

# **RAPPORT ANNUEL**

**2005**

**COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER**

**Ce rapport a été préparé  
par le Secrétariat général du CCSF  
à la  
BANQUE DE FRANCE**

***Ont contribué au rapport annuel 2005 du Comité consultatif du secteur financier :***

***Rédacteur de la publication :** Lucien Bernadine, Secrétaire général du CCSF*

***Rédacteurs :** Mme Christine Bardinet, Mlle Brigitte Houppert, Secrétaires générales adjointes du CCSF, Mlle Laetitia Carroz*

***Relectures :** Mmes Catherine Richard, Françoise Massé, M. Dominique Régnier*

***Mise en forme et composition de la publication :** Mme Monique Zonta, M. Philippe Sion*

# Avant-propos

Créé par la loi de sécurité financière du 1<sup>er</sup> août 2003, organisé par un décret d'août 2004 et installé en octobre 2004, le Comité consultatif du secteur financier s'est aussitôt mis à la tâche. Il a ainsi tenu depuis son installation 135 réunions, dont 17 réunions plénières, préparé et suivi deux plans d'action, rendu 11 avis et recommandations et publié quatre études, deux glossaires et un dépliant.

Sous l'impulsion du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie qui participe souvent personnellement à ses travaux, le CCSF est très rapidement devenu le lieu incontournable de la concertation entre les professionnels de la banque et de l'assurance, les associations de consommateurs et les représentants des pouvoirs publics, pour tout ce qui concerne l'amélioration des relations entre les établissements financiers et leurs clientèles. D'autant que sont également membres du CCSF des parlementaires, des représentants des entreprises, des représentants des salariés de la banque et de l'assurance ainsi que des personnalités qualifiées, notamment des universitaires.

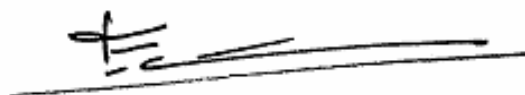
Au cours de la période 2004-2006, le CCSF a contribué de façon décisive à la refondation des relations banques-clients, aux progrès de la transparence tarifaire et de la concurrence bancaire au service de la protection des consommateurs ainsi qu'à la lutte contre l'exclusion bancaire. Le Comité a beaucoup travaillé dans le domaine de l'élargissement de l'accès au crédit et de la prévention du surendettement. Il a également formulé des orientations et suggestions sur différentes propositions européennes.

S'agissant de l'information des consommateurs en matière d'assurance-vie et de produits d'épargne, le CCSF a contribué par ses positions aux réformes importantes intervenues depuis trois ans dans ce secteur. Il a dressé le premier bilan de la mise en œuvre du plan d'épargne retraite populaire (PERP).

La concertation réalisée au sein du Comité entre les entreprises d'assurance et les représentants des consommateurs a accompagné la baisse des primes d'assurance automobile constatée depuis 2004 en liaison avec la diminution des accidents de la route. Toujours dans le domaine de l'assurance, le CCSF a conduit, à la demande du Ministre ou de sa propre initiative, nombre d'autres chantiers majeurs pour les consommateurs et les professionnels : assurance emprunteur, assurance de protection juridique, assurance multirisque habitation, communication du rapport d'expertise après sinistre...

Le CCSF a aussi vocation à réaliser des travaux « pédagogiques » généraux sur le secteur financier. Tel est l'objet du rapport sur les enjeux économiques et sociaux de l'industrie bancaire, rédigé sous l'égide du CCSF et à la suite de nombreuses auditions, par un comité de pilotage présidé par le professeur Pastré. Cette étude constitue un document de référence unique sur l'industrie bancaire française.

Dans le cadre de ce premier rapport annuel, je voudrais enfin adresser mes remerciements à tous les membres du CCSF pour leur participation assidue et leur contribution active à nos travaux. Je tiens également à remercier le gouverneur de la Banque de France qui met à la disposition du Comité les moyens de son fonctionnement ainsi qu'un Secrétariat général qui m'assiste très efficacement.



Emmanuel CONSTANS

Président du CCSF



# Sommaire

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b>                                                                                    | <b>1</b>  |
| <b>I. LA REFONDATION DES RELATIONS BANQUES-CLIENTS</b>                                                 | <b>3</b>  |
| <b>1. UNE RELATION CONTRACTUALISÉE</b>                                                                 | <b>7</b>  |
| 1.1. La « loi MURCEF »                                                                                 | 7         |
| 1.2. La Charte du 9 janvier 2003                                                                       | 7         |
| 1.3. Les bilans réalisés par le Comité consultatif sur la contractualisation des conventions de compte | 7         |
| 1.3.1. Le bilan du 18 novembre 2003                                                                    | 7         |
| 1.3.2. Le bilan du 1 <sup>er</sup> juillet 2004                                                        | 8         |
| 1.3.3. Le bilan du 15 décembre 2004                                                                    | 9         |
| 1.4. Le nouveau cadre législatif et réglementaire des conventions de compte de dépôt                   | 9         |
| <b>2. UNE TRANSPARENCE TARIFAIRE ET UNE CONCURRENCE ACCRUES</b>                                        | <b>10</b> |
| 2.1. La transparence                                                                                   | 10        |
| 2.1.1. Le lexique des expressions bancaires les plus couramment utilisées                              | 10        |
| 2.1.2. L'harmonisation des libellés des relevés de compte                                              | 11        |
| 2.1.3. L'amélioration de la lisibilité des libellés des frais bancaires sur les relevés de compte      | 11        |
| 2.1.4. L'information sur la tarification des services bancaires                                        | 11        |
| 2.2. La mobilité                                                                                       | 11        |
| 2.2.1. La suppression des frais de clôture de compte                                                   | 11        |
| 2.2.2. Le guide de mobilité de la Fédération bancaire française                                        | 11        |
| 2.2.3. Les opérations récurrentes                                                                      | 12        |
| 2.3. Le nouvel indice INSEE des services bancaires                                                     | 12        |
| <b>3. LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION BANCAIRE</b>                                                         | <b>13</b> |
| 3.1. Rendre effectif le droit au compte pour tous                                                      | 13        |
| 3.1.1. Les personnes dépourvues de compte bancaire                                                     | 14        |
| 3.1.2. La réforme du droit au compte                                                                   | 15        |
| 3.2. L'accès gratuit à la liquidité                                                                    | 17        |
| 3.3. Le développement des moyens de paiement alternatifs au chèque                                     | 17        |
| 3.4. La forfaitisation des incidents de paiement sur chèques                                           | 17        |
| <b>4. LE DÉVELOPPEMENT DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES DANS LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ</b>      | <b>18</b> |
| 4.1. Les expérimentations en Seine-Saint-Denis et dans la Sarthe                                       | 18        |
| 4.2. La généralisation à tout le territoire                                                            | 19        |
| <b>5. L'ESSOR DE LA MÉDIATION BANCAIRE ET FINANCIÈRE</b>                                               | <b>19</b> |
| 5.1. Le rapport du Comité de la médiation bancaire paru en 2005                                        | 20        |
| 5.1.1. Les demandes de médiation reçues                                                                | 20        |
| 5.1.2. Les dossiers recevables                                                                         | 20        |
| 5.1.3. Les causes d'irrecevabilité des demandes de médiation                                           | 20        |
| 5.1.4. Les thèmes abordés dans les dossiers                                                            | 21        |
| 5.1.5. Les résultats des médiations                                                                    | 21        |
| 5.1.6. Les enjeux financiers                                                                           | 21        |
| 5.1.7. Le répertoire des médiateurs bancaires                                                          | 21        |
| 5.2. Une étude comparée sur la médiation financière en France et en Europe                             | 22        |
| 5.3. Le contexte européen                                                                              | 22        |

|                                                                                                                                                                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>II. UNE MEILLEURE PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE DE CRÉDIT ET DE MOYENS DE PAIEMENT</b>                                                                                                                                    | <b>23</b> |
| <b>1. LES PROPOSITIONS EUROPÉENNES</b>                                                                                                                                                                                               | <b>25</b> |
| 1.1. La nouvelle proposition de directive sur le crédit aux consommateurs                                                                                                                                                            | 25        |
| 1.1.1. Contexte d'actualisation de la directive du 22 décembre 1986                                                                                                                                                                  | 25        |
| 1.1.2. Contenu des propositions de directive et avis du CCSF                                                                                                                                                                         | 26        |
| 1.1.3. Le champ d'application de la proposition de directive                                                                                                                                                                         | 28        |
| 1.1.4. Les modalités de protection du consommateur                                                                                                                                                                                   | 28        |
| 1.2. Les recommandations de la Commission européenne sur le crédit immobilier                                                                                                                                                        | 31        |
| 1.2.1. Contexte                                                                                                                                                                                                                      | 31        |
| 1.2.2. Le Livre vert et l'avis du CCSF                                                                                                                                                                                               | 31        |
| 1.3. L'Europe des paiements                                                                                                                                                                                                          | 34        |
| 1.3.1. La proposition de directive sur les services de paiement                                                                                                                                                                      | 34        |
| 1.3.2. L'espace unique des paiements en euros (SEPA)                                                                                                                                                                                 | 40        |
| • Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs [COM (2005) 483 final] adopté par le Comité consultatif du secteur financier le 6 avril 2006  | 43        |
| • Avis du Comité consultatif du secteur financier relatif au rapport du groupe de discussion sur le crédit hypothécaire publié par la Commission européenne                                                                          | 45        |
| • Avis du Comité consultatif sur la communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen concernant un nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur [COM (2003) 718 final]                      | 47        |
| • Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la cinquième version du pré-projet de directive européenne sur le nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur du 26 novembre 2004                      | 51        |
| • Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur et modifiant les directives 97/7/CE et 2002/65/CE | 57        |
| <b>2. LE RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</b>                                                                                                                                                                           | <b>61</b> |
| 2.1. La révision des modèles types d'offres préalables de crédit                                                                                                                                                                     | 61        |
| 2.1.1. Inventaire des nouveaux modèles types                                                                                                                                                                                         | 61        |
| 2.1.2. Contenu des nouveaux modèles types                                                                                                                                                                                            | 62        |
| 2.2. Autres dispositions en matière de protection des consommateurs                                                                                                                                                                  | 64        |
| 2.2.1. La publicité dans le domaine des crédits gratuits                                                                                                                                                                             | 64        |
| 2.2.2. L'encadrement du crédit renouvelable ou crédit <i>revolving</i>                                                                                                                                                               | 64        |
| 2.2.3. La résiliation des contrats tacitement reconductibles                                                                                                                                                                         | 64        |
| • Avis du Comité consultatif sur la révision des modèles types d'offres préalables de crédit                                                                                                                                         | 67        |
| <b>3. L'ÉLARGISSEMENT DE L'ACCÈS AU CRÉDIT ET LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT</b>                                                                                                                                                    | <b>71</b> |
| 3.1. Les principales analyses                                                                                                                                                                                                        | 71        |
| 3.1.1. L'endettement des ménages européens et la situation française                                                                                                                                                                 | 71        |
| 3.1.2. La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre (rapport du BIPE)                                                                                                | 73        |
| 3.1.3. L'hypothèque rechargeable et le prêt viager hypothécaire                                                                                                                                                                      | 76        |
| 3.1.4. L'étude typologique de la Banque de France sur les ménages surendettés                                                                                                                                                        | 78        |
| 3.2. Les recommandations du CCSF                                                                                                                                                                                                     | 83        |
| • Avis sur l'élargissement de l'accès au crédit et la prévention des situations de surendettement adopté par le Comité consultatif du secteur financier le 16 mai 2006                                                               | 85        |
| <b>III. L'AMÉLIORATION DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE PRODUITS FINANCIERS</b>                                                                                                                                      | <b>93</b> |
| <b>1. LA RÉFORME DE L'INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR EN ASSURANCE-VIE</b>                                                                                                                                                               | <b>95</b> |
| 1.1. Rappel de la législation antérieure à la réforme                                                                                                                                                                                | 95        |
| 1.2. Le projet de réforme sur lequel s'est prononcé le CCSF                                                                                                                                                                          | 95        |

|                                                                                                                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.2.1. Les raisons de la réforme .....                                                                                                                                                                           | 96  |
| 1.2.2. Les nouvelles dispositions en matière d'information des assurés .....                                                                                                                                     | 96  |
| 1.3. Les réactions du CCSF à la réforme de l'information en assurance-vie .....                                                                                                                                  | 97  |
| • <b>Principaux articles</b> du Code des assurances concernant les nouvelles modalités d'information de l'assuré en matière d'assurance-vie .....                                                                | 99  |
| • <b>Contenu de l'encadré</b> inséré dans les contrats d'assurance-vie en application de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances .....                                                                       | 103 |
| <b>2. L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ET CONTRACTUELLE EN MATIÈRE DE PRODUITS FINANCIERS</b> .....                                                                                                                | 105 |
| 2.1. Éléments de contexte relatifs à l'information communiquée aux épargnants et aux assurés .....                                                                                                               | 105 |
| 2.1.1. Le contexte juridique.....                                                                                                                                                                                | 105 |
| 2.1.2. Les problèmes constatés par les instances de médiation en matière d'information communiquée aux épargnants .....                                                                                          | 106 |
| 2.2. Les travaux du CCSF relatifs à l'information précontractuelle et contractuelle sur les produits financiers et d'assurance-vie .....                                                                         | 107 |
| 2.2.1. Les préoccupations des membres du CCSF sur ce thème .....                                                                                                                                                 | 107 |
| 2.2.2. Les solutions opérationnelles proposées par le CCSF .....                                                                                                                                                 | 107 |
| • <b>Les questions à se poser</b> avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie, ou de retraite .....                                                                                                 | 111 |
| <b>3. PREMIER BILAN DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE (PERP)</b> .....                                                                                                                                        | 113 |
| 3.1. Le PERP est un contrat collectif d'assurance-vie soumis à un encadrement juridique destiné à renforcer la protection des droits des assurés .....                                                           | 113 |
| 3.1.1. Les principales caractéristiques du PERP .....                                                                                                                                                            | 113 |
| 3.1.2. Un dispositif spécifique de protection des épargnants .....                                                                                                                                               | 114 |
| 3.2. Le bilan du PERP a conduit à la recommandation du CCSF du 12 mai 2005 .....                                                                                                                                 | 116 |
| 3.2.1. Mettre en valeur l'appellation « PERP » et l'aspect « retraite » du produit .....                                                                                                                         | 116 |
| 3.2.2. Renforcer la lisibilité des documents d'information .....                                                                                                                                                 | 117 |
| 3.2.3. Faciliter les choix de l'adhérent .....                                                                                                                                                                   | 117 |
| 3.2.4. Informer sur les groupements d'épargne populaire(GERP) .....                                                                                                                                              | 118 |
| 3.2.5. Généraliser les engagements déontologiques et veiller à leur mise en œuvre .....                                                                                                                          | 118 |
| • <b>Recommandation</b> du Comité consultatif du secteur financier du 12 mai 2005 relative aux contrats de Plan d'Épargne Retraite Populaire (PERP) .....                                                        | 119 |
| <b>4. L'AVIS DU CCSF SUR LE RAPPORT RELATIF À LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS</b> .....                                                                                                             | 121 |
| 4.1. Éléments de contexte et résumé des recommandations du rapport .....                                                                                                                                         | 121 |
| 4.2. Les principaux éléments du rapport débattus au CCSF .....                                                                                                                                                   | 122 |
| 4.2.1. La simplification de l'information par la communication de six éléments essentiels à la prise de décision de l'épargnant et la mention manuscrite attestant la remise des documents au souscripteur ..... | 122 |
| 4.2.2. L'évaluation des chances de gains et des risques de pertes des produits .....                                                                                                                             | 122 |
| 4.2.3. La publicité sur les produits financiers .....                                                                                                                                                            | 122 |
| 4.2.4. Le conseil .....                                                                                                                                                                                          | 123 |
| 4.2.5. Les frais facturés aux épargnants et les rémunérations des vendeurs et des intermédiaires .....                                                                                                           | 124 |
| 4.2.6. La formation des consommateurs .....                                                                                                                                                                      | 124 |
| 4.2.7. L'amélioration du « service après vente » .....                                                                                                                                                           | 124 |
| 4.2.8. Le traitement amiable des litiges .....                                                                                                                                                                   | 124 |
| 4.2.9. L'élaboration de règles de bonne conduite .....                                                                                                                                                           | 124 |
| 4.2.10. La représentation des consommateurs de produits financiers auprès des régulateurs .....                                                                                                                  | 125 |
| • <b>Avis</b> sur les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers, adopté par le CCSF le 16 mai 2006 .....                                   | 127 |

|                                                                                                                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>IV. LE RENFORCEMENT DE LA CONCERTATION ENTRE PROFESSIONNELS<br/>ET CONSOMMATEURS DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES</b>                                                             | <b>131</b> |
| <b>1. BILAN DE L'ÉVOLUTION DES PRIMES D'ASSURANCE AUTOMOBILE EN 2005</b>                                                                                                           | <b>133</b> |
| 1.1. Les éléments concourant à la formation des tarifs en assurance automobile ont évolué de façon contrastée                                                                      | 134        |
| 1.2. La quasi-totalité des entreprises d'assurance a répercuté la baisse de la sinistralité dans le niveau des cotisations                                                         | 135        |
| • Communiqué de presse : Bilan des baisses des primes d'assurance automobile 2005                                                                                                  | 137        |
| • Communiqué de presse : Progrès de la sécurité routière et baisse des primes d'assurance automobile<br>Premier bilan : une baisse moyenne des tarifs 2005 comprise entre 2% et 3% | 139        |
| • Communiqué de presse du 20 septembre 2004                                                                                                                                        | 141        |
| • Communiqué de presse du 29 janvier 2004                                                                                                                                          | 143        |
| • Communiqué de presse du 13 janvier 2004                                                                                                                                          | 145        |
| • Assurance automobile – chiffres 2005                                                                                                                                             | 147        |
| <b>2. BILAN DE L'ÉVALUATION DES COMPOSANTES DE L'ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION</b>                                                                                              | <b>153</b> |
| 2.1. La constitution et l'évolution de l'indice INSEE de l'assurance multirisque habitation                                                                                        | 154        |
| 2.2. Le marché de l'assurance multirisque habitation et les facteurs d'évolution des primes et des indemnités                                                                      | 154        |
| • Assurance multirisque habitation – chiffres 2004-2005                                                                                                                            | 157        |
| <b>3. L'ASSURANCE EMPRUNTEUR</b>                                                                                                                                                   | <b>165</b> |
| 3.1. Les principales caractéristiques de l'assurance emprunteur                                                                                                                    | 165        |
| 3.2. Les problèmes identifiés par le CCSF en matière d'assurance emprunteur                                                                                                        | 166        |
| 3.2.1. L'amélioration de la transparence et de la lisibilité des documents remis aux assurés et le renforcement du rôle de conseil du « distributeur » d'assurance                 | 166        |
| 3.2.2. La pluralité d'intervenants en assurance emprunteur                                                                                                                         | 167        |
| 3.2.3. Les conditions d'adhésion ou de souscription d'un contrat d'assurance emprunteur                                                                                            | 167        |
| 3.2.4. La mise en jeu de la garantie emprunteur et l'usage des sanctions prévues par le Code des assurances                                                                        | 168        |
| • Avis relatif à l'assurance emprunteur adopté par le Comité consultatif du secteur financier le 6 avril 2006                                                                      | 171        |
| <b>4. L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE</b>                                                                                                                                      | <b>173</b> |
| 4.1. Les principales caractéristiques de l'assurance de protection juridique                                                                                                       | 173        |
| 4.1.1. La protection juridique peut faire l'objet d'un contrat à part entière ou d'un chapitre distinct d'un contrat relatif à une garantie spécifique                             | 173        |
| 4.1.2. Les aspects essentiels du contrat pour le consommateur                                                                                                                      | 173        |
| 4.1.3. L'assurance de protection juridique ne doit pas être confondue avec l'assurance « défense-recours » incluse dans certains contrats multirisques                             | 174        |
| 4.1.4. Le développement de l'assurance de protection juridique                                                                                                                     | 174        |
| 4.2. La réflexion engagée par le CCSF sur l'assurance de protection juridique vise à améliorer les relations entre assureurs, consommateurs et avocats                             | 174        |
| 4.2.1. Les éléments de contexte                                                                                                                                                    | 174        |
| 4.2.2. Les travaux du CCSF se situent dans le prolongement des échanges qui ont eu lieu au cours des dernières années entre assureurs, consommateurs et avocats                    | 175        |
| • Engagement déontologique des assureurs adopté le 21 juin 2005 par l'assemblée générale de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA)                                | 179        |

|                                                                                                                                                                                                            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>5. APPLICATION DE LA LOI N° 2005-67 DU 28 JANVIER 2005 AUX CONTRATS D'ASSURANCE .....</b>                                                                                                               | <b>181</b> |
| 5.1. Rappel des dispositions en vigueur avant la loi du 28 janvier 2005 .....                                                                                                                              | 181        |
| 5.2. La loi du 28 janvier 2005 renforce l'information de l'assuré sur les possibilités de résiliation de son contrat d'assurance .....                                                                     | 181        |
| 5.3. Les conditions d'application de la loi Chatel aux contrats d'assurance ont été examinées par le CCSF .....                                                                                            | 182        |
| • Résiliation des contrats d'assurance à tacite reconduction .....                                                                                                                                         | 185        |
| <b>6. LA COMMUNICATION À L'ASSURÉ DU RAPPORT D'EXPERTISE APRÈS SINISTRE .....</b>                                                                                                                          | <b>187</b> |
| 6.1. La communication du rapport d'expertise à l'assuré n'est obligatoire que pour certaines garanties .....                                                                                               | 187        |
| 6.2. Les principales questions évoquées lors des débats en CCSF sur la communication du rapport d'expertise après sinistre .....                                                                           | 187        |
| 6.2.1. Les délais de transmission du rapport d'expertise .....                                                                                                                                             | 187        |
| 6.2.2. L'opportunité d'une généralisation de l'accès, par l'assuré, au rapport d'expertise pour certaines garanties .....                                                                                  | 188        |
| 6.2.3. Le contenu du rapport .....                                                                                                                                                                         | 188        |
| 6.2.4. Les préconisations du CCSF .....                                                                                                                                                                    | 189        |
| • Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la communication à l'assuré du rapport d'expertise après sinistre, adopté le 28 novembre 2005 .....                                                  | 191        |
| <b>7. LA PRESCRIPTION BIENNALE EN ASSURANCE .....</b>                                                                                                                                                      | <b>193</b> |
| 7.1. La complexité du régime juridique de la prescription impose une information complète de l'assuré sur l'existence de la prescription et de ses modalités d'interruption .....                          | 193        |
| 7.1.1. L'information de l'assuré sur les règles de prescription .....                                                                                                                                      | 193        |
| 7.1.2. Le délai de prescription .....                                                                                                                                                                      | 193        |
| 7.1.3. L'interruption du délai de prescription .....                                                                                                                                                       | 194        |
| 7.2. Les recommandations du CCSF visent à renforcer l'information de l'assuré sur les règles de prescription lors de la souscription du contrat d'assurance et lors de la mise en jeu de la garantie ..... | 195        |
| 7.2.1. Une information renforcée sur la prescription lors de la souscription des contrats .....                                                                                                            | 195        |
| 7.2.2. L'attention de l'assuré sur l'exercice de la prescription doit également être attirée lors de la mise en jeu de la garantie .....                                                                   | 195        |
| • Avis relatif à la prescription biennale en assurance adopté par le CCSF le 16 mai 2006 .....                                                                                                             | 197        |
| • Articles du Code des assurances relatifs à la prescription .....                                                                                                                                         | 199        |
| <b>V. LE RAPPORT SUR LES ENJEUX ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX DE L'INDUSTRIE BANCAIRE .....</b>                                                                                                                   | <b>201</b> |
| <b>1. SYNTHÈSE DU RAPPORT PASTRÉ (PUBLIÉ EN MAI 2006) .....</b>                                                                                                                                            | <b>203</b> |
| 1.1. La banque, une industrie en permanente mutation .....                                                                                                                                                 | 203        |
| 1.2. Les défis à relever .....                                                                                                                                                                             | 204        |
| <b>2. PRÉSENTATION DU RAPPORT AU CCSF .....</b>                                                                                                                                                            | <b>210</b> |
| • Préface du Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie .....                                                                                                                                  | 215        |
| • Composition du Comité de pilotage .....                                                                                                                                                                  | 217        |
| • Liste des personnalités auditionnées .....                                                                                                                                                               | 219        |
| <b>ANNEXES 1 À 11 .....</b>                                                                                                                                                                                | <b>223</b> |



# COMPOSITION DU CCSF AU 9 OCTOBRE 2006

## MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

|                     |                 |                                                                                                                           |
|---------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Président :</b>  | M.              | Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances – Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie |
| <b>Titulaires :</b> | M <sup>me</sup> | Marie CHEVAL <sup>1</sup> , Directrice marketing et commercial – La Banque Postale                                        |
|                     | M <sup>me</sup> | Blanche SOUSI, Professeur des universités - Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III            |
| <b>Suppléants :</b> | M.              | Luc MAYAUX, Professeur des universités Lyon III – Directeur de l'IAL                                                      |
|                     | M.              | Olivier PASTRÉ, Professeur Université Paris VIII                                                                          |
|                     | M.              | Yves ULLMO, Conseiller maître honoraire à la Cour des Comptes – Médiateur de l'ASF                                        |

| MEMBRES TITULAIRES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | MEMBRES SUPPLÉANTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. Sur proposition du président du Sénat</b><br/>M. Roland du LUART, Vice-Président du Sénat, Sénateur de la Sarthe</p> <p><b>2. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale</b><br/>M. Pierre HÉRIAUD, Député de la Loire-Atlantique</p> <p><b>3. Au titre des représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement</b><br/>M<sup>me</sup> Marie-Christine CAFFET<br/>Directrice-adjointe chargée des marchés<br/>Confédération nationale du crédit mutuel<br/>M<sup>me</sup> Aurélie CAUCHE<br/>Directeur déontologie et communication AFEI<br/>M. Jean-Claude NASSE, Délégué général – ASF<br/>M<sup>me</sup> Françoise PALLE-GUILLABERT<br/>Directrice département banque de détail et banque à distance – FBF<br/>M. Bruno RICOLFI</p> <p><b>4. Au titre des représentants des sociétés d'assurances</b><br/>M. Jean-Claude CHOLLET<br/>M. Claude FATH<br/>M. Daniel HAVIS, Président MATMUT – Président du GEMA</p> <p><b>5. Au titre des représentants des agents généraux et courtiers d'assurance</b><br/>M. Hervé de VEYRAC <sup>2</sup>, Président adjoint de la Fédération nationale des agents généraux d'assurance (AGEA)<br/>M. Robert LEBLANC <sup>3</sup>, Président de la Fédération des courtiers d'assurances et de réassurances (FCA)</p> <p><b>6. Au titre des représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement</b><br/>M. Alain BROUHMANN, Secrétaire fédéral FNPSF-CGT<br/>M. Gaston de DORMAEL, – Syndicat des producteurs de l'assurance<br/>M. Serge LEGAGNOA – FEC-FO<br/>M. Michel ORIGIER – SNB CFE-CGC<br/>M. Michel PORTAY – CFD</p> <p><b>7. Au titre des représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement</b><br/>M<sup>me</sup> Véronique CRESPEL, Vice-Présidente Familles de France<br/>M. Christian HUARD, Secrétaire général – ADEIC – Président – Conso-France<br/>M<sup>me</sup> Reine-Claude MADER, Secrétaire générale – CLCV<br/>M<sup>me</sup> Valérie GERVAIS <sup>4</sup>, Secrétaire générale – AFOC<br/>M<sup>me</sup> Nicole PEREZ, Administratrice nationale – UFC–Que Choisir<br/>M. Nicolas REVENU – UNAF</p> <p><b>8. Au titre des représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement</b><br/>M. Jean-Louis CLÉMENT – UPA<br/>M. Jacques CREYSSEL, Directeur général – MEDEF<br/>M. Bernard SIOUFFI, Délégué général – Conseil du commerce de France<br/>M. Gérard VARONA – CGPME</p> | <p><b>1. Sur proposition du président du Sénat</b><br/>M. Denis BADRE, Sénateur des Hauts-de-Seine</p> <p><b>2. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale</b><br/>M. Alain RODET, Député de la Haute-Vienne</p> <p><b>3. Au titre des représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement</b><br/>M. François BLANCARD<br/>M. Laurent DENIS, Directeur Marché des particuliers et marketing<br/>Banque fédérale des banques populaires<br/>M. Philippe STOLTZ, Responsable des crédits à l'habitat et relations de place – BNP Paribas<br/>M. Michel THIBOUT, Responsable des relations de place<br/>Société générale<br/>M. Pierre BOCQUET <sup>5</sup> – AFECEI</p> <p><b>4. Au titre des représentants des sociétés d'assurances</b><br/>M. Jean-Luc de BOISSIEU, Secrétaire général – GEMA<br/>M. Philippe FRULEUX, Sous-directeur – Direction des Affaires publiques – FFSA<br/>M. Philippe POIGET, Directeur des affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA</p> <p><b>5. Au titre des représentants des agents généraux d'assurance et courtiers d'assurance</b><br/>M. Henri BARBEAU, Secrétaire général – FCA<br/>M<sup>me</sup> Anne PAUTHIER <sup>6</sup>, Directrice des services et conseils – AGEA</p> <p><b>6. Au titre des représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement</b><br/>M. Jean BACHÉLERIE – CGT<br/>M. Pierre de FREITAS – CGT-FO<br/>M. Jean-Frédéric DREYFUS – CFE-CGC<br/>M. Damien LAGAUE, Secrétaire fédéral – CFD<br/>M. Claude MACÉ</p> <p><b>7. Au titre des représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement</b><br/>M<sup>me</sup> Laetitia ALI – Confédération syndicale des familles<br/>M<sup>me</sup> Sonia EL HEIT <sup>7</sup> – Familles rurales<br/>M. Gilles de La VIEUVILLE – Secours catholique<br/>M<sup>me</sup> Peggy OKOÏ – Union féminine civique et sociale<br/>M. François PERRIN – PELLETIER, Président – FAIDER<br/>M. Daniel TOURNEZ</p> <p><b>8. Au titre des représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement</b><br/>M. Olivier BORNECQUE, Président – AFTE<br/>M. Patrice CHEVALLIER<br/>M. Luc GUYAU, Président – APCA<br/>M. Pierre SIMON, Vice-Président Trésorier – CCIP</p> |

<sup>1</sup> A remplacé M. Jean-Marc PAILHOL par arrêté du 9 octobre 2006 (paru au JO le 19.10.2006)

<sup>2</sup> A remplacé M. Guy BAQUÉ par arrêté du 9 octobre 2006 (paru au JO le 19.10.2006)

<sup>3</sup> A remplacé M. Régis FABRE par arrêté du 26 juillet 2005 (paru au JO le 12.08.2005)

<sup>4</sup> A remplacé M. Raphaël MANZANO par arrêté du 9 octobre 2006 (paru au JO le 19.10.2006)

<sup>5</sup> A remplacé M. Pascal THORAVALL par arrêté du 2 décembre 2005 (paru au JO le 14.12.2005)

<sup>6</sup> A remplacé M<sup>me</sup> Arielle ROUSSELLE par arrêté du 9 octobre 2006 (JO du 19.10.2006), qui avait succédé à M<sup>me</sup> Martine BIGOT par arrêté du 26 juillet 2005

<sup>7</sup> A remplacé M. Olivier BOUGET par arrêté du 25 octobre 2005 (paru au JO le 4.11.2005)

## Liste des sigles des organismes cités dans la liste des membres du CCSF

|                        |                                                                                                                           |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACAM</b>            | Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (anciennement CCAMIP)                                                |
| <b>ADÉIC</b>           | Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur                                                      |
| <b>AFEI</b>            | Association française des entreprises d'investissement                                                                    |
| <b>AFECEI</b>          | Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement                                    |
| <b>AFOC</b>            | Association force ouvrière consommateurs                                                                                  |
| <b>AFTE</b>            | Association française des trésoriers d'entreprises                                                                        |
| <b>AGEA</b>            | Fédération nationale des agents généraux d'assurances                                                                     |
| <b>AGF</b>             | Assurances générales de France                                                                                            |
| <b>AGIPI</b>           | Association générale interprofessionnelle de prévoyance et d'investissement                                               |
| <b>APCA</b>            | Assemblée permanente des chambres d'agriculture                                                                           |
| <b>APCM</b>            | Assemblée permanente des chambres de métiers                                                                              |
| <b>ASF</b>             | Association française des sociétés financières                                                                            |
| <b>CCIP</b>            | Chambre de commerce et d'industrie de Paris                                                                               |
| <b>CFDT</b>            | Confédération française démocratique du travail                                                                           |
| <b>CFTC</b>            | Confédération française des travailleurs chrétiens                                                                        |
| <b>CGT</b>             | Confédération générale du travail                                                                                         |
| <b>CLCV</b>            | Association Consommation, logement et cadre de vie                                                                        |
| <b>CGPME</b>           | Confédération générale des petites et moyennes entreprises                                                                |
| <b>CNCE</b>            | Caisse nationale des caisses d'épargne                                                                                    |
| <b>CONSO-FRANCE</b>    | Groupe de six associations pour un « consommérisme spécifique, social, environnemental »                                  |
| <b>CSF</b>             | Confédération syndicale des familles                                                                                      |
| <b>CCF</b>             | Conseil du commerce de France                                                                                             |
| <b>DGCCRF</b>          | Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes                                  |
| <b>DGTPE</b>           | Direction générale du Trésor et de la Politique économique                                                                |
| <b>FAIDER</b>          | Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite                                      |
| <b>FEC-FO</b>          | Fédération Force ouvrière des employés et cadres                                                                          |
| <b>FBF</b>             | Fédération bancaire française                                                                                             |
| <b>FCA</b>             | Fédération des courtiers d'assurances                                                                                     |
| <b>FNPSF-CGT</b>       | Fédération nationale des personnels des secteurs financiers - Confédération générale du travail                           |
| <b>FFCA</b>            | Fédération française des courtiers d'assurances et de réassurances                                                        |
| <b>FFSA</b>            | Fédération française des sociétés d'assurances                                                                            |
| <b>GEMA</b>            | Groupement des entreprises mutuelles d'assurances                                                                         |
| <b>INC</b>             | Institut national de la consommation                                                                                      |
| <b>INDECOSA-CGT</b>    | Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – Confédération générale du travail               |
| <b>MEDEF</b>           | Mouvement des entreprises de France                                                                                       |
| <b>MINEFI</b>          | Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie                                                                   |
| <b>SNB CFE-CGC</b>     | Syndicat national de la banque et du crédit –Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres |
| <b>UFCS</b>            | Union féminine civique et sociale                                                                                         |
| <b>UNAF</b>            | Union nationale des associations familiales                                                                               |
| <b>UFC–Que Choisir</b> | Union fédérale des consommateurs – Que choisir                                                                            |
| <b>UPA</b>             | Union professionnelle artisanale                                                                                          |

# Introduction

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a été créé par l'article 22 de la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 dite loi de sécurité financière (LSF). Il est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre les établissements de crédit, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance, d'une part, et leurs clientèles, d'autre part, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine sous forme d'avis ou de recommandations d'ordre général.

Le CCSF s'inscrit dans une double perspective de simplification et de renforcement des instances consultatives du secteur financier. En effet, il a remplacé le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre (CNCT) et la Commission consultative de l'assurance du Conseil national des assurances (CNA). Son champ de compétence s'étend ainsi à l'ensemble du secteur financier : les établissements de crédit, les assurances, y compris les courtiers et agents généraux, et les entreprises d'investissement, quelles que soient les clientèles concernées, particuliers ou entreprises.

Le Comité est composé de trente membres titulaires et d'un nombre égal de suppléants nommés pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'Économie. Les membres titulaires comprennent un député et un sénateur, dix représentants des entreprises du secteur financier, dix représentants des clientèles de ces entreprises, cinq représentants du personnel de ces entreprises et trois personnalités qualifiées. Le président du CCSF, nommé par le ministre chargé de l'Économie, est désigné parmi les personnalités qualifiées du Comité.

Le CCSF peut être saisi par le ministre, 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.

Ses règles d'organisation et de fonctionnement, ainsi que les conditions de désignation de ses membres et de son président, sont fixées par le décret n° 2004-850 du 23 août 2004 (cf. annexe 1). Son secrétariat est assuré par la Banque de France.

Le CCSF 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 des réunions. En cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.

Dans le cadre de ses attributions, le Comité peut, à la majorité absolue de ses membres, charger certains d'entre eux, 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.

Le Comité adresse chaque année un rapport au président de la République et au Parlement.

Instance de concertation, le Comité a notamment vocation à formuler des recommandations simples, pratiques et faciles à mettre en œuvre permettant une amélioration des relations banques-clients et assurances-clients, à l'avantage réciproque de toutes les parties en présence et dans le respect de l'intérêt général.

Le présent rapport annuel retrace en cinq parties les activités du CCSF en 2005 ainsi qu'à la fin de l'année 2004 et au début de 2006 :

- la première partie, intitulée « *La refondation des relations banques-clients* » porte sur les plans d'action qui constituent, depuis l'installation du CCSF, l'une de ses missions essentielles ;
- la deuxième partie, qui traite notamment des questions relatives au crédit, est intitulée : « *Une meilleure protection du consommateur en matière de crédit et de moyens de paiement* » ;
- la troisième partie est consacrée à l'épargne et s'intitule « *L'amélioration de l'information des consommateurs en matière de produits financiers* » ;
- la quatrième partie, qui examine différents sujets d'assurance, a pour titre : « *Le renforcement de la concertation entre professionnels et consommateurs dans le secteur des assurances* » ;
- enfin, la cinquième et dernière partie porte sur « *le rapport relatif aux enjeux économiques et sociaux de l'industrie bancaire* ».

# ***I. LA REFONDATION DES RELATIONS BANQUES-CLIENTS***



L'amélioration des relations entre les banques et leurs clientèles n'a cessé de se trouver au cœur de l'actualité des travaux du Comité consultatif du secteur financier depuis sa création par la loi sur la sécurité financière n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003, en raison de la nécessité de faciliter le dialogue entre les banques et les associations de consommateurs après les crispations qui avaient suivi l'annonce, le 2 novembre 2002, de la suspension, pour dix-huit mois, des dispositions relatives aux conventions de compte prévues par la loi 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant Mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite loi MURCEF. Jusqu'à son installation en septembre 2004, le rôle du CCSF en la matière a été rempli dès 2003 par le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre (CNCT) dont le président a été ensuite désigné pour présider le CCSF.

Aussi, dans le cadre d'une véritable refondation des relations entre les banques et leurs clients, sous l'impulsion des ministres successifs en charge de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le Comité consultatif a-t-il centré ses travaux sur la contractualisation des relations banques-clients, l'amélioration de la transparence et de la concurrence bancaires, la lutte contre l'exclusion bancaire, le développement des moyens de paiement modernes dans les services publics de proximité et le rôle de la médiation.

Ces travaux ont donné lieu à deux plans d'action successifs dont les principales mesures sont rappelées dans le tableau ci-après.

## **Les plans d'action du 9 novembre 2004 (la banque plus facile pour tous) et du 30 janvier 2006 (l'accès de tous aux services bancaires) du CCSF**

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, saisi par plusieurs associations de consommateurs à la rentrée 2004 sur l'opacité des tarifs bancaires appliqués aux particuliers, a réuni, sous l'égide du Comité consultatif du secteur financier, consommateurs et professionnels sur le thème de la transparence et de la lisibilité des produits bancaires. Le 9 novembre, les professionnels se sont engagés sur un plan en quinze points sur le thème « la banque plus facile pour tous ».

À la suite d'un débat au sein du CCSF, à l'automne 2005, sur l'instauration d'un service bancaire universel, un second plan d'action a été décidé le 30 janvier 2006.

### **LES PRINCIPALES MESURES MISES EN ŒUVRE PAR CES DEUX PLANS D'ACTION SONT LES SUIVANTES :**

#### **REFONDER LES RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES BANQUES ET LEURS CLIENTS**

Un cadre législatif rénové et réaliste : des conventions de compte obligatoires pour les nouveaux clients et généralisées progressivement à l'ensemble de la clientèle.

Des conventions de qualité : seule la signature du client scelle le contrat ; mise en œuvre des recommandations de la Commission des clauses abusives sur les conventions de compte.

#### **UN CADRE CONCURRENTIEL FAVORISÉ PAR LA TRANSPARENCE ET LA MOBILITÉ**

Un nouvel indice des services financiers, intégrant un panel plus large de frais, pris en compte par l'INSEE dès janvier 2005.

Un accès pratique aux tarifs pour les non-clients comme pour les clients : disponibilité des tarifs en libre-service dans les agences et sur les sites Internet.

Un code visuel pour mieux repérer les frais dans les relevés de compte.

Un glossaire interbancaire des services facturés pour faciliter la comparaison.

La suppression des frais de clôture des comptes courants et assimilés.

La mise à disposition de services pratiques pour faciliter la mobilité (un « guide de la mobilité » édité par la Fédération bancaire française et l'engagement des banques de fournir à la demande de leurs clients la liste des opérations automatiques sur le compte).

#### **L'ACCÈS DE TOUS AUX SERVICES BANCAIRES**

Le droit au compte est désormais activé en 24 heures et la banque se charge de toutes les formalités.

Le service de base bancaire inclut désormais toujours une carte à autorisation systématique (décret du 27 mars 2006).

Accès aux espèces : maintien de la gratuité des retraits aux DAB de sa banque ; gratuité des retraits dans l'agence pour les clients sans carte.

Les banques accélèrent, en 2006, la diffusion des moyens de paiement alternatifs offerts aux clients dépourvus de chéquier, effective dans toutes les banques depuis juillet 2005, et celle des cartes de paiement à autorisation systématique.

Les banques contacteront tous leurs clients inscrits au Fichier central des chèques (FCC) pour un bilan personnalisé (907 000 personnes contactées à fin juin 2006).

La lettre d'injonction (retrait du chéquier) est complétée d'un volet consacré aux moyens de paiement alternatifs.

Un plan de développement de l'accompagnement social des personnes en difficulté est déployé pour lutter contre l'exclusion bancaire.

#### **UNE ACCEPTATION GÉNÉRALISÉE DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES (CARTES, PRÉLÈVEMENTS, TIP DANS LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ)**

Le développement des moyens modernes de paiement devient un axe majeur de modernisation des services publics locaux (signature de conventions État – Assemblée des départements de France – Association des maires de France).

Un plan d'action est mis en place en 2006 sous l'égide du Trésor public dans chaque département pour développer les moyens modernes de paiement.

Le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) accompagne financièrement cette démarche : réduction pérenne de moitié des commissions sur les paiements par carte bancaire ; prise en charge d'un tiers du coût des 1 000 premiers terminaux de paiement électroniques mis en place par les collectivités locales dans le cadre des plans d'action.

#### **UN ÉQUILIBRE DANS LA FACTURATION DES INCIDENTS DE PAIEMENT**

Une information préalable complète du client sur les frais liés aux incidents de paiement qui lui seront prélevés ou qui risquent de l'être en l'absence de régularisation, et sur la date du prélèvement.

Une forfaitisation, dont le tarif est fixé par chaque banque, de l'ensemble des frais liés au rejet d'un chèque sans provision.

# 1. UNE RELATION CONTRACTUALISÉE

## 1.1. La « loi MURCEF »

Dans son titre II intitulé « Amélioration des relations entre les banques et leur clientèle », la loi MURCEF prévoyait notamment que les banques devaient remettre à tout titulaire d'un compte de dépôt, une convention de compte dont les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte, devaient être précisées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, après avis du Comité consultatif ;

Cette mesure devait entrer en vigueur un an après la publication de la loi MURCEF pour les nouveaux clients et le 1<sup>er</sup> janvier 2003 pour les clients ayant déjà un compte. Toutefois, comme il était apparu impossible de respecter ces délais en raison du temps trop court imparti pour préparer l'arrêté ministériel et pour que les banques adressent près de soixante millions de conventions de compte<sup>8</sup> à leurs clients, le ministre de l'Économie des Finances et de l'Industrie avait annoncé, par un communiqué en date du 25 novembre 2003, la suspension de ces dispositions pour une durée de dix-huit mois.

Cette suspension est devenue effective, le 1<sup>er</sup> août 2003, aux termes de l'article 77 de la loi de sécurité financière, dite loi LSF. Dès lors, le gouvernement devait faire voter un nouveau texte de loi, dans un délai de dix-huit mois, c'est-à-dire avant le 1<sup>er</sup> février 2005 pour définir le cadre définitif des conventions de compte. Dans cet intervalle de temps, un certain nombre d'initiatives ont été prises pour relancer la concertation entre les représentants des banques et de leurs clientèles.

## 1.2. La Charte du 9 janvier 2003

Sous l'égide du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, les huit membres du Comité exécutif de la Fédération bancaire française ainsi que le Président de La Poste ont adopté, le 9 janvier 2003, une Charte dans laquelle ils ont engagé les établissements de crédit à respecter les principes de contractualisation et de transparence tarifaire issus des concertations réalisées dans le cadre du Comité consultatif. Celui-ci a été chargé de suivre la mise en œuvre de ces dispositions. Il a ainsi procédé à trois bilans d'étape et fait réaliser une enquête par un institut de sondages pour évaluer l'appréciation des Français au regard des conventions de compte.

## 1.3. Les bilans réalisés par le Comité consultatif sur la contractualisation des conventions de compte

### 1.3.1. Le bilan du 18 novembre 2003

Afin d'effectuer son premier bilan en la matière, le Comité consultatif s'est appuyé sur l'analyse, réalisée par son Secrétariat général, des conventions de compte transmises par plus de 150 banques où étaient ouverts 96% des comptes de dépôt des particuliers.

Cette étude faisait notamment apparaître que les établissements de crédit avaient mis les nouvelles conventions de compte à la disposition des clients aux échéances prévues par la Charte, soit le 28 février 2003 pour les nouveaux clients et le 30 avril 2003 pour les anciens clients qui en avaient fait la demande. Ainsi, au total, 4 millions de conventions de compte avaient été signées ou tacitement approuvées au 30 septembre 2003, même si l'étude faisait également ressortir que l'équipement des anciens clients en conventions de compte demeurait limité.

<sup>8</sup> Ce nombre s'explique par la multibancarisation de certains clients.

En outre, le Comité avait constaté que la transparence tarifaire était bien assurée par une information détaillée sur les tarifs, soit remise avec chaque convention, soit fournie au client sur simple demande.

De même, le Comité avait reconnu que le lancement des nouvelles conventions s'était accompagné d'importants efforts d'information des clients de la part des établissements entre janvier et mai 2003 et que le contenu des nouvelles conventions était, dans l'ensemble, conforme aux stipulations de la Charte.

Toutefois, il était apparu que l'appellation « convention de compte de dépôt » n'était pas toujours suffisamment mise en valeur sur les documents concernés, ce qui ne permettait guère aux clients d'en comprendre la portée exacte.

En guise de conclusion de ce premier bilan, le Comité avait souligné en particulier que l'objectif de contractualisation était d'aboutir pour chaque établissement de crédit à une convention écrite conclue avec chacun de ses clients et que l'équipement progressif en conventions de compte de l'ensemble des particuliers titulaires de comptes de dépôt supposait encore d'importants efforts. Il avait, en conséquence, invité les établissements de crédit et les services financiers de La Poste à développer l'information sur l'intérêt des conventions de compte et à mener une politique volontariste afin d'inciter les « anciens clients » à conclure une nouvelle convention de compte.

### 1.3.2. Le bilan du 1<sup>er</sup> juillet 2004

Dans le cadre du deuxième bilan concerté de suivi des conventions de compte, le Comité a exploité les résultats d'une enquête d'opinion sur les conventions de compte de dépôt, réalisée spécialement par TNS Sofres (cf. encadré ci-après). Celle-ci faisait clairement apparaître que les conventions de compte étaient toujours peu connues du public, mais que leur signature par chaque partie correspondait à une forte attente des consommateurs.

Le Comité a constaté qu'au 30 avril 2004, près de 9 millions de conventions de compte de dépôt avaient été signées ou tacitement approuvées par les clients des établissements de crédit et les services financiers de La Poste, ce qui représentait environ 15% des comptes de particuliers. Ce chiffre correspondait à plus qu'un doublement par rapport à la situation constatée au 30 septembre 2003.

De même, le Comité avait constaté que les conventions de compte et les tarifs des services bancaires pouvaient maintenant être consultés sur un grand nombre de sites Internet des établissements de crédit.

Pour conclure, le Comité avait reconnu que cette progression était le fruit des efforts accomplis par les établissements de crédit et les services financiers de La Poste pour accroître la diffusion des conventions de compte auprès, notamment, des anciens clients. Toutefois, compte tenu de l'échéance de février 2005, les banques et les services financiers de La Poste étaient invités à renouveler l'information de leurs clients sur les nouvelles conventions de compte et à remettre ou à envoyer la convention à chaque client aussi systématiquement que possible.

## **L'enquête de TNS Sofres réalisée à la demande du Comité consultatif en mai et juin 2004 sur les conventions de compte de dépôt.**

### **Les conventions de compte : une véritable attente des consommateurs**

Cette étude souligne que la grande majorité des Français est très favorable aux nouvelles conventions de compte quand on leur explique ce dont il s'agit, et que leur mise en place répond à de vraies attentes. À ce titre, ils souhaitent que ces contrats soient des documents signés, personnalisés, très complets, mais faciles à lire et à utiliser.

En effet, selon eux, ce contrat constitue un document de référence très utile notamment en cas de litige, et un outil pédagogique permettant, par exemple, d'apprendre le fonctionnement d'un compte aux jeunes bancarisés.

De même, les Français trouvent trois avantages décisifs à la mise en place des nouvelles conventions de compte :

- dans la mesure où la convention matérialise un engagement mutuel, elle permet un rééquilibrage de la relation du client avec sa banque et, à ce titre, la signature du contrat est considérée comme primordiale. En d'autres termes, les clients attachent une portée symbolique forte aux conventions ;
- en favorisant le respect des engagements pris par chacune des deux parties, la convention de compte est source de sécurité et de protection du consommateur. De la même manière, les clients sont très favorables à la possibilité de recourir à un médiateur bancaire en cas de litige sur l'application de la convention ;
- compte tenu de l'accessibilité et de la lisibilité des textes, la mise en place des conventions de compte induit davantage de transparence. À cet égard, il ressort de l'étude que les clients apprécient de connaître les tarifs applicables aux services bancaires, qui sont joints à chaque convention.

Les Français sont en conséquence favorables à la signature des conventions de compte et souhaitent qu'elles leur soient envoyées à leur domicile par leur banque : 76% d'entre eux émettent le vœu que la convention leur soit envoyée d'office par courrier, sans demande préalable. De même, 73% des Français sont prêts à la signer : plus de 30% sans hésiter, et 42%, une fois guidés.

Par ailleurs, la mise en place de conventions de compte apparaît bénéfique pour les établissements de crédit. En effet, la généralisation des conventions de compte semble renforcer l'image des banques auprès de leurs clients. Les expressions mises en avant par les Français au cours de l'étude de TNS Sofres en témoignent : « j'aurai plus confiance en ma banque », « ma banque me facilitera la vie », « ma banque deviendra plus proche de moi ».

Toutefois, selon cette enquête, de nombreux Français n'avaient pas encore entendu parler des conventions de compte : 86% des consommateurs interrogés ignoraient l'existence même des conventions et 8% seulement des personnes interrogées disaient avoir signé une convention.

### **1.3.3. Le bilan du 15 décembre 2004**

Enfin, le Comité relevait, dans le cadre de son troisième bilan, que près de 17 millions de conventions de compte de dépôt avaient été signées ou tacitement approuvées au 30 octobre 2004 par les clients des banques et des services financiers de La Poste, soit une progression de 90% par rapport au bilan de juillet 2004. Mais les conventions de compte ne touchaient encore que moins du tiers du nombre total de comptes bancaires et postaux.

## **1.4. Le nouveau cadre législatif et réglementaire des conventions de compte de dépôt**

Désireux d'améliorer fondamentalement la qualité des relations banques-clients, et compte tenu de la nécessité de présenter un texte de loi pour remplacer l'ancien, avant le 3 février 2005, M. Nicolas Sarkozy, alors ministre d'État, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a pris l'initiative d'engager, à l'automne 2004, dans le cadre du CCSF nouvellement installé, des négociations avec les représentants des banques et des associations de consommateurs. Ces négociations ont abouti, le 9 novembre 2004, à un plan d'action comprenant un ensemble de mesures nouvelles, dont une réforme du régime des conventions de compte de dépôt. Cette réforme s'est traduite par un texte de loi, l'article 106 de la loi de finances pour 2005 et par la signature de l'arrêté du 8 mars 2005 dont le texte reprend l'économie générale de l'arrêté préparé en 2002 au sein du Comité consultatif (cf. annexe 4.2).

Ces dispositions, qui établissent le cadre législatif et réglementaire définitif des conventions de compte, s'articulent autour de trois thèmes principaux :

- le rétablissement de l'obligation légale de contractualiser les relations entre les banques et leurs clients sous forme de conventions de compte dont la signature est obligatoire pour toute ouverture de compte ;
- la confirmation du contenu des conventions de compte de dépôt ;
- la garantie de la qualité de ces conventions, tant par l'exigence de la signature de chaque convention par les parties lors de leur entrée en relation que par la suppression des clauses abusives.

S'agissant des anciens clients, contrairement à ce qui était prévu par la loi MURCEF, les banques n'ont pas l'obligation de leur faire conclure une convention de compte dans un délai donné. Toutefois, dans le cadre du nouveau dispositif législatif qui prévoit une information annuelle jusqu'à fin 2009, les banques se sont engagées à généraliser progressivement la diffusion des conventions de compte de dépôt par des campagnes d'information spécifiques auprès de ces clients, en profitant de différentes occasions pour leur proposer de signer une convention.

Par ailleurs, dans le souci de respecter le principe de proportionnalité des sanctions, les sanctions pénales initialement prévues ont été remplacées par des sanctions fiscales.

Les recommandations attendues sur les conventions de compte de dépôt de la part de la Commission des clauses abusives ont été soumises au Comité de la médiation bancaire.

Enfin, habilitée à ce titre par la loi MURCEF<sup>9</sup>, la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a été chargée d'effectuer des contrôles concernant les conventions de compte. Pour sa part, le CCSF s'est engagé à opérer un suivi régulier de la mise en œuvre du nouveau dispositif des conventions de compte de dépôt dans le cadre du suivi de l'ensemble du plan d'action « La banque plus facile pour tous ».

## **2. UNE TRANSPARENCE TARIFAIRE ET UNE CONCURRENCE ACCRUES**

Dans le cadre du plan d'action « La banque plus facile pour tous » du 9 novembre 2004, les mesures décidées pour améliorer la transparence et l'information tarifaires, pour favoriser la mobilité des clients et pour disposer d'un référentiel de l'évolution des tarifs bancaires, sont destinées à accroître la concurrence dans l'intérêt des consommateurs de services bancaires.

### **2.1. La transparence**

Plusieurs dispositifs ont été mis en œuvre en vue de faciliter la comparaison des produits et des tarifs bancaires.

#### **2.1.1. Le lexique des expressions bancaires les plus couramment utilisées**

Afin de favoriser des définitions communes simples, un glossaire de 87 opérations courantes (cf. annexe 5) a été préparé et adopté par le CCSF le 13 septembre 2005. Cette nomenclature a été diffusée sur les sites Internet de la Fédération bancaire française (FBF), du CCSF et des banques. En outre, les établissements de crédit se sont engagés à faire référence à ces définitions dans le cadre de leurs offres commerciales, dans la présentation de leurs tarifs et sur les relevés de compte.

---

<sup>9</sup> Cette disposition est codifiée à l'article L. 312-1-2 du Code monétaire et financier.

### 2.1.2. L'harmonisation des libellés des relevés de compte

Une liste des opérations bancaires courantes, dont les libellés ont été harmonisés, a été validée lors de la réunion du CCSF du 12 mai 2005. Cette liste comprend trente-neuf termes, regroupés en trois parties : les opérations de débit, les opérations de crédit et les frais bancaires et de cotisations. Ces nouvelles dénominations harmonisées sont désormais reprises par toutes les banques sur les relevés de compte adressés aux clients.

### 2.1.3. L'amélioration de la lisibilité des libellés des frais bancaires sur les relevés de compte

La mise en place, depuis le 31 janvier 2006, de codes visuels ou pictogrammes signalant les lignes et les montants de frais sur les relevés de compte, est destinée à permettre de repérer ces frais beaucoup plus facilement qu'auparavant. Ces codes visuels se présentent sous la forme de caractères spéciaux ou, de symboles différents selon les banques en fonction de leurs propres choix.

Par ailleurs, sur la base de recommandations approuvées par le CCSF, le 13 septembre 2005, le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) a entrepris des travaux de clarification des libellés relatifs aux achats par carte bancaire pour permettre aux consommateurs de retrouver plus facilement l'origine des dépenses apparaissant sur les « factures » des cartes bancaires, grâce à une identification améliorée des commerçants. Ces travaux ont abouti à une liste de dénominations abrégées qui a été publiée le 5 mai 2006 auprès des adhérents du CFONB afin que ces dénominations normalisées puissent être reprises sur les relevés de compte bancaire des particuliers.

### 2.1.4. L'information sur la tarification des services bancaires

Pour favoriser les comparaisons tarifaires, les banques ont dorénavant l'obligation de communiquer à toute personne leurs conditions tarifaires, par voie d'affichage visible et par le biais de dépliants disponibles en libre service dans les agences. En effet, aux termes de l'arrêté du 4 avril 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier, « l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt doit se faire par voie d'affichage, de manière visible et lisible, et de dépliants tarifaires en libre-service, dans les locaux de réception du public ».

Ainsi, pour la première année d'application de cette nouvelle obligation, la DGCCRF a constaté que sur les 678 agences bancaires contrôlées, 66 seulement ne respectaient pas encore la réglementation, la principale remarque portant sur le défaut d'affichage des tarifs ou sur leur inaccessibilité.

Par ailleurs, les établissements de crédit se sont également engagés à mettre leurs tarifs, comme leurs conventions de compte, à la disposition des internautes, sur leurs sites Internet, en facilitant l'accès à ces informations.

## 2.2 La mobilité

Plusieurs mesures ont été mises en place afin de faciliter la mobilité des clients, c'est-à-dire leur possibilité de changer de banque.

### 2.2.1. La suppression des frais de clôture de compte

Dans le cadre du plan d'action du 9 novembre 2004, les banques ont supprimé, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005 les frais de clôture des comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, livret A, livret Bleu et livrets fiscalisés). Toutefois, les frais de transfert subsistent pour les CEL, les PEL, les PEA et les PEP (plan d'épargne populaire) bancaires, ainsi que pour les comptes titres et les frais contractuels éventuels sur les supports de placements.

### 2.2.2. Le guide de mobilité de la Fédération bancaire française

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005, les établissements de crédit remettent gratuitement à leurs nouveaux clients un guide de la mobilité récapitulant les précautions à prendre et les démarches à effectuer en

cas de changement de banque, et comprenant des lettres types à envoyer aux correspondants à prévenir.

### 2.2.3. Les opérations récurrentes

Enfin, toute banque, dont un client souhaite ouvrir un compte chez un concurrent, a l'obligation de lui fournir rapidement et, à un prix raisonnable, une liste des opérations automatiques et récurrentes exécutées sur le compte courant (virements, prélèvements, etc.).

## 2.3. Le nouvel indice INSEE des services bancaires

Le ministre d'État, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé à l'INSEE, lors de la séance d'installation du CCSF du 7 octobre 2004, d'améliorer la qualité de l'indice des prix des services bancaires, qui ne prenait pas en compte toutes les évolutions constatées en matière de tarification bancaire.

Ainsi, l'indice sectoriel des services financiers de l'INSEE indiquait fin 2003, que par rapport à janvier 1996 (base 100), le prix des services financiers avait progressé à 110, soit moins que le niveau général des prix (117).

Les services financiers représentaient alors 0,59% de l'indice des prix à la consommation de l'INSEE et incluaient quinze catégories de services bancaires dont, notamment, les cartes de paiement, les virements, les chèques de banque, les opérations de change, les locations de coffre, la télématique, les droits sur SICAV, les droits de garde et les commissions de bourse. En revanche, ils n'incluaient ni un certain nombre de services comme les prélèvements et les retraits d'espèces hors du réseau du client, ni les packages qui constituent des prestations de plus en plus répandues. L'indice devait donc être amélioré, en étant complété, notamment, par les services figurant dans les conventions de services (packages).

Cette amélioration, en coopération avec les banques et les services financiers de La Poste, s'est opérée en deux étapes :

- **au 1<sup>er</sup> janvier 2005 :**

D'une part, à la quinzaine de produits qui figuraient déjà dans l'échantillon, ont été ajoutés :

- les retraits hors réseau,
- les retraits d'espèces au guichet sans chéquier,
- les cartes de retrait,
- les prélèvements automatiques.

Par ailleurs, l'accès minitel a été remplacé par l'accès Internet.

D'autre part, cinq réseaux bancaires ont été ajoutés à l'échantillon des banques dont les prix sont suivis pour l'élaboration de l'indice.

- **au 1<sup>er</sup> janvier 2006 :**

L'INSEE a intégré les packages dans l'indice des services financiers.

Cette inclusion, méthodologiquement complexe, a nécessité la fourniture d'informations détaillées par les établissements. Grâce au concours de la Fédération bancaire française et des établissements de crédit, ces informations ont été réunies, les tests réalisés pendant le second semestre 2005 et l'introduction opérationnelle effectuée en janvier 2006, au moment du changement annuel d'échantillon. Les représentants des banques ont, à cette occasion, insisté sur la confidentialité des procédures de collecte des données au sein des établissements concernés.

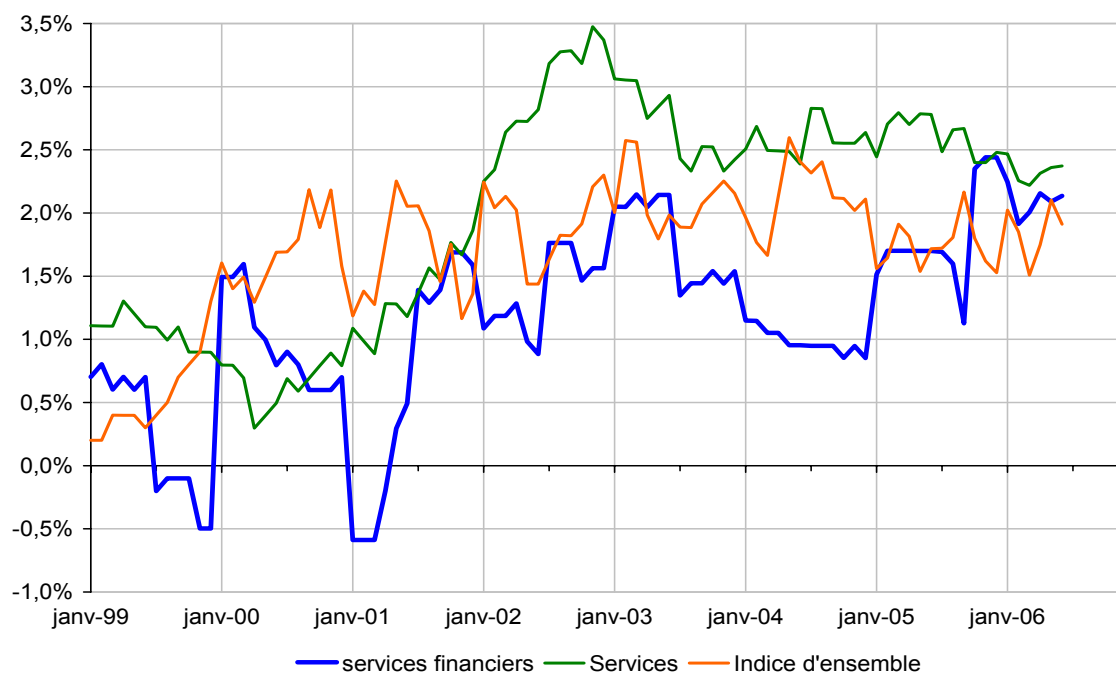
En définitive, toutes les améliorations envisagées en novembre 2004 sont désormais intégrées aux indices publiés mensuellement et l'indice des services financiers est disponible chaque mois de manière individualisée. En ce qui concerne les extensions du périmètre de l'industrie de janvier 2005, celles-ci ont joué dans des sens parfois opposés. Ainsi, par exemple, les prélèvements automatiques

ont exercé des effets à la hausse, tandis que les retraits d'espèces au guichet ont eu des effets à la baisse. En ce qui concerne l'incidence de l'introduction des packages, il est, à ce stade (juillet 2006), trop tôt pour connaître l'effet de l'extension de janvier 2006.

Le graphique ci-après montre qu'après avoir été inférieur à la progression de l'indice des prix à la consommation, l'indice des services financiers augmente désormais sensiblement au même rythme que l'ensemble des prix.

### Indice des prix

*En pourcentage et glissement sur douze mois*



Source : INSEE

## 3. LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION BANCAIRE

La lutte contre l'exclusion bancaire constitue un volet central de l'action menée depuis 2004 dans le cadre du CCSF.

Engagées en 2004 et renforcées en 2005 pour aboutir au deuxième plan d'action du 30 janvier 2006, ces actions portent sur le droit au compte, l'accès aux espèces, les moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier et des mesures liées à la facturation des incidents de paiement.

### 3.1. Rendre effectif le droit au compte pour tous

Compte tenu du caractère fondamental du compte bancaire pour percevoir des revenus ou des prestations sociales et pour assurer les règlements de la vie quotidienne, la loi bancaire de 1984 a prévu un droit au compte et un décret du 17 janvier 2001 a défini le contenu du service bancaire de base offert gratuitement à des bénéficiaires. Toutefois, la procédure du droit au compte est restée très peu utilisée. Aussi les pouvoirs publics, en concertation avec les établissements de crédit et les représentants des consommateurs, ont-ils mis en place, dans le cadre du CCSF, une réforme pour permettre à tous d'ouvrir un compte bancaire plus aisément.

### 3.1.1. Les personnes dépourvues de compte bancaire

L'INSEE a établi qu'en 1997, 3% de la population française majeure n'avaient pas de compte bancaire. Parmi cette catégorie de population, la moitié, soit 700 000 personnes, n'avait pas de livret A de La Banque Postale ou des Caisses d'Épargne, ou de livret Bleu du Crédit mutuel, grâce auxquels un certain nombre d'opérations de banque peuvent être effectuées (domiciliation de prestations sociales, prélèvements...). Ainsi 1 à 2% de la population n'a ni compte bancaire, ni livret A ou Bleu, ce qui signifie qu'entre 500 000 et 1 million de personnes n'auraient aucun compte. Si ce chiffre apparaît relativement limité, puisqu'il représente un taux de bancarisation de plus de 98%, soit l'un des plus élevés du monde, il n'en reste pas moins qu'un tel niveau d'exclusion bancaire n'est pas acceptable, car c'est la vie quotidienne des personnes concernées qui s'en trouve gravement affectée.

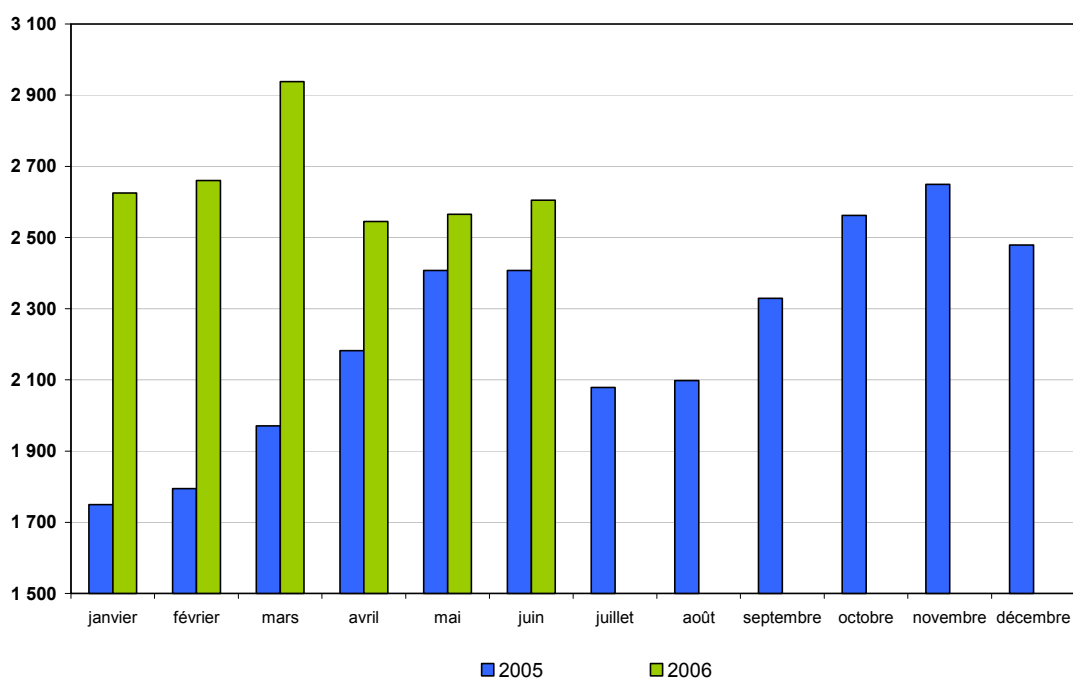
D'autres données statistiques, difficiles à relier aux chiffres précités, portent sur l'exercice du droit au compte inscrit dans la législation. Toute personne qui se voit refuser l'ouverture d'un compte bancaire par un établissement de crédit a le droit d'obtenir une telle ouverture dans un établissement qui lui est désigné par la Banque de France. Elle bénéficie alors d'un compte assorti d'un nombre limité, mais gratuit, de services bancaires définis par un décret de 2001 modifié en 2006, le service bancaire de base (SBB).

Peu connue, la procédure du droit au compte était très peu utilisée jusqu'en 2001-2002. Une double réforme de cette procédure est intervenue en 2004, puis au début de 2006, dans le cadre des travaux du CCSF, afin de rendre effectif le droit au compte pour tous.

À la fin de l'année 2005, le nombre de désignations au titre du droit au compte atteignait un rythme de 30 000 par an, soit près de trois fois le chiffre de 2001. Toutefois, si on connaît le nombre « d'entrées » dans le droit au compte, on ignore le nombre des « sorties » par lesquelles certains titulaires du SBB rejoignent le « droit commun » de la clientèle bancaire afin, par exemple, de pouvoir bénéficier d'un découvert, ce que ne permet pas le SBB.

De plus, un nombre inconnu de personnes, dépourvues de compte bancaire et faisant partie des catégories de la population les plus démunies, ouvre un compte bancaire ou postal sans se heurter à un refus et sans passer par la procédure du droit au compte.

Nombre mensuel d'ouvertures de droits au compte



## Fichiers d'incidents de paiement et exclusion bancaire : une confusion fréquente

(à fin décembre 2005)

Afin de pouvoir dénombrer les exclus bancaires en France, c'est-à-dire les personnes qui n'ont pas de compte bancaire ou ont un accès restreint aux moyens de paiement, il convient de définir la notion exacte d'exclu bancaire.

Bien souvent il y a confusion entre exclus bancaires, ce qui, textuellement, se limite aux personnes dépourvus de compte bancaire et personnes ayant connu des incidents de paiement et pouvant, par exemple, être interdites de chéquier. L'expression « interdit bancaire » est impropre car les « interdits de chéquier » conservent leur compte bancaire. Le tableau ci-après montre à cet égard qu'à fin 2005, près de 2,5 millions de personnes étaient inscrites au Fichier central des chèques et des cartes bancaires (FCC et FCC-Cartes) et un peu moins de 2,3 millions au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Nombre de personnes recensées au Fichier central des chèques (FCC) et des cartes bancaires</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 457 001 |
| Nombre de personnes faisant l'objet d'une interdiction d'émettre des chèques et d'une décision de retrait de carte                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 214 737   |
| <b>Nombre de personnes inscrites au Fichier des incidents de remboursement de crédit aux particuliers (FICP) <sup>1</sup></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 273 294 |
| dont au titre du surendettement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 780 149   |
| <p>(1) Le FICP recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits accordés aux particuliers pour des besoins non professionnels et les mesures prises dans le cadre de la procédure de surendettement...</p> <p>L'inscription au FICP est effective si deux mensualités consécutives d'un crédit n'ont pas été payées ou si le montant d'une échéance demeure impayé plus de 60 jours.</p> |           |

Il convient de noter que ces chiffres ne s'additionnent pas car une personne peut être inscrite dans deux fichiers à la fois.

En outre, l'inscription d'une personne dans un fichier ne signifie pas pour autant qu'elle ne dispose pas d'un compte bancaire. S'agissant de l'interdiction d'émettre des chèques, les personnes concernées font l'objet d'une restriction d'usage prévue par la loi, tant qu'elles n'ont pas régularisé leur situation, ou tant qu'un délai de cinq ans n'a pas couru en l'absence d'une telle régularisation. Toutefois, ces personnes peuvent continuer d'utiliser leur compte bancaire en y recevant leurs revenus ou des prestations sociales éventuelles et effectuer des paiements notamment par carte de paiement à autorisation systématique, prélèvements automatiques, virements ou TIP. En tout état de cause, toute personne a le droit, en France, de disposer d'un compte bancaire, droit réaffirmé par les mesures prises en janvier 2006 (cf. paragraphe sur la réforme du droit au compte ci-après)

Source : Banque de France – Direction de la Surveillance des Relations entre les Particuliers et la Sphère financière

### 3.1.2. La réforme du droit au compte

Cette réforme s'est faite en deux temps : en 2005 sur la base du plan d'action décidé lors du CCSF du 9 novembre 2004 et en 2006 dans le cadre du plan d'action du 30 janvier 2006.

#### Le droit au compte et le plan d'action du 9 novembre 2004

Les actions décidées et mises en œuvre ont consisté à revisiter la procédure concrète d'accès au droit au compte pour garantir son application sur tout le territoire national et à faire connaître l'existence du droit au compte.

##### 1) Mise en place d'une lettre type

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, la Banque de France et la Fédération bancaire française, en liaison avec les associations de consommateurs membres du CCSF ont élaboré une lettre type que toutes les banques se sont engagées, dès le 1<sup>er</sup> mars 2005, à remettre, gratuitement aux personnes auxquelles l'ouverture d'un compte bancaire est refusée. Cette lettre indique la procédure à suivre pour bénéficier du droit au compte et précise le contenu des services bancaires de base (cf. en annexe).

Le CCSF s'est attaché à rendre le contenu de cette lettre type aussi simple et compréhensible que possible.

##### 2) Formation du personnel des agences bancaires

Dans la mesure où la procédure de droit au compte semblait encore peu connue par le personnel des agences, des actions de formation systématiques ont également été prévues dans l'ensemble du secteur bancaire.

### 3) Campagnes d'information

Ces campagnes d'information ont eu pour objet de rappeler ou de faire connaître l'existence du droit au compte, en cherchant à atteindre particulièrement la population fragile qui s'auto-exclut du système bancaire et les acteurs en relation avec ces personnes : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.

Elles ont été mises en place par la Fédération bancaire française, par le MINEFI et par certaines associations.

Ainsi, une campagne médiatique, prenant la forme de vingt-et-un messages publicitaires d'informations pratiques, diffusés pendant quinze jours sur près de mille antennes de radios locales de l'hexagone et ayant pour titre « il y a un compte pour ceux qui n'ont pas de compte », a été réalisée au printemps 2005 par la Fédération bancaire française. Cette campagne s'est également appuyée sur la presse écrite nationale, régionale, généraliste et spécialisée.

Par ailleurs, la FBF a publié un mini-guide sur le droit au compte et les services bancaires de base, qui a été mis à la disposition des agences bancaires et des associations chargées d'aider les personnes fragiles.

Le 27 avril 2005, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a lancé personnellement en Seine-Saint-Denis une vaste campagne d'information sur la procédure du droit au compte au moyen d'un dépliant diffusé à près de 750 000 exemplaires disponibles dans plus de 600 points de contacts fréquentés par les personnes susceptibles d'avoir des difficultés à être bancarisées, c'est-à-dire dans les mairies des deux cents plus grandes communes, dans les administrations publiques (UNEDIC, ASSEDIC, DDASS, DRASS, DDCRF...), dans les associations de consommateurs, etc.

Au cours de l'été 2006, un autre dépliant portant plus généralement sur le compte bancaire, a été diffusé en 100 000 exemplaires dans le réseau du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

## Le droit au compte et le plan d'action du 30 janvier 2006

À l'occasion de la réunion plénière du Comité consultatif du secteur financier du 30 janvier 2006, une simplification importante de la procédure de droit au compte a été décidée, qui est entrée en vigueur en avril 2006. Cette modification vise à permettre au demandeur de compte d'avoir un interlocuteur unique (l'agence bancaire à laquelle il s'est adressé) qui se charge de la procédure vis-à-vis de la Banque de France et à accélérer au maximum la désignation de l'établissement teneur de compte. En outre, le contenu du service bancaire de base a été enrichi.

### 1) La nouvelle procédure de droit au compte

Le délai de la procédure a été ramené à un jour ouvré.

Le demandeur de compte dispose de deux possibilités pour se faire ouvrir un compte. Il peut :

- utiliser l'ancienne procédure, c'est-à-dire effectuer une démarche personnelle auprès de la Banque de France, muni d'une pièce d'identité (avec photo), un justificatif de domicile, une attestation sur l'honneur qu'il ne possède pas d'un autre compte de dépôt, et l'indication de ses préférences géographiques ;
- demander à la banque qui lui a refusé l'ouverture d'un compte de se charger des formalités et de la relation avec la Banque de France. Dès lors, l'établissement de crédit sollicité transmet par télécopie ou par courriel, à la succursale ou bureau compétent de la Banque de France, la demande de mise en œuvre du droit au compte signée par le demandeur, accompagnée des documents susvisés. Un document unique normalisé est rempli par l'agence bancaire, signé par le demandeur et adressé à la Banque de France. Le demandeur doit préciser s'il souhaite que la décision de la Banque de France soit communiquée à la banque qui a refusé l'ouverture du compte. La Banque de France désigne un établissement de crédit, au plus tard dans un délai d'un jour ouvré à compter de sa saisine.

Afin de faire largement connaître cette nouvelle procédure du droit au compte, le ministère de l'Économie des Finances et de l'Industrie a lancé, en avril 2006, une nouvelle campagne d'information.

### 2) La modification du service bancaire de base : remise obligatoire d'une carte de paiement à autorisation systématique

Dans le cadre du nouveau dispositif du droit au compte, le décret du 27 mars 2006 a modifié le décret du 17 janvier 2001 relatif au service bancaire de base, et prévoit que toutes les banques remettent gratuitement une carte de paiement à autorisation systématique aux clients qui bénéficient de la procédure du droit au compte.

### 3.2. L'accès gratuit à la liquidité

Les établissements de crédit se sont engagés à garantir aux personnes ne disposant pas ou ne souhaitant pas disposer d'une carte bancaire ou d'une carte de paiement à autorisation systématique un accès gratuit à l'argent déposé sur leur compte.

Le choix du moyen est laissé à la discrétion de l'établissement de crédit en fonction de son organisation et de son offre. Il peut s'agir par exemple d'un retrait gratuit au guichet de l'agence (service de caisse) du client ou d'une carte à retrait unique dans cette même agence, ou d'une carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans l'agence.

Pour les personnes disposant d'une carte bancaire, le retrait d'argent doit rester gratuit aux distributeurs automatiques de la banque teneur du compte.

Parallèlement, les banques ont renforcé, à compter du 1<sup>er</sup> mars 2005, l'assistance aux publics fragiles (personnes âgées, handicapées...) afin qu'ils puissent mieux accéder aux distributeurs automatiques de billets et utiliser plus aisément ces distributeurs.

### 3.3. Le développement des moyens de paiement alternatifs au chèque

Environ deux millions de personnes sont inscrites au Fichier central des chèques (FCC) et sont, en conséquence, interdites de chéquier.

Or, les personnes démunies de chéquier rencontrent de nombreuses difficultés dans le cadre de leur vie quotidienne, par exemple pour régler des frais de crèche ou de cantine.

Aussi, les banques se sont-elles chacune engagées à mettre à la disposition de leurs clients privés de chéquier, au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre 2005, une gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) pour un prix modéré. Ces nouvelles offres de moyens de paiement ont été présentées au CCSF le 1<sup>er</sup> juillet 2005 et leur prix est en général compris entre 3 et 4 euros par mois, selon les banques.

Le contenu des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque est variable selon les établissements de crédit. Toutefois, chacune des offres inclut un certain nombre de virements, de prélèvements, de titres interbancaires de paiement, ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique (CPAS).

Ce socle est, selon les établissements, complété par différents services tels que la consultation des comptes à distance, un certain nombre de chèque de banque par mois, etc.

Dans le cadre du plan d'action du 30 janvier 2006, des mesures ont été décidées pour faire connaître l'existence des GPA.

Les banques se sont notamment engagées à contacter, de manière personnalisée, d'ici la fin du mois de juin 2006, tous leurs clients inscrits au Fichier central des chèques et non équipés de moyens de paiement alternatifs au chèque, pour les leur présenter.

De même, il a été prévu que la lettre d'injonction qui accompagne le retrait du chéquier en cas de chèque impayé devrait, au plus tard en avril 2006, comporter un volet mentionnant l'existence des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque et l'intérêt d'un contact personnalisé avec le chargé de clientèle.

### 3.4. La forfaitisation des incidents de paiement sur chèques

Aux termes de l'article D. 131-25 du Code monétaire et financier, « lorsque le montant d'un chèque rejeté pour défaut ou insuffisance de provision est inférieur à 50 euros, l'ensemble des frais de toute nature perçus au titre de son rejet par le tiré ne peut excéder un montant de 30 euros. Ce plafonnement des frais concerne notamment la facturation de l'envoi d'une lettre d'injonction ou d'une commission d'incident ou de rejet d'un chèque. Cette règle s'applique quelles que soient la

dénomination et la justification des frais facturés par l'établissement concerné à l'occasion du rejet d'un chèque ».

Cette mesure a pour objet, d'une part, de prévoir un dispositif dissuasif à l'encontre des chèques sans provision, et, d'autre part, de lutter efficacement contre l'exclusion bancaire dans la mesure où il s'agit d'éviter le prélèvement de frais en cascade. Toutefois, rien n'était prévu pour les chèques d'un montant unitaire supérieur à 50 euros.

Aussi les établissements de crédit se sont-ils engagés en novembre 2004, à présenter au CCSF des forfaits de frais par chèque rejeté d'un montant supérieur à 50 euros. Le prix de ces forfaits, qui ont été rendus publics le 1<sup>er</sup> juillet 2005, est fixé librement par chaque banque et varie de 30 à 98 euros, selon les établissements.

## **4. LE DÉVELOPPEMENT DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES DANS LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ**

La mise en place des mesures précédemment décrites (cartes de paiement à autorisation systématique, gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque...) nécessitant d'importants investissements de la part des banques, l'État s'est, quant à lui, engagé, de son côté, à équiper en terminaux de paiement carte bancaire ses trésoreries, en priorité celles qui assurent la gestion des Collectivités locales, et à faciliter le développement de l'acceptation des moyens de paiement alternatifs au chèque (cartes, prélèvements automatiques, titres interbancaires de paiement – TIP), dans les services publics de proximité, en y consacrant des moyens spécifiques, financiers et organisationnels.

L'augmentation de l'équipement des personnes privées de chéquier en moyens de paiement doit, en effet, s'accompagner de la possibilité pour le public d'utiliser ces moyens alternatifs de paiement dans ses démarches financières au quotidien.

Or, ce sont les services publics locaux qui concentrent une forte part des besoins en la matière (cantines scolaires, crèches municipales, loyers HLM, etc.).

C'est pourquoi, les pouvoirs publics se sont engagés, le 9 novembre 2004, à ce que l'ensemble des acteurs du secteur public soit progressivement en mesure d'accepter les moyens de paiement modernes. À ce titre, ils ont initié deux expérimentations en Seine-Saint-Denis et dans la Sarthe qui ont été étendues, en 2006, à l'ensemble du territoire national.

### **4.1. Les expérimentations en Seine-Saint-Denis et dans la Sarthe**

Deux expérimentations départementales ont été lancées respectivement en avril 2005 en Seine-Saint-Denis et le 1<sup>er</sup> juillet 2005 dans le département de la Sarthe.

Elles ont été menées, sous l'égide du CCSF, par la direction générale de la Comptabilité publique et les collectivités territoriales concernées, en coopération avec l'Association des maires de France (AMF) et la Fédération bancaire française.

Ces expérimentations ont porté essentiellement sur trois catégories de secteurs :

- secteur enfance et famille (cantine scolaire, crèche...),
- secteur santé et logement social,
- secteur sportif et socioculturel.

Le bilan de ces expérimentations, qui a été dressé à la fin de l'année 2005, s'est révélé très positif. En effet, dans les deux départements concernés, très différents sociologiquement, les moyens de paiement modernes alternatifs au chèque sont apparus comme répondant à une forte demande pour payer des prestations locales. Les collectivités locales concernées se sont également mobilisées avec

beaucoup d'intérêt pour favoriser l'acceptabilité de ces moyens de paiement en procédant à l'implantation des équipements, notamment informatiques.

La mise en place de possibilités de paiement par prélèvement automatique ou par TIP s'est avérée tout à fait adéquate, non seulement pour des loyers HLM, mais aussi dans le secteur des crèches et pour d'autres services en faveur de l'enfance et de la famille.

Les paiements par carte bancaire sont très appréciés notamment pour des règlements non récurrents (campings, piscines...) et pour des paiements à distance (par téléphone ou sur Internet).

## 4.2. La généralisation à tout le territoire

Compte tenu des résultats satisfaisants des expérimentations, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a décidé, dans le cadre du CCSF du 30 janvier 2006, de généraliser ces actions, de nouer un partenariat en la matière avec l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France (ADF) et d'instaurer des mesures d'incitation à l'utilisation des moyens alternatifs au chèque pour les paiements de proximité.

C'est ainsi que le directeur général de la Comptabilité publique a demandé à chaque trésorier payeur général de mettre en place en 2006, dans chacun des départements, un plan d'action pour développer les moyens de paiement modernes, en y associant les élus locaux et les représentants de la Fédération bancaire française.

Le ministre a signé une convention partenariale avec les représentants de l'Association des maires de France et de l'Assemblée des départements de France (cf. annexe 6).

Enfin, une double mesure d'incitation a été décidée. D'une part, les collectivités locales bénéficieront d'une réduction pérenne de 50% des coûts de transaction liés à l'utilisation des cartes de paiement à compter du 30 janvier 2006. D'autre part, les mille premiers TPE achetés par les collectivités locales dans le cadre de cette opération ont bénéficié d'une prise en charge par l'État du tiers de leur coût d'achat et d'installation.

## 5. L'ESSOR DE LA MÉDIATION BANCAIRE ET FINANCIÈRE

La médiation bancaire, en tant que mode alternatif de règlement des litiges entre un client et sa banque, qui vise à parvenir à une solution amiable à éviter ainsi une procédure judiciaire, constitue l'un des piliers des nouvelles relations contractualisées entre les banques et leurs clients.

En application de la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 dite « loi MURCEF », chaque établissement de crédit doit désigner un médiateur auquel ses clients peuvent soumettre gratuitement leur litige avec leur banque après en avoir d'abord saisi l'agence, puis le service clientèle ou consommateur. Le médiateur a deux mois pour se prononcer et, pendant ce délai, les délais de prescription de l'action en justice sont suspendus. Un Comité de la médiation bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France, est chargé de la régulation du dispositif : il veille à l'indépendance de chaque médiateur et publie chaque année un rapport faisant la synthèse des rapports annuels que doivent lui communiquer les médiateurs bancaires, et présentant toute proposition de nature à améliorer le fonctionnement du dispositif de médiation.

Dès sa création, le CCSF a suivi avec attention la mise en vigueur de la médiation bancaire en tant que service offert aux clients des banques. Plusieurs grandes banques, ainsi que les établissements de crédit spécialisés membres de l'Association des sociétés financières (ASF) offraient d'ailleurs à leurs clients la possibilité de s'adresser à un médiateur depuis le milieu des années quatre-vingt-dix.

Ainsi, dans le cadre de son premier bilan, en novembre 2003, des conventions de compte de dépôt, le CCSF s'était assuré que ces conventions mentionnaient bien la possibilité de s'adresser au médiateur bancaire et précisaient les modalités de cette saisine.

Débatant de la médiation bancaire, le Comité consultatif a surtout insisté, à la demande des associations de consommateurs, sur l'importance de l'impartialité des médiateurs et sur la nécessité de mieux faire connaître l'existence et le rôle des médiateurs bancaires.

## **5.1. Le rapport du Comité de la médiation bancaire paru en 2005**

### **5.1.1. Les demandes de médiation reçues**

Le volume global des réclamations reçues au titre de l'année 2004 (19 165 courriers) s'est inscrit en recul par rapport à celui enregistré en 2003 (23 143). Toutefois, cette réduction recouvre des évolutions contrastées en fonction des établissements (augmentations des réclamations chez certains d'entre eux et baisses dans d'autres) et peut s'expliquer par l'effet d'annonce qui avait prévalu en 2003, première année de mise en place de la médiation au cours de laquelle des litiges anciens avaient été portés devant les médiateurs.

Au total, 96 rapports d'activité émanant de 488 établissements qui ont désigné un médiateur, soit pour compte propre, soit pour compte commun (cf. annexe 7) ont été reçus. La différence entre ces deux nombres s'explique par le fait que des médiateurs, notamment dans les groupes mutualistes ou coopératifs, établissent des rapports communs pour plusieurs établissements de crédit régionaux.

Le nombre de réclamations recensées par rapport d'activité est le suivant :

- 17 rapports de médiateurs recensent plus de 100 réclamations, parmi lesquels 7 en déclarent plus de 1 000 et 2 plus de 3 000 ;
- 26 rapports font état d'un nombre de réclamations compris entre 11 et 99 ;
- 11 rapports indiquent un nombre de réclamations compris entre 6 et 10 ;
- 23 rapports annoncent un nombre de réclamations compris entre 1 et 5 ;
- 19 rapports signalent qu'aucune réclamation n'a été reçue.

Ces chiffres montrent l'existence d'une grande hétérogénéité dans le nombre de dossiers reçus par les établissements concernés. Ce phénomène peut s'expliquer pour les établissements qui reçoivent le plus de dossiers, par la notoriété de leur médiateur, une information systématique prodiguée sur la médiation et une montée en puissance des comportements consuméristes.

### **5.1.2. Les dossiers recevables**

Le nombre de dossiers traités par les médiateurs, c'est-à-dire considérés comme recevables, est passé de 3 522 en 2003 à 3 905 en 2004, soit 20% du total des demandes de médiation, ce qui constitue une évolution positive. Mais la majorité des demandes de médiation est hors du champ de compétence des médiateurs.

Il est intéressant de noter qu'il existe des différences importantes dans les pourcentages des dossiers traités par les médiateurs par rapport aux dossiers reçus selon les thèmes abordés. Ainsi, 20% des litiges relatifs au fonctionnement du compte sont traités directement par le médiateur, alors que 59% de ceux qui portent sur une interdiction bancaire sont estimés recevables. Les problèmes relatifs à la tarification portant sur le compte de dépôt sont traités à 44% seulement par le médiateur.

Un certain nombre de dossiers, ont été renvoyés par les médiateurs vers les services clientèle des établissements de crédit dans la mesure où il a été considéré que toutes les voies de recours préalables n'avaient pas été épuisées.

### **5.1.3. Les causes d'irrecevabilité des demandes de médiation**

L'analyse des dossiers hors champ de compétence est malaisée car elle diffère selon que l'établissement a choisi de limiter la compétence de son médiateur au strict champ légal, défini par la loi MURCEF (56% des établissements de crédit) ou de l'étendre à d'autres produits et services bancaires (crédit, épargne...).

Au total, les principaux motifs d'irrecevabilité concernent les opérations de crédit et l'épargne (quand le médiateur n'a pas reçu de mandat pour traiter ce type de réclamations), les litiges relatifs au fonctionnement de comptes professionnels et l'existence d'actions contentieuses.

#### 5.1.4. Les thèmes abordés dans les dossiers

- **Pour les dossiers reçus**, la proportion des thèmes récurrents abordés dans les réclamations fait apparaître, par ordre d'importance décroissante :
  - le fonctionnement du compte (31%) ;
  - les opérations de crédit (15%) ;
  - les moyens de paiement (15%) ;
  - la tarification (14%) ;
  - les placements financiers et boursiers (7%) ;
  - les litiges liés à un produit d'épargne (3%).
- **Pour les dossiers traités**, les principaux thèmes abordés sont les suivants :
  - le fonctionnement du compte de dépôt (27%) ;
  - la tarification (24% dont 70% dus à la tarification afférente au compte de dépôt) ;
  - les moyens de paiement (19%) ;
  - les placements financiers et boursiers (10%)
  - les opérations de crédit (9%) ;
  - l'épargne (3%) ;
  - les contrats d'assurances (2%).

#### 5.1.5. Les résultats des médiations

La synthèse des médiations bancaires en 2004 fait apparaître une légère prépondérance des conclusions défavorables aux demandeurs :

- 52,5% des dossiers ont fait l'objet de médiations défavorables aux clients (pourcentage voisin de celui de 2003) ;
- 47,5% des dossiers ont fait l'objet de médiations totalement ou partiellement favorables au client, dont 31% entièrement favorables et 16,5% partiellement favorables. Par rapport au précédent bilan, le nombre de médiations satisfaisant totalement la demande du client a diminué, corrélativement à un accroissement du nombre de médiations partiellement favorables aux clients.

#### 5.1.6. Les enjeux financiers

Sur la base de l'enquête faite auprès des médiateurs pour l'année 2004, les préjudices déclarés se sont échelonnés de quelques euros, voire aucun, dans certains cas, à 1 million d'euros, bien que ce montant ait été très atypique, les montants maximums déclarés ne dépassant pas, en général, quelques milliers d'euros.

Pour leur part, les réparations obtenues dans le cadre des médiations se sont inscrites dans une fourchette allant de quelques euros à 43 000 euros.

#### 5.1.7. Le répertoire des médiateurs bancaires

Le CCSF s'est félicité de la publication en 2005, dans le rapport du Comité de la médiation bancaire, d'un répertoire des médiateurs bancaires qui donne la liste des adresses de saisine du médiateur pour chacune des banques installées en France. Ce répertoire actualisé est disponible sur le site Internet de la Banque de France.

## 5.2. Une étude comparée sur la médiation financière en France et en Europe

Le CCSF a fait réaliser par Mlle Andreea Marculet, doctorante à l'Université Jean Moulin – Lyon 3, une étude sur la médiation financière en France et en Europe. Cette étude comparée présente non seulement un état des lieux de la médiation dans le domaine des banques, du crédit, des assurances et des marchés financiers (voir tableau en annexe 7), mais également une évaluation de ces dispositifs et des propositions d'amélioration.

La principale proposition de ce rapport porte sur le champ de compétence du médiateur bancaire qui, tel que défini par la loi MURCEF de 2001, apparaît trop restreint car limité aux litiges liés au fonctionnement du compte ainsi qu'aux moyens de paiement qui y sont attachés (chèque, carte bancaire...). Ainsi, les litiges relatifs aux questions de crédit et d'épargne, qui concernent de nombreux litiges intéressant les clients des établissements de crédit, ne relèvent pas du champ légal minimal d'application de la médiation bancaire. On constate toutefois qu'un certain nombre d'établissements autorisent les médiateurs auxquels leurs clients peuvent s'adresser à traiter des dossiers concernant le fonctionnement du crédit ou (et) les questions d'épargne.

Aussi Mlle Marculet suggère-t-elle, dans son rapport pour le CCSF, un élargissement de la compétence des médiateurs bancaires aux secteurs du crédit et de l'épargne. Cela présenterait un avantage de lisibilité pour les consommateurs en harmonisant le champ de compétence des médiateurs bancaires, quel que soit l'établissement de crédit concerné.

Le Comité de la médiation bancaire a d'ailleurs décidé en 2006 d'approfondir la question de l'élargissement du champ légal de compétence des médiateurs bancaires.

## 5.3. Le contexte européen

Le CCSF suit attentivement le développement de la médiation financière dans le cadre de l'Union européenne. À cet égard, deux recommandations de la Commission européenne de 1998 et de 2001 insistent sur les sept exigences à respecter en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation : l'indépendance, la transparence, le contradictoire, l'efficacité, la légalité, la liberté et la représentation. Un projet de directive sur la médiation dans le domaine du droit civil et commercial est également en discussion au Parlement européen et au Conseil des ministres de l'Union européenne.

Enfin, des réseaux européens de traitement extrajudiciaire des litiges, notamment des litiges transfrontières, ont été mis en place avec le soutien de la Commission européenne. Ainsi, le réseau Fin-Net, dans le domaine financier, comprend parmi ses membres plusieurs médiateurs français du secteur financier.

## ***II. UNE MEILLEURE PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE DE CRÉDIT ET DE MOYENS DE PAIEMENT***



La protection du consommateur dans le domaine du crédit a donné lieu en 2005 à d'importants travaux du CCSE. Celui-ci a notamment suivi de près l'évolution de la nouvelle proposition de directive européenne sur le crédit à la consommation. Il a procédé à l'actualisation des modèles types d'offres préalables de crédit, qui n'avait pratiquement jamais été effectuée depuis 1978. Enfin, il a conduit une réflexion approfondie sur l'élargissement de l'accès au crédit et la prévention du surendettement.

## 1. LES PROPOSITIONS EUROPÉENNES

Sur le plan communautaire, l'année 2005 s'est articulée autour de la construction de l'Europe du crédit à la consommation, de l'Europe du crédit immobilier et de l'Europe des paiements.

Ces actions communautaires visent à harmoniser les législations nationales dans la mesure où la construction d'un véritable marché intérieur serait bénéfique aussi bien pour les professionnels que pour les consommateurs.

En effet, d'une part, l'existence de cadres juridiques uniques créerait pour l'ensemble des professionnels des conditions de concurrence égales et permettrait de réaliser d'importantes économies d'échelles, d'autre part, les consommateurs profiteraient des bienfaits d'une concurrence accrue en la matière en accédant à un plus large panel de produits et en bénéficiant de prix moins élevés, plus transparents et convergents dans toute l'Europe.

Enfin, plus généralement, la réalisation du marché intérieur dans ces domaines assurerait davantage de sécurité juridique et de confiance et, en conséquence, renforcerait le bon fonctionnement de l'économie dans l'Union européenne.

### 1.1. La nouvelle proposition de directive sur le crédit aux consommateurs

#### 1.1.1. Contexte d'actualisation de la directive du 22 décembre 1986

##### **« Une Europe du crédit à la consommation en pleine expansion »**

Avec une progression de 7,3% en 2005 de l'encours de crédit à la consommation des ménages européens (+ 6,4% en France), l'Europe du crédit à la consommation connaît une expansion soutenue. Ainsi, selon une étude de Mercer Oliver Wyman et de l'European Credit Research Institute publiée en novembre 2005, les encours de crédits à la consommation ont atteint 1 000 milliards d'euros à la fin de 2004. Par ailleurs, le développement du crédit à la consommation en Europe du Sud et dans les pays ayant nouvellement rejoint l'Union européenne (Pologne, Hongrie, République tchèque, Roumanie) laisse présager la poursuite de la croissance du crédit à la consommation en Europe, dans les années à venir.

##### **« Une directive communautaire devenue obsolète... »**

Or, la directive communautaire relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation du 22 décembre 1986, est devenue largement obsolète.

En effet, depuis la fin des années quatre-vingt, on observe une croissance, une diversification et une « complexification » des formes de crédit à la consommation. Ainsi, le rôle du découvert, des crédits permanents, des crédits à la consommation assortis d'une assurance, et des produits d'épargne et d'investissement s'est fortement développé.

Pour sa part, la directive de 1986 fondée sur le principe d'harmonisation minimale (selon lequel des États membres peuvent mettre en place des dispositions nationales plus contraignantes que la réglementation communautaire – cf. infra encadré sur les différentes méthodes d'harmonisation), est actuellement dépassée par les réglementations nationales. La plupart des législations nationales européennes ont fait l'objet de modifications pour faire face aux évolutions du marché du crédit à la

consommation, et il en résulte la co-existence de quinze réglementations différentes en matière de crédit à la consommation. De ce fait, les prêts transfrontières sont rares et soumis à des distorsions de concurrence.

**« ... et un marché du crédit à la consommation loin d'être unifié en Europe »**

En outre, le marché du crédit à la consommation en Europe est loin d'être unifié. En effet, le crédit à la consommation comporte différentes formes dans l'Union européenne : prêts personnels, prêts affectés, prêts renouvelables avec ou sans le support de cartes, location avec option d'achat, découverts bancaires, etc. La notion même de crédit peut être différente d'un pays à l'autre : en France, par exemple, le crédit ne commence qu'au-delà de trois mois, alors que dans d'autres pays tout paiement différé correspond à un crédit.

C'est pourquoi, la Commission européenne, en vue de « permettre la création d'un marché plus transparent, plus efficace, et offrant un degré de protection des consommateurs tel que la libre circulation des offres de crédit puisse s'effectuer dans les meilleures conditions tant pour les offreurs que pour les demandeurs », a adopté une proposition de directive le 11 septembre 2002. Cette proposition transmise au Conseil et au Parlement européens dans le cadre de la procédure de co-décision, a été modifiée par la Commission à la suite des nombreux amendements du Parlement européen, ce qui a conduit la Commission à présenter deux nouvelles versions successives de la proposition de directive, les 28 octobre 2004 et 7 octobre 2005.

Ainsi, le texte initial a été profondément remanié sur certains points. Le Comité consultatif du secteur financier, qui s'était déjà prononcé en octobre 2003 sur le dispositif issu de la proposition de directive initiale, a consacré une partie de ses travaux en 2005 à la rédaction d'un nouvel avis autour des dispositions qui ne forment pas encore un consensus au sein de l'Union européenne.

### 1.1.2. Contenu des propositions de directive et avis du CCSF

***D'une harmonisation maximale à une pleine harmonisation ciblée***

La dernière proposition de directive (COM 2005 final du 7 octobre 2005) applique le nouveau principe de la pleine harmonisation ciblée. Ce principe combine des éléments d'harmonisation maximale et des mesures de reconnaissance mutuelle.

Ainsi, l'harmonisation maximale, prévue dans la proposition de directive initiale de septembre 2002, demeure le principe de base pour les questions de définition du prix du crédit et de devoir d'information du consommateur dans la nouvelle version de la directive.

En revanche, pour les dispositions relatives au droit de rétractation, à la responsabilité du prêteur et de l'emprunteur (prêt responsable, devoir de conseil, information précontractuelle, régime des intermédiaires), au remboursement anticipé et au dépassement du montant du découvert octroyé, il est expressément prévu une reconnaissance mutuelle cumulée à une harmonisation minimale, ce qui crée un régime particulièrement complexe.

À ce titre, le CCSF a souhaité que le principe du délai de rétractation, ses conditions de mise en œuvre et les exigences précontractuelles relèvent de l'harmonisation maximale dans la mesure où, par exemple, en application des dispositions prévues dans la proposition de directive de 2005, si un établissement de crédit britannique proposait ses produits en France, il pourrait verser aux emprunteurs les fonds dès la signature du contrat, ce que les établissements de crédit résidents ne sont pas habilités à faire.

***L'avis du CCSF***

Le CCSF (cf. avis à la fin du présent chapitre) a marqué son adhésion au principe de « pleine harmonisation ciblée » assurant un haut niveau de protection des consommateurs ainsi qu'une concurrence efficace et loyale au sein de l'Union européenne, pour autant que l'harmonisation porte bien sur tous les points essentiels pour la protection des consommateurs.

Le Comité s'est félicité des simplifications et clarifications introduites par la Commission européenne dans la proposition modifiée de directive.

Le CCSF souligne, à ce titre, les risques de complexité pour le consommateur, non seulement au regard de la comparabilité des offres de produit, mais également au regard d'une nécessaire application de la législation du pays du consommateur. Le Comité relève enfin les risques de distorsion de concurrence que pourrait induire un tel système au détriment des établissements prêteurs opérant dans les États membres dont la réglementation assure un haut niveau de protection des consommateurs.

### Les différentes méthodes d'harmonisation

La construction d'un véritable marché intérieur passe par une harmonisation des législations nationales. **Cette harmonisation est plus ou moins forte selon les sujets.** Ainsi, selon le choix de l'instrument législatif (règlement, directive...) et de la méthode d'harmonisation, le législateur national conserve une plus ou moins grande marge de manœuvre. S'agissant des méthodes d'harmonisation, il convient de distinguer l'harmonisation minimale, l'harmonisation maximale, la reconnaissance mutuelle, la pleine harmonisation ciblée, et des formules combinant plusieurs méthodes.

Dans le cadre de l'**harmonisation minimale**, le législateur national a la possibilité de fixer des règles plus contraignantes ou plus strictes que celles prévues dans la réglementation communautaire sous forme notamment de directives. En application de cette méthode, il existe, en conséquence, autant de législations différentes que d'États membres. Concrètement, soit l'opérateur économique, qui souhaite exercer une activité dans un État membre autre que celui dans lequel il est agréé, se conforme à la législation nationale de l'État membre d'accueil, même si celle-ci est plus contraignante ou plus stricte que la réglementation communautaire, soit il renonce à s'établir dans ledit État membre. En effet, compte tenu des délais et du coût des procédures judiciaires, l'opérateur économique n'invoque généralement pas, devant les juridictions, « le test de l'intérêt général » qui lui permettrait, sous certaines conditions, de ne pas faire application de la législation de l'État d'accueil. En effet, aux termes de cette jurisprudence, les dispositions nationales plus contraignantes ne peuvent s'imposer à l'opérateur économique d'un autre État membre que si elles poursuivent un objectif d'intérêt général, qu'elles ne font pas double emploi avec une disposition déjà appliquée dans l'État d'origine, et qu'elles sont proportionnées pour atteindre l'objectif poursuivi.

Dans le cadre d'une **harmonisation maximale**, les législations nationales doivent être strictement conformes aux dispositions communautaires qui peuvent s'appliquer directement dans les États membres sous forme de règlements communautaires. Ainsi, les États membres n'ont pas la possibilité d'adopter des dispositions plus contraignantes. Cette méthode permet la création d'un véritable marché intérieur puisque les législations des États d'accueil et des États d'origine sont similaires. S'il est vrai que l'harmonisation maximale crée des conditions de concurrence égales, elle présente toutefois l'inconvénient de réduire, le cas échéant, le niveau de protection des consommateurs dans les États membres où le degré de protection est le plus élevé si ce niveau n'est pas repris dans l'harmonisation réalisée.

**La reconnaissance mutuelle des législations indépendamment de leur harmonisation**, dite également « clause du marché intérieur » ou « principe du pays d'origine » consiste à faire application dans tous les autres États membres de la législation de l'État d'origine, que cette réglementation ait fait ou non l'objet d'une harmonisation.

Dans le cadre d'une **reconnaissance mutuelle cumulée à une harmonisation minimale**, les États membres peuvent prévoir des dispositions nationales plus contraignantes que la réglementation communautaire. Toutefois, dans l'hypothèse où la législation de l'État d'accueil est plus contraignante que celle de l'État d'origine, elle ne pourra pas s'imposer aux opérateurs économiques de l'État d'origine, qui feront en conséquence application de leurs propres dispositions. En d'autres termes, seuls les opérateurs économiques nationaux devront se conformer à ces dispositions plus contraignantes. Cette méthode a été mise en place d'abord pour les questions d'agréments et de contrôle des établissements de crédit, puis elle a été étendue à d'autres domaines. S'il est vrai que cette méthode est avantageuse pour les professionnels de l'État membre d'origine, elle peut générer une distorsion de concurrence puisque les professionnels nationaux peuvent être soumis à une loi plus contraignante.

**La pleine harmonisation ciblée** vise à une harmonisation maximale des seuls points jugés essentiels à la réalisation du marché intérieur. Les autres points peuvent faire l'objet soit d'une harmonisation minimale, soit d'une reconnaissance mutuelle, soit d'une absence de toute harmonisation. La difficulté de cette méthode tient à l'accord à recueillir sur la liste des points jugés essentiels à la réalisation du marché intérieur et devant faire l'objet d'une harmonisation maximale.

Les dispositions les plus discutées portent sur trois points principaux : le champ d'application de la directive, les mesures relatives à la protection du consommateur et le degré d'harmonisation du futur cadre législatif.

### 1.1.3. Le champ d'application de la proposition de directive

#### **« Une version initiale de proposition de directive très extensive ... »**

S'agissant de la définition des contrats couverts, la version initiale de la proposition de directive était très extensive. En effet, elle s'appliquait non seulement à l'ensemble des contrats de crédit conclus entre un professionnel et un consommateur quels que soient leur forme, leur montant (ni le seuil de 200 euros, ni le plafond de 20 000 euros de la directive de 1986 n'étaient repris pour délimiter le périmètre des crédits à la consommation) et la sûreté réclamée (garant ou hypothèque), mais également aux contrats de sûreté. Ainsi, seuls étaient exclus du champ d'application de la proposition de directive, les prêts hypothécaires octroyés en vue de l'acquisition ou de la transformation d'un bien immobilier puisqu'ils faisaient déjà l'objet d'une recommandation spécifique de la Commission du 1<sup>er</sup> mars 2001, relative à l'information précontractuelle devant être fournie aux consommateurs par les prêteurs offrant des prêts au logement.

#### **« ... restreint par les propositions modifiées de 2004 et de 2005 »**

La proposition modifiée du 28 octobre 2004 a sensiblement restreint ce champ d'application dans la mesure où il était prévu que les prêts inférieurs à 300 euros et les découverts bancaires autorisés seraient soumis à des obligations allégées. De même, elle a introduit un plafond de 100 000 euros qui a été réduit à 50 000 euros par la proposition modifiée du 7 octobre 2005. Cette dernière proposition de directive exclut également tous les crédits garantis par un bien immobilier quel que soit leur objet.

#### **« Un champ d'application pas tout à fait conforme aux souhaits du CCSF »**

Le nouveau champ d'application de la proposition de directive n'est pas tout à fait conforme aux souhaits du CCSF puisque, s'il est vrai que le Comité a approuvé le nouveau plafond de 50 000 euros, il préférerait en revanche que l'ensemble des prêts immobiliers, quelle que soit leur garantie, soient exclus du champ d'application de la directive et que, parallèlement, les nouvelles dispositions s'appliquent aux prêts à la consommation assortis d'une garantie hypothécaire, tels les crédits hypothécaires rechargeables prévus par l'ordonnance du 23 mars 2006, qui en sont exclus.

### 1.1.4. Les modalités de protection du consommateur

La protection des consommateurs, c'est-à-dire des personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité professionnelle ou commerciale, est l'un des principaux objectifs de la Commission. Cette protection prend essentiellement la forme d'une amélioration de l'information des consommateurs, de l'octroi d'un droit de rétractation, d'une possibilité de remboursement anticipé, ainsi qu'une responsabilité accrue du prêteur.

#### 1.1.4.1. L'information du consommateur

Une information transparente, complète et homogène facilite la comparaison des crédits proposés aux consommateurs. C'est la raison pour laquelle les propositions de directive successives encadrent les informations qui doivent être incluses dans les documents publicitaires, précontractuels et dans les contrats de crédit. Toutefois, les membres du Comité ont considéré que la dernière proposition de la Commission allait trop loin en imposant jusqu'à l'ordre dans lequel les éléments d'information devraient figurer dans les divers documents concernés.

Cette information porte essentiellement sur les conditions du crédit (durée, périodicité, etc.) et son coût.

À cet égard, la proposition de directive de 2005 consacre le taux annuel effectif global (TAEG) comme seul taux de référence et achève l'harmonisation de son calcul et de son contenu, mise en place en 1986 et révisée en 1998. Ainsi, la notion extrêmement complexe et contestable de « taux total prêteur », a été, conformément aux souhaits du Parlement et du CCSF, abandonnée.

La proposition de directive de 2005 prévoit, par ailleurs, que le TAEG doit être présenté à l'aide d'au moins deux exemples représentatifs lorsque les conditions de crédit ne sont pas communiquées au grand public. Sur ce point, le CCSF souhaiterait, d'une part, que cette notion soit précisée et que, d'autre part, le nombre d'exemples à fournir soit limité à un seul dans un but de simplification.

#### 1.1.4.2. Le droit de rétractation du consommateur

Le droit de rétractation, prévu dans la proposition de directive de 2002 et qui permet aux consommateurs de revenir sur leur demande de crédit dans un délai de quatorze jours, sans pénalité, ni obligation de justification, y compris après avoir reçu le montant du prêt, est maintenu dans les propositions de 2004 et de 2005.

Pour sa part, tout en prenant acte de ce délai, le CCSF a rappelé que l'équilibre français repose sur un délai de rétractation court pendant lequel la mise à disposition immédiate des sommes empruntées n'est pas possible.

De même, la proposition de directive de 2004 introduisait un droit de rétractation dans le cadre de contrats liés, passés avec des fournisseurs de biens ou de services. Ainsi, le consommateur pouvait se rétracter de son contrat de crédit après avoir résilié son contrat de fourniture de biens ou de services.

Le CCSF considère que l'application de cette disposition pourrait générer des problèmes de restitution des biens qui auraient pour conséquence de retarder leur livraison jusqu'à la mise en place définitive du crédit. En outre, le Comité relève un risque de distorsion de concurrence significatif dans la mesure où des opérateurs étrangers soumis aux dispositions de leur pays d'origine pourraient proposer, en France, un régime plus souple que le droit français en vertu du principe de la reconnaissance mutuelle qui correspond à l'application de la législation du pays d'origine.

#### 1.1.4.3. Le droit au remboursement anticipé

Les différentes propositions de directive prévoient également un droit de remboursement anticipé moyennant une compensation équitable et objective pour le prêteur.

À ce titre, le Comité souhaiterait que soient prévus un système de calcul de l'indemnité précis et équitable pour l'ensemble des parties ainsi que des cas particuliers d'exonération.

#### 1.1.4.4. Une responsabilité accrue et un devoir de conseil pour les établissements de crédit et les intermédiaires

Les dispositions relatives à la responsabilité et au devoir de conseil des établissements de crédit telles que proposées par la Commission européenne sont les plus contestées par les professionnels dans la mesure où, selon eux, elles auraient pour conséquence d'accroître le coût du crédit, de le rendre moins accessible et de déresponsabiliser le consommateur, sans améliorer de manière significative sa protection. De même, ajoutées à la transposition incomplète du droit de rétractation, ces dispositions contribueraient, selon eux, à remettre en cause l'existence même de certains modes de distribution du crédit, tels que le crédit sur le lieu de vente.

##### ▪ La notion de prêt responsable et une obligation extensive de conseil

D'une part, la proposition de directive de 2002 introduisait la notion de prêt responsable selon laquelle le prêteur est responsable de l'évaluation de la capacité de remboursement du consommateur.

La proposition de directive de 2004 a atténué cette obligation puisque l'appréciation de la solvabilité du consommateur, insérée dans le cadre des informations précontractuelles, reposait sur les renseignements fournis par ce dernier et sur une éventuelle consultation de centrales d'informations.

À ce titre, la proposition de directive de 2005, beaucoup moins ambitieuse que celle de 2002, n'impose pas aux États membres la mise en place de bases de données publiques ou privées, mais propose seulement, lorsqu'elles existent, des garanties d'accès mutuel à ces données sur une base non discriminatoire.

De même, alors que la proposition de directive initiale prévoyait une véritable obligation extensive de conseil à la charge du prêteur qui devait rechercher et proposer aux consommateurs le contrat de crédit le mieux adapté à sa situation financière et lui présenter les avantages et les inconvénients associés au produit, la proposition de directive de 2005 précise que le choix du contrat de crédit appartient au consommateur. En d'autres termes, le prêteur a seulement l'obligation de fournir des explications adéquates au consommateur pour lui permettre de prendre sa décision en connaissance de cause, mais il ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable de cette dernière.

Le CCSF, recherchant un équilibre dans la relation entre les établissements de crédit et les consommateurs, a approuvé le principe du prêt responsable, la mise en place d'un devoir de conseil et d'obligations d'information incombant au prêteur, tout en rappelant que les consommateurs devront également agir avec prudence et respecter leurs obligations contractuelles.

#### ▪ **Responsabilité solidaire des prêteurs et des fournisseurs dans le cadre de contrats liés**

La proposition de directive de 2002 introduisait, à l'image du droit positif britannique, l'idée d'une responsabilité solidaire des prêteurs et des fournisseurs dans le cadre de contrats liés, c'est-à-dire lorsque le vendeur intervient comme un intermédiaire de crédit.

Concrètement, ces dispositions visent notamment les concessionnaires automobiles, qui proposent à leurs clients le financement de leurs achats par un établissement de crédit lié à leur enseigne, et les sociétés financières proposant des cartes de crédit dans les grandes surfaces.

Ainsi, selon ce principe, si le bien ou le service financé n'a pas été livré ou fourni, ou ne l'a été qu'en partie, ou encore n'est pas conforme au contrat initial, le prêteur devra, solidairement avec le fournisseur, indemniser le consommateur.

S'il est vrai que la législation française prend en compte le caractère d'interdépendance des contrats puisque, selon notre droit positif, le contrat de crédit peut être suspendu ou annulé, il n'est en aucun cas prévu une telle responsabilité du prêteur qui n'a aucun moyen de contrôler l'activité du fournisseur.

#### 1.1.4.5. Régime des intermédiaires

Les intermédiaires de crédit étaient, dans le cadre de la proposition de directive initiale, assimilés à des prêteurs et, de ce fait, de nouvelles obligations leur incombait (information du consommateur, immatriculation, etc.).

Bien que la nouvelle proposition de directive ne prévoie qu'une obligation pour les États membres de contrôler ces intermédiaires et le maintien des dispositions précédentes sur leur rémunération et sur l'obligation d'indiquer l'étendue de leur pouvoir dans tout document destiné à la clientèle, le CCSF souhaiterait que le champ d'application de ces mesures soit limité aux seuls intermédiaires exerçant l'activité de prêteur à titre principal.

1.1.4.6. Enfin, certaines dispositions faisant double emploi avec d'autres directives européennes ont été supprimées de la proposition de directive. Il s'agit notamment des mesures relatives à la protection des données, aux clauses abusives et à l'interdiction du démarchage. Toutefois, contrairement aux souhaits de certains membres du CCSF représentant des associations de consommateurs, les mesures relatives à l'encadrement du recouvrement des créances et à l'exécution des contrats de sûreté n'apparaissent plus dans la nouvelle proposition de directive.

## 1.2. Les recommandations de la Commission européenne sur le crédit immobilier

### 1.2.1. Contexte

#### **« Un crédit à l'habitat en pleine expansion »**

Avec une progression de 11,5% en 2005 dans la zone euro, le crédit à l'habitat est également en pleine expansion. Cet essor s'explique notamment par la baisse des taux d'intérêt et la forte hausse des prix immobiliers dans certains pays.

Ainsi, en Europe, l'endettement au titre du crédit à l'habitat représentait, en 2004, 9 987 euros par habitant, et constituait la principale source d'endettement des ménages (61% de l'endettement total).

Par ailleurs, l'encours des prêts au logement représentait, fin 2004, environ 40% du PIB européen, et occupait, à ce titre, une place centrale dans l'économie européenne.

#### **« Des marchés hypothécaires européens très hétérogènes et des prêts hypothécaires transfrontières peu développés »**

Toutefois, les marchés hypothécaires européens sont très hétérogènes notamment en termes de taille, de variété des produits, de profil des emprunteurs, de mécanismes de financement, de durée des prêts et de taux de propriété.

De même, les prêts hypothécaires transfrontières sont peu développés compte tenu, notamment, des différences dans les modes de distribution des produits, des difficultés de comparaison au-delà des frontières nationales, des différences de législation nationale régissant le crédit hypothécaire et d'autres difficultés pratiques telles que la diversité des méthodes utilisées pour apprécier la qualité du crédit des emprunteurs potentiels ou de biens dans l'Union européenne.

Dans ce contexte, la Commission européenne, après avoir créé un groupe de discussion sur le crédit hypothécaire en mars 2003, a adopté le 19 juillet 2005 un livre Vert relatif au crédit hypothécaire dans l'Union européenne. Le CCSF s'est, quant à lui, prononcé le 30 juin 2005 sur le rapport du groupe de discussion précité.

### 1.2.2. Le livre Vert et l'avis du CCSF

Les travaux de la Commission européenne visent essentiellement à répertorier les obstacles à une intégration plus poussée en la matière et à proposer des solutions pour y remédier. Ainsi, dans le cadre de son livre Vert, la Commission s'est interrogée sur l'opportunité et les modalités envisageables d'une intervention de sa part sur les marchés européens du crédit hypothécaire au logement.

Le CCSF s'est, pour sa part, montré favorable à la création d'un marché européen du crédit immobilier (cf. avis en fin de chapitre). Il a toutefois souhaité bénéficier d'une étude d'impact objective sur les bénéfices d'un marché européen harmonisé du crédit immobilier.

Dans son avis, il a rejeté le principe de l'harmonisation minimale retenu par le rapport du groupe de discussion, car ce principe laisse subsister d'importants particularismes nationaux qui sont autant de facteurs de distorsion de la concurrence. À cet effet, le CCSF s'est prononcé en faveur d'une pleine harmonisation ciblée.

Par ailleurs, en ce qui concerne le champ d'application de l'initiative de la Commission, le CCSF a indiqué, dans son avis, qu'il s'agit nécessairement de l'ensemble du crédit immobilier, défini par son objet, qu'il existe ou non une garantie hypothécaire.

Enfin, il a manifesté le souhait que les spécificités du régime français du crédit immobilier, telles que le rôle de la caution comme alternative à l'hypothèque, les prêts à taux fixes, le délai

d'acceptation de l'offre, le plafonnement des pénalités de remboursement anticipé, la législation sur l'usure et le dispositif de protection élevée du consommateur, soient prises en compte.

La Commission considère que « l'intégration des marchés européens du crédit hypothécaire doit s'appuyer sur les quatre domaines distincts, quoique interconnectés : la protection des consommateurs, les questions juridiques, les sûretés et le financement », présentés ci-après.

### **« La protection des consommateurs »**

#### **▪ L'information**

La Commission rappelle l'importance de l'information compte tenu de la complexité, du coût relativement élevé et de la durée des transactions hypothécaires. Il est, en effet, nécessaire dans un tel contexte, que l'emprunteur puisse prendre une décision en toute connaissance de cause.

Comme le souligne le CCSF dans son avis, les informations précontractuelles permettent d'établir des comparaisons entre les offres des établissements de crédit des différents États.

C'est pourquoi, la Commission a, d'une part, fait appel à une étude externe pour réviser le Code de conduite et la fiche européenne d'information standardisée, adoptés le 1<sup>er</sup> mars 2001, dont le CCSF s'est félicité de l'existence, et qui harmonisaient au niveau européen l'information précontractuelle devant être fournie aux consommateurs par les prêteurs offrant des prêts au logement. D'autre part, la Commission s'est interrogée dans le cadre du livre Vert sur l'étendue de cette révision.

#### **▪ Conseil**

Compte tenu du caractère complexe et de la valeur élevée des crédits hypothécaires immobiliers, la Commission s'interroge également sur la pertinence et l'étendue d'une éventuelle intervention législative afin d'encadrer la fourniture de conseils par le prêteur à l'emprunteur en la matière.

En effet, s'il est vrai que les prêteurs seraient exposés à davantage de risque juridique, la fourniture de conseil pourrait, en revanche, avoir des impacts positifs sur la confiance des consommateurs et la prévention du surendettement.

En ce sens, le CCSF estime que le devoir d'information des établissements de crédit sur les produits qu'ils distribuent implique, en matière immobilière, une information personnalisée et d'autant plus détaillée que les sommes en cause sont importantes.

#### **▪ Remboursement anticipé**

La question du remboursement anticipé est récurrente en matière de prêt hypothécaire en raison de la longue durée de vie du contrat hypothécaire et de la modification possible de certaines de ses clauses essentielles pendant cette durée de vie.

À ce titre, la Commission note que les régimes de remboursement anticipé divergent d'un État à l'autre.

C'est pourquoi, elle appelle à une certaine cohérence en la matière, notamment en ce qui concerne les pénalités de remboursement anticipé, le caractère d'ordre public ou non du droit de remboursement anticipé, et d'information du consommateur.

#### **▪ TAEG**

Afin de faciliter la comparaison des contrats de crédit hypothécaire, la Commission envisage de mettre en place une harmonisation de la méthode et des éléments de coût à prendre en compte dans le calcul du taux annuel effectif global (TAEG) hypothécaire.

Cette initiative a été favorablement accueillie par le CCSF.

#### **▪ Réglementation sur l'usure et variation des taux d'intérêt**

La Commission s'interroge également sur le point de savoir si les taux d'intérêt plafonds prévus par certains États membres ne constituent pas un obstacle à l'intégration du marché.

- **Contrats de crédit**

Par ailleurs, la Commission prévoit de normaliser les conditions contractuelles dans le cadre du 26<sup>ème</sup> régime (c'est-à-dire d'un régime complémentaire et additionnel au droit national qui aurait une vocation transfrontière) ou dans le cadre d'une harmonisation classique.

- **Respect des règles et recours**

Compte tenu du caractère onéreux et lent des procédures judiciaires, la Commission souhaite encourager le développement d'autres moyens de recours tels que la médiation et l'arbitrage, notamment dans le cadre d'opérations transfrontières.

### « Questions juridiques »

- **Droit applicable**

La Commission juge opportun d'étudier les questions relatives au droit applicable en matière de contrats hypothécaires à l'occasion de la révision de la Convention de Rome en cours de réalisation. En effet, elle s'interroge sur une éventuelle mise en place d'un régime spécifique auxdits contrats.

À ce titre, le CCSF s'est unanimement prononcé en faveur du maintien de la protection accordée au consommateur par le droit du pays de l'emprunteur, conformément aux dispositions de la Convention de Rome qui pose le principe du libre choix par les parties du droit national applicable.

- **Qualité de la signature du client**

Bien que l'évaluation du risque constitue un élément déterminant dans l'octroi ou non d'un crédit, les caractéristiques (bases de données publiques ou privées, centralisées ou non, positives ou négatives) et les modalités d'accès aux bases de données, diffèrent entre les États membres.

La Commission, dénonçant des distorsions de concurrence liées à l'existence d'accords de partage de données passés entre prêteurs, souhaite faciliter un accès transfrontière à ces centrales d'informations.

S'agissant des caractéristiques de ces bases de données, le CCSF s'est prononcé contre l'instauration en France d'un fichier dit positif (cf. annexe 9) recensant l'ensemble des prêts consentis à un même emprunteur, dans la mesure où un tel fichier risquerait de porter atteinte à la vie privée et de constituer un instrument de démarchage commercial, sans avoir d'efficacité en matière de prévention du surendettement.

- **Évaluation du bien immobilier**

De la même manière, alors que l'évaluation des biens immobiliers occupe une place centrale dans le cadre des crédits hypothécaires, les procédures d'évaluation sont différentes selon les États membres.

En conséquence, la Commission réfléchit à la mise en place, soit d'une norme unique, soit de la reconnaissance mutuelle de normes nationales d'évaluation, afin de renforcer la confiance des différents acteurs dans les qualifications de l'évaluateur, dans la procédure d'évaluation et dans son résultat, afin de permettre une meilleure comparabilité des évaluations.

- **Procédure de vente forcée**

De même, les procédures de vente forcées sont disparates d'un État membre à l'autre, notamment en termes de coût et de durée. La Commission relève un risque d'entrave à l'activité transfrontalière.

- **Fiscalité**

La Commission affirme sa volonté de lutter contre les dispositions nationales en matière de fiscalité hypothécaire qui entraveraient l'octroi de prêts hypothécaires transfrontières.

**« Sûretés hypothécaires »**

- **Registres fonciers**

Compte tenu de l'utilité des registres fonciers, notamment pour les prêteurs et les investisseurs dans le cadre d'activités hypothécaires transfrontières, la Commission souhaiterait que leur financement soit davantage assuré par ces derniers et, en conséquence, réduire son intervention financière en la matière.

- **Eurohypothèque**

La Commission s'est interrogée sur l'opportunité de créer un instrument paneuropéen afin de garantir les prêts immobiliers.

**« Financement du crédit hypothécaire »**

La Commission s'est aussi posé la question de savoir si l'activité d'octroi de prêts hypothécaires devrait être réservée aux établissements de crédit ou si, et à quelles conditions, elle pourrait également être exercée par des établissements qui ne reçoivent pas de dépôts ou autres sommes remboursables et, partant, qui ne relèvent pas de la définition communautaire de l'établissement de crédit, ni donc des règles prudentielles y afférentes.

### 1.3. L'Europe des paiements

Le nombre total de paiements autres qu'en espèces dans l'Union européenne s'est élevé à 52 milliards en 2004, ce qui correspond à 143 millions de transactions par jour calendaire et à 138 opérations de paiement autres qu'en espèces par habitant et par an.

Cependant, alors que les paiements nationaux sont rapides, sûrs et peu coûteux, les paiements transfrontières, en l'absence d'un marché et d'infrastructures de paiement homogènes, ne s'effectuent pas de manière aussi efficace.

C'est pourquoi les autorités nationales et communautaires s'attachent depuis 2002 à créer un espace unique pour les paiements dans l'Union européenne avec pour objectif d'éliminer les obstacles juridiques et techniques qui maintiennent le cloisonnement des marchés nationaux. À cet effet, une directive européenne ayant pour objet d'harmoniser les cadres législatif et réglementaire est en cours d'élaboration. Par ailleurs, la communauté bancaire européenne a mis en place un programme dénommé SEPA (*Single Euro Payments Area* ou espace des paiements en euros) en vue de rationaliser et d'intégrer les infrastructures et produits nationaux de paiement dans la zone euro.

Le CCSF considère ces évolutions comme essentielles pour l'avenir et pour la vie quotidienne de tous les consommateurs et des entreprises.

#### 1.3.1. La proposition de directive sur les services de paiement

Après l'instauration du marché unique en 1992, les instances communautaires se sont intéressées à la mise en place d'une Europe monétaire en 1999 ainsi que d'un cadre juridique des paiements.

À cet égard, le règlement 2560/2001/CE sur les paiements transfrontaliers en euros, qui introduit l'égalité des frais pour les paiements transfrontaliers en euros et les paiements nationaux, a constitué un pas décisif vers l'Europe des paiements scripturaux.

### 1.3.1.1. « Le nouveau cadre juridique des paiements dans le marché intérieur »

En l'absence de cadre juridique cohérent, la Commission européenne a publié, le 2 décembre 2003, un document de consultation intitulé « Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européens concernant un nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur » dans lequel elle faisait état des lacunes de nature juridique et technique existant dans le domaine des paiements transfrontières de détail en euros. Elle énumérait également une série de principes directeurs en la matière et abordait diverses questions dans le cadre de vingt-et-une annexes en vue de déboucher sur une initiative législative.

Le Comité consultatif du CNCT a pris position le 17 février 2004, au regard de cette communication (cf. avis en fin de chapitre).

Prenant en compte les différents commentaires adressés par les États membres, la Commission a alors élaboré un document de travail relatif aux services de paiement dans le marché intérieur et l'a soumis, pour consultation, aux États membres, le 4 décembre 2004.

Le CCSF a examiné le texte ainsi amendé le 8 février 2005 en réunion plénière (cf. avis du 15 février 2005 en fin de chapitre).

Enfin, le 1<sup>er</sup> décembre 2005, les travaux préparatoires ont abouti à l'adoption par la Commission européenne d'une nouvelle proposition de directive sur les services de paiement qui a fait l'objet d'un deuxième avis du CCSF le 16 mars 2006 (cf. avis en fin de chapitre).

### 1.3.1.2. Les avis du CCSF

#### ▪ **La définition des notions de services de paiement et de prestataires de services de paiement**

Dans le cadre de son avis émis le 8 février 2005, et à titre liminaire, le CCSF a réaffirmé sa volonté de voir les notions de service de paiement et de prestataire de services de paiement clarifiées.

En effet, selon les membres du Comité, une simple liste indicative ne permet pas de bien délimiter le champ d'application de la directive à venir et s'avère en conséquence être source d'insécurité juridique.

#### ▪ **Le champ d'application de la proposition de directive**

Le CCSF a notamment constaté, le 16 mars 2006, que le nouveau texte proposé, comme le précédent, excluait de son champ d'application les espèces, ainsi que tous les instruments de paiement sur support papier de son champ d'application, tels les chèques, les titres de services ou les billets à ordre.

#### ▪ **La notion de « *corporate user* »**

Dans le cadre de son avis du 8 février 2005, le CCSF avait critiqué la notion de « *corporate user* » qui visait à assimiler les PME à des consommateurs. Ainsi, selon le texte d'origine, les PME n'auraient pas pu bénéficier des facultés offertes aux grandes entreprises en termes de services de paiement, en particulier pour négocier des dispositions spécifiques.

C'est pourquoi, le CCSF a marqué sa satisfaction, le 16 mars 2006, quant à la suppression de cette notion dans la proposition de directive de décembre 2005.

#### ▪ **Le droit de fournir des services de paiement au public**

S'agissant du droit de fournir des services de paiement au public, la proposition de directive de décembre 2005 crée, à côté des établissements de crédit, des établissements émetteurs de monnaie électronique et des offices de chèques postaux, une nouvelle catégorie de prestataires de services de paiement constituée par les établissements de paiement.

Le Comité a confirmé, dans le cadre de son avis du 16 mars 2006, la préoccupation qu'il avait exprimée, le 8 février 2005, quant au régime prévu pour l'introduction de cette nouvelle catégorie de prestataires de services de paiement. En effet, ces établissements de paiement seraient autorisés à effectuer des remises de fonds ou à assurer des services de gestion et d'émission de moyens de paiement auxquels pourrait être adossé un crédit en tant que garantie d'exécution du paiement. Les établissements de paiement seraient soumis à un régime d'agrément particulier, très souple, et bénéficieraient du passeport européen. Ils pourraient être constitués par de simples personnes physiques, seraient soumis à des règles de nature prudentielle allégées (contrôle interne, par exemple) et à des contrôles qui pourraient être opérés par des autorités de nature non bancaire, désignées par les États membres. Les membres du Comité ont souligné qu'il n'y a pas de différence entre les comptes de paiement gérés par les établissements de paiement, qui sont destinés à recevoir des fonds à un moment donné ou à un autre, avant transfert, et les comptes de dépôt ouverts dans les établissements de crédit.

Ainsi, sans présenter les mêmes conditions de sécurité et de garantie que les autres prestataires de services de paiement en ce qui concerne les fonds remis par les clients, les établissements de paiement n'en seraient pas moins reliés directement aux chambres de compensation. Les membres du Comité ont donc souhaité qu'ils soient soumis à une surveillance identique à celle des autres opérateurs. Ils redoutent par ailleurs que les contrôles allégés qui leur seraient appliqués ne favorisent les opérations de blanchiment d'argent.

#### ▪ **Les exigences en matière d'information**

Concernant les exigences en matière d'information insérées dans la proposition de directive de 2003, le Comité consultatif du CNCT, le 17 février 2004, et le CCSF, le 8 février 2005, avaient souligné l'importance d'une information complète, transparente et fiable, susceptible de permettre au client d'établir des comparaisons. De même, il avait exprimé le vœu, dans le cadre de son deuxième avis, que ces dispositions fassent l'objet d'une pleine harmonisation.

En outre, le Comité a également insisté, dans le cadre de ses deux avis, sur le risque de « complexification » et de manque de lisibilité de l'information. En d'autres termes, il souhaiterait que la qualité de l'information soit privilégiée par rapport à sa quantité. À cet égard, il a suggéré, le 8 février 2005, que ces informations ne soient pas nécessairement cumulées avec celles issues des autres directives communautaires.

En outre, la proposition de directive prévoit, dans l'hypothèse de micropaiements, la dispense de l'obligation d'information précontractuelle, ainsi que celle de restitution d'information après l'exécution des opérations de paiement, et celle du délai d'exécution du service.

S'agissant de la notion de micropaiements, il convient de remarquer que, contrairement au texte d'origine, dans lequel il était prévu que les micropaiements consistent en des paiements inférieurs à 10 euros, ils se définissent, dans le cadre de la proposition de directive de décembre 2005, comme les paiements inférieurs à 50 euros. Dans son avis du 16 mars 2006, le CCSF s'est montré réservé dans la mesure où le relèvement du plafond pourrait avoir pour conséquence de supprimer l'individualisation des opérations de paiement inférieures à ce montant, alors que le montant moyen des paiements par carte bancaire est de 46 euros en France. L'information du consommateur serait donc moins complète pour un nombre important de paiements, ce qui va à l'encontre de l'objectif de transparence. Cela concernerait également un grand nombre de transactions réalisées via Internet.

De même, le Comité, tout en étant favorable à l'introduction de la notion de micropaiement, avait, dans le cadre de son avis du 8 février 2005, attiré l'attention de la Commission européenne sur les éventuels problèmes d'effets de seuil, de protection du consommateur et de reconnaissance juridique de cette notion.

#### ▪ **Les dates de valeur**

Dans la mesure où la Commission reprend la position de la jurisprudence française en matière de dates de valeur (crédit immédiat pour les versements en espèces sur les comptes bancaires, et crédit

dès la réception des fonds pour les autres opérations), le CCSF a marqué, le 8 février 2005, son accord sur cette question.

#### ▪ **La portabilité des numéros de compte bancaire**

De la même manière, le 8 février 2005, le Comité avait constaté avec satisfaction que la Commission européenne avait abandonné la portabilité des numéros de compte bancaire. À cet égard, les membres du CCSF avaient signalé que les expériences mises en place au Royaume-Uni et aux Pays-Bas s'étaient révélées coûteuses, sans pour autant enregistrer de résultats positifs.

#### ▪ **La mobilité**

Le Comité a remarqué, le 8 février 2005, c'est-à-dire après la suppression en France des frais de clôture des comptes de dépôt, que la Commission avait également tenu compte de ses commentaires relatifs à la question de la mobilité, formulés dans le cadre de son premier avis, puisque les documents de travail du 4 décembre 2004 préoyaient une suppression des frais pour les clôtures ou transferts de compte résultant d'une modification substantielle du contrat.

Cependant, le CCSF a également relevé dans le cadre de son avis de 2005 que certaines clôtures de compte, notamment celles afférentes aux comptes sur livret et assimilés, hors épargne logement, étaient exclues du champ d'application de cette mesure, alors qu'elles échappent à tout frais en France.

#### ▪ **La résolution extrajudiciaire des litiges**

Conformément aux vœux du Comité consultatif du CNCT relatifs à la résolution extrajudiciaire des litiges, la proposition de directive de 2003 faisait référence, de manière explicite, à la recommandation 98/257/CE de la Commission tendant à favoriser le développement des dispositifs de médiation et à ce que ceux-ci respectent certains principes.

#### ▪ **L'irrévocabilité des ordres de paiement**

En accord avec les remarques formulées par le Comité consultatif du CNCT en février 2004, la Commission a introduit dans la proposition de directive, le principe de l'irrévocabilité des ordres de paiement. Toutefois, la Commission prévoit un droit au remboursement des transactions de paiement dans les cas particuliers où :

- l'autorisation de débit n'inclut pas le montant exact de la transaction de paiement ;
- le montant de la transaction ne correspond pas aux attentes légitimes du débiteur (exemple, en matière de réservation de chambres d'hôtel, de véhicules ...).

À cet égard, le Comité a exprimé le souhait, dans son avis du 17 février 2004, qu'apparaissent, dans le cadre de la proposition de directive, la définition des termes de révocabilité, de contestation et d'opposition ainsi que le moment où l'ordre de paiement devient irrévocable.

Le CCSF s'est déclaré favorable à un droit au remboursement par le prestataire du service marchand, s'il est mis en œuvre dans le cadre juridique de la vente à distance française qui assure une sécurité juridique des paiements et des prestataires de service. Mais il considère qu'il devrait être limité aux seuls cas cités, même, s'il est vrai, que les représentants des associations de consommateurs français souhaiteraient étendre le champ d'application de ce droit au remboursement des paiements récurrents par carte bancaire, en cas de non-conformité du service (cas des fournisseurs d'accès Internet).

#### ▪ **La responsabilité solidaire**

En revanche, la Commission semble, comme les représentants des associations de consommateurs français, favorable à une responsabilité solidaire entre le commerçant et le fournisseur de paiement, en cas de litige opposant le client au commerçant lors d'une transaction à distance.

En d'autres termes, elle ne retient pas les positions exprimées par la profession bancaire française, dans le cadre de l'avis de 2004, selon lesquelles la transaction commerciale doit être séparée de l'opération de paiement, et par les représentants des petites entreprises qui craignent une répercussion des coûts sur les tarifs proposés par les établissements de crédit.

De même, bien que l'ensemble de la profession bancaire européenne y soit opposée, la Commission européenne a maintenu dans la proposition de directive le principe de responsabilité sans faute du prestataire de service, pour tout paiement, sans distinction de montant, en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte. Les représentants de la profession bancaire française ayant souligné qu'une telle mesure se traduirait par une hausse des coûts pour l'ensemble des consommateurs dans le cadre d'une mutualisation des risques, le Comité a proposé, en février 2005, à titre de compromis, de retenir la notion de responsabilité pour faute présumée.

À l'image du droit positif français, la Commission a prévu également le principe de responsabilité du prestataire de services de paiement pour les transactions effectuées sans l'autorisation du débiteur.

En l'absence, dans la proposition de directive, d'indication sur la nature des paiements concernés, il semble que cette responsabilité soit étendue à tous les moyens de paiement.

De ce fait, la profession bancaire française a souligné, en février 2005, le risque d'une répercussion du coût de l'application de cette disposition sur les utilisateurs.

En outre, bien que les consommateurs français s'y soient opposés dans le cadre du premier avis du Comité consultatif du CNCT de février 2004, la Commission a conservé les dispositions relatives à la mise en place d'une franchise de 150 euros dans les cas de perte, vol, ou détournement de l'instrument de paiement, lorsque l'utilisateur de services de paiement n'a pas respecté l'obligation d'informer le prestataire de services de paiement.

Enfin, le CCSF, dans le cadre de son avis du 16 mars 2006, a appelé l'attention sur le fait que le plafond de 50 000 euros des opérations entrant dans le cadre de la directive, obligera les prestataires de services de paiement à indemniser les utilisateurs de services de paiement en cas de perte ou de vol de leurs cartes de paiement jusqu'à hauteur de ce montant, dès lors qu'ils n'auront pas commis de faute lourde et auront fait opposition en temps utile. Il en résultera une augmentation des coûts pour l'ensemble des utilisateurs de services de paiement, en raison de la mutualisation des risques. En effet, pour tout paiement inférieur à 50 000 euros, les utilisateurs de services de paiement ne seront pas considérés comme des professionnels avertis et ils pourront en conséquence tous bénéficier de la protection prévue pour les consommateurs.

#### ▪ Le délai d'exécution des virements

Le délai de trois jours, initialement prévu par la Commission pour l'exécution des virements, est réduit à un jour dans la proposition de directive de décembre 2005, ce qui signifie que la banque de l'émetteur s'engagera à ce que le compte du bénéficiaire soit crédité dès le lendemain du jour de l'engagement de l'opération sur l'ensemble du territoire du marché intérieur.

Le Comité considère que l'abaissement de ce délai à un jour est une mesure favorable à la rapidité des paiements, mais qu'il pourrait privilégier les grands réseaux bancaires dont les systèmes de paiement sont directement connectés à ceux des différentes banques centrales nationales, et qui pourraient être les seuls à pouvoir traiter techniquement toutes ces opérations dans le délai fixé. Dans ce contexte, le Comité a attiré l'attention, le 16 mars 2006, sur le fait que cette exigence accrue de délai pénalisera les petits acteurs et pourrait entraîner une réduction de la concurrence. Les professionnels bancaires membres du Comité rappellent qu'ils avaient proposé un délai maximum de trois jours qui aurait eu un effet moins discriminant.

S'agissant de ce même délai, le représentant des trésoriers d'entreprise a souligné que trois jours était un délai pénalisant, au cas où il serait appliqué au traitement des TIP actuels, qui sont crédités en un jour.

- **La pratique du « dual pricing »**

Le Comité s'est montré opposé, dans le cadre de son avis du 16 mars 2006, au « dual pricing » qui permet, dans certaines conditions, de faire payer un prix différent selon le moyen de paiement utilisé. Ainsi, le règlement par carte pourrait, selon les cas, être plus avantageux (de nuit dans une station service) ou plus coûteux (de jour dans une grande surface) que le paiement en espèces. Les membres du Comité estiment qu'une telle situation serait de nature à rendre l'affichage des prix peu lisible et à entraîner des confusions dans l'esprit des consommateurs.

- **Le statut des cartes dites « privatives »**

Le CCSF a souligné, le 16 mars 2006, qu'il existe une ambiguïté quant au statut des cartes de paiement dites « privatives » au regard de l'annexe qui définit les services de paiement et de la liste des exclusions à l'article 3 de la directive. Le Comité considère donc qu'il convient de clarifier la situation, notamment pour les cartes qui présentent un caractère multiprestataire et permettent d'acheter des biens et des services variés.

- **L'obligation de confidentialité**

La proposition de directive de 2005 prévoit une exonération de l'obligation de confidentialité en matière de données dans le cas de fraude suspectée. À ce titre, le CCSF s'était déjà prononcé en 2004 sur la difficulté de concilier haute protection du consommateur et lutte contre les fraudes.

En revanche, dans la mesure où la proposition de directive érige la protection des données en un principe, sans réellement l'encadrer, le CCSF a estimé, dans le cadre de son avis de 2005, que cette protection n'était pas suffisamment assurée par la proposition de directive. Il a relevé, notamment, le 8 février 2005, que le principe de pleine harmonisation interdirait aux États membres de prévoir des conditions d'application plus restrictives.

- **La cohérence avec la directive 2005/60/EC relative au blanchiment d'argent**

Le Comité a émis le souhait, dans son avis du 16 mars 2006, que la future directive soit en cohérence avec la directive 2005/60/EC relative au blanchiment de l'argent, en ce qui concerne les délais d'archivage. En effet, dans le cas de la dernière directive, ceux-ci sont de cinq ans minimum après la cessation de l'opération d'affaires entre les entités concernées et leurs clients, alors que dans le cadre de la proposition de directive sur les services de paiement, ce délai n'est que d'un an pour les trois premières catégories de prestataires de services de paiement et de cinq ans au maximum pour les établissements de paiement.

- **Le comité des paiements**

S'agissant du Comité des paiements, le CCSF a souligné, dans son avis du 8 février 2005 sur le nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur, que le rôle de cette entité devrait se limiter à assurer une interprétation commune entre les États membres du régime d'exemption accordé aux établissements de paiement.

De même, le Comité consultatif a regretté que sa demande, formulée dans le même avis, selon laquelle des professionnels et des associations de consommateurs devraient être représentés au sein du Comité des paiements, ne puisse pas être satisfaite pour des raisons institutionnelles. Aussi a-t-il souhaité que ces acteurs soient cependant étroitement consultés à l'occasion notamment des travaux de comitologie.

### 1.3.2. L'espace unique des paiements en euros (SEPA)

La communauté bancaire européenne a créé, en juin 2002, le Conseil européen des paiements (European Payments Council, EPC) en vue de réaliser l'espace unique des paiements en euros (*Single Euro Payments Area*, SEPA) par autorégulation.

L'objectif du SEPA est d'introduire, dès 2008, des instruments de paiement identiques sur l'ensemble du territoire européen, qui se substitueraient, à l'issue d'une période transitoire de plusieurs années, aux instruments nationaux.

Selon ce projet, les infrastructures de paiement deviendront interoperables et, en conséquence, la durée de traitement des transactions de détail transfrontières devrait être réduite. En outre, pour le consommateur français, la création d'un prélèvement automatique au niveau européen (débit direct dans le langage SEPA) constituerait un nouveau service répondant à des besoins non actuellement satisfaits.

Les trois instruments concernés par le programme sont le virement, le prélèvement (débit direct) et le paiement par carte. Les chèques, dont l'utilisation diminue progressivement, n'auraient pas vocation à faire partie des moyens de paiement européens.

- S'agissant des nouveaux systèmes de virements (SEPA *Credit Transfer* ou SCT) et de prélèvements (SEPA *Direct Debit* ou SDD), les travaux de l'EPC ont abouti en septembre 2005, dans le cadre de son comité plénier, à l'adoption de règlements sur la base desquels les banques développeront les produits SEPA.

Plus précisément, l'EPC — constitué, lors de sa création en 2002, par quarante-deux banques, trois associations européennes du secteur du crédit et l'association bancaire pour l'euro — a défini des règles de fonctionnement, complétées par la description des données et des formats des messages utilisés pour les virements et les prélèvements.

#### Le virement SEPA

Le virement SEPA se distingue du virement actuel, non pas dans les règles de fonctionnement, mais dans les données et les formats utilisés.

La procédure sera, en effet, la suivante : le client remettra à sa banque, dans le format convenu avec elle, une instruction de virement qui comprendra notamment l'identification du destinataire du virement, le montant, et le cas échéant, le motif du virement dans un espace pouvant compter jusqu'à 140 caractères.

Un délai maximum de trois jours est fixé entre l'acceptation de l'ordre par la banque de l'émetteur et le crédit du compte du bénéficiaire.

Le virement SEPA suppose une modification des codes utilisés sur les relevés d'identité bancaire et le passage systématique aux codes dits BIC et IBAN.

#### Le prélèvement SEPA

S'agissant des prélèvements, la procédure serait en principe la suivante : le créancier souhaitant émettre des prélèvements devra préalablement informer le débiteur des montants et des dates de prélèvement, mais, contrairement à la procédure actuelle, il devra conserver le mandat. En effet, ledit mandat ne sera transmis à la banque du débiteur à des fins de vérification que sur demande du débiteur ou de sa banque. Des travaux sont en cours au sujet de la question du ou des régimes des mandats. Un second circuit, qui verrait le mandat parvenir chez la banque du débiteur, est en cours d'étude.

Le délai d'exécution entre l'échange et le règlement interbancaires sera réduit à deux jours au lieu de quatre pour un prélèvement récurrent.

De même, les conditions de migration du Titre interbancaire de paiement (TIP) et de téléversement des créances publiques devraient être définies afin que ces deux instruments de paiement puissent s'inscrire dans le cadre du SEPA dans un horizon de moyen terme.

- En ce qui concerne les cartes, le SEPA Cards Framework (SCF) se limite à définir des principes et des règles de sécurité de haut niveau.

### Les cartes SEPA

Concrètement, les cartes SEPA permettront aux consommateurs européens d'effectuer des paiements et des retraits d'espèces en euros dans toute la zone SEPA avec autant de facilité que dans leur pays de résidence. L'interopérabilité technique entre systèmes de cartes reposera sur l'utilisation de cartes à puce conformes aux normes EMV les plus avancées.

Ainsi, dans la mesure où actuellement en France, les cartes sont déjà très majoritairement « co-brandées » avec un des deux systèmes internationaux Visa ou Mastercard, le seul changement notable consistera en la disparition, à terme, des cartes nationales.

En effet, les systèmes de cartes ne devront plus proposer aux utilisateurs le choix qu'entre deux types de services : une offre domestique, identique pour toute la zone SEPA et une offre internationale pour les utilisations en dehors de la zone.

De même, le code confidentiel (code PIN), utilisé notamment en France, devrait être généralisé.

Pour autant, les cartes dites « privatives » subsisteront. Elles pourront, en fonction de l'option retenue par chacun des émetteurs, être ou non compatibles avec les normes SEPA.

Ces systèmes, cadres et normes relatifs aux virements, aux prélèvements et aux cartes ont été adoptés lors du Comité plénier de l'EPC, le 8 mars 2006. En France, a été constitué, au début de 2006, un Comité national SEPA co-présidé par la Banque de France et la FBF, comprenant des représentants des secteurs bancaire, industriel et commercial, ainsi que le président du CCSF, des représentants d'associations de consommateurs et du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Le Comité national SEPA a constitué des groupes de travail pour organiser une concertation active entre toutes les parties concernées sur la mise en œuvre en France du SEPA.





Paris, le 7 avril 2006

**AVIS SUR LA PROPOSITION MODIFIÉE DE DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN  
ET DU CONSEIL RELATIVE AUX CONTRATS DE CRÉDITS AUX CONSOMMATEURS  
[COM (2005) 483 FINAL]  
ADOPTÉ PAR LE COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER LE 6 AVRIL 2006**

Le Comité consultatif du Secteur financier (CCSF), qui rassemble notamment des représentants du secteur financier, des associations de consommateurs et des représentants des entreprises non financières et du commerce, a débattu de la nouvelle proposition de directive présentée par la Commission en octobre 2005.

À la suite de ces débats, le Comité a formulé l'avis suivant :

**1)** Le CCSF confirme son attachement au principe de « pleine harmonisation ciblée » assurant un haut niveau de protection des consommateurs ainsi qu'une concurrence efficace et loyale au sein de l'Union européenne.

Il se félicite des simplifications et clarifications introduites par la Commission européenne dans cette proposition modifiée de directive.

Le Comité attire toutefois l'attention sur :

- les risques de complexité pour le consommateur, notamment au regard de la comparabilité des offres de produits et de la nécessité de l'application de la législation du pays du consommateur, d'un système conjuguant le principe d'harmonisation ciblée et des éléments de reconnaissance mutuelle ;
- les risques de distorsions de concurrence que pourrait induire un tel système au détriment des établissements prêteurs opérant dans les États membres dont la réglementation assure un haut niveau de protection des consommateurs.

Le Comité considère donc que l'introduction de la reconnaissance mutuelle à laquelle procède la proposition (art. 21-2) ne peut pas être acceptée.

**2)** Le CCSF approuve le principe d'une limitation du champ d'application de la directive aux contrats de crédit à la consommation d'un montant inférieur ou égal à 50 000 euros.

**3)** Le Comité souhaite que les crédits immobiliers soient, en tant que tels, exclus du champ d'application de la directive. Il considère comme inadéquate l'exclusion liée à la seule existence d'une garantie hypothécaire. En effet, une telle garantie peut concerner des crédits à la consommation alors que des crédits immobiliers peuvent faire l'objet d'une garantie autre qu'une hypothèque, voire ne pas être garantis.

Par conséquent, le CCSF estime que le champ d'application de la directive doit être fondé sur l'objet du prêt et non sur son type éventuel de garantie ; ainsi, devraient être exclus l'ensemble des crédits immobiliers, garantis ou non.

4) Le Comité se félicite de la suppression de la notion de « taux total prêteur » au profit de la seule référence au taux annuel effectif global (TAEG), dans les documents publicitaires, précontractuels et contractuels.

5) Le CCSF approuve la nature et la liste des informations à inclure dans la publicité, qui renforcent sensiblement la protection du consommateur. Il ne lui semble pas en revanche nécessaire d'imposer un ordre précis et standardisé pour la fourniture de ces informations. Par ailleurs, il souhaiterait que soient précisés les cas dans lesquels « les conditions de crédit ne sont pas communiquées au grand public » (article 4, alinéa 3) et que soit limité à un seul le nombre d'exemples à fournir.

6) Le Comité approuve le principe du prêt responsable ; les obligations relatives à l'information précontractuelle et à l'évaluation de la solvabilité du consommateur qui incombent au prêteur contribueront au devoir de conseil et à la prévention du surendettement. Les consommateurs devront aussi agir avec prudence et respecter leurs obligations contractuelles.

Le CCSF souhaite que les exigences d'information précontractuelle s'imposent à tous les États membres.

7) Le Comité prend acte d'un droit de rétractation porté à 14 jours, ce qui constitue une durée supérieure au délai de rétractation de 7 jours en vigueur en France. Cependant, il rappelle que l'équilibre français repose sur un délai de rétractation court mais pendant lequel la mise à disposition immédiate des sommes empruntées n'est pas possible.

Le CCSF estime que le principe du délai de rétractation et ses conditions de mise en oeuvre devraient relever de l'harmonisation maximale.

8) Le Comité est réservé sur le régime qui s'appliquerait en matière de transactions liées, en raison de l'articulation difficile entre l'exécution du contrat d'achat et l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation pour le crédit. Comme pour le droit de rétractation, le risque de distorsion de concurrence est significatif dans ce domaine.

9) Le Comité est partagé sur le principe selon lequel le prêteur a le droit de réclamer, en cas de remboursement anticipé d'un prêt, une « indemnité équitable et objective ».

Un tel principe ne serait acceptable qu'à une double condition : d'une part, il devrait être possible, dans certains cas prévus par la directive, qu'aucune indemnité ne soit due ; d'autre part, les textes de transposition devraient prévoir un système de calcul de l'indemnité précis et équitable pour l'ensemble des parties.

10) S'agissant des personnes habilitées à accorder des crédits, le Comité estime nécessaire que seuls les prêteurs et les intermédiaires exerçant l'activité de prêteur à titre principal soient soumis aux deux exigences cumulatives mentionnées à l'article 19 de la proposition modifiée de directive (contrôle d'une autorité indépendante et réglementation spécifique).

11) Des membres du CCSF estiment qu'il aurait été souhaitable de conserver dans la directive les mesures précédemment envisagées en ce qui concerne l'encadrement du recouvrement et l'exécution des contrats de sûreté.

12) Le CCSF souhaiterait que ce texte, pour autant qu'il corresponde aux demandes exprimées dans le présent avis, soit adopté rapidement et mis en œuvre dans chaque État membre dans des conditions garantissant une clarté et une sécurité juridiques pour les consommateurs comme pour les prêteurs.



30 juin 2005

**AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER RELATIF AU RAPPORT  
DU GROUPE DE DISCUSSION SUR LE CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE  
PUBLIÉ PAR LA COMMISSION EUROPÉENNE**

À l'issue des débats qui se sont tenus au sein du CCSF sur les recommandations du groupe de discussion sur le crédit hypothécaire au logement, le Comité a formulé le présent avis à l'intention de la Commission européenne.

- Le Comité consultatif est favorable à la création d'un marché européen du crédit immobilier qui réponde aux besoins de protection des consommateurs et aux objectifs des établissements de crédit. Cette création ne peut être envisagée que dans le cadre d'une pleine harmonisation ou harmonisation optimale. En effet, le Comité rejette le principe de l'harmonisation minimale qui laisse subsister d'importants particularismes juridiques nationaux. La pleine harmonisation ne constitue pas une harmonisation maximale. Elle s'attache à l'harmonisation complète de tous les éléments essentiels à la réalisation du marché unique en assurant au consommateur un haut degré de protection.
- Le Comité consultatif souhaiterait que l'on dispose au niveau européen d'une étude d'impact objective sur les bénéfices d'un marché européen harmonisé du crédit immobilier, alors que le marché transfrontalier du crédit immobilier est très peu développé et que les législations sont divergentes en la matière.
- Le CCSF estime que la définition du périmètre des travaux concernés est un préalable important. Pour lui, il s'agit nécessairement de l'ensemble du crédit immobilier, défini par son objet, qu'il existe ou non une garantie hypothécaire.
- Les spécificités du régime français du crédit immobilier devront être prises en compte : rôle du cautionnement comme alternative à l'hypothèque, prêts à taux fixes plutôt qu'à taux variables, délai d'acceptation de l'offre, plafonnement des indemnités de remboursement anticipé, législation sur l'usure, dispositif de protection élevée du consommateur.
- Le CCSF est favorable à une harmonisation du taux annuel effectif global en ce qui concerne tant la méthode de calcul que la base (l'assiette) de ce calcul.
- Les informations précontractuelles contenues dans chaque offre de prêt devraient permettre des comparaisons entre établissements de crédit des différents pays. Leur contenu pourrait s'inspirer de la fiche européenne standardisée instaurée par le Code de bonne conduite.

- En matière de bases de données, le Comité consultatif s’est prononcé contre l’instauration en France d’un fichier dit positif recensant l’ensemble des prêts consentis à un même emprunteur. En effet, un tel fichier risque de porter atteinte à la vie privée et de constituer un instrument de démarchage commercial, sans avoir d’efficacité en matière de prévention du surendettement.
- Le CCSF estime qu’il conviendrait de clarifier et de préciser la notion de « meilleur avis possible ». Le CCSF rappelle que les établissements de crédit ont actuellement un devoir d’information sur les produits qu’ils distribuent. Ce devoir d’information implique en matière immobilière une information personnalisée et d’autant plus détaillée que les sommes en cause sont importantes.
- En ce qui concerne le droit applicable au contrat de prêt, le Comité consultatif s’est prononcé unanimement en faveur du maintien de la protection accordée au consommateur par le droit du pays de l’emprunteur, conformément à l’équilibre instauré par les dispositions de la Convention de Rome qui pose le principe du libre choix par les parties du droit national applicable.

**COMITÉ CONSULTATIF**  
**du Conseil national du crédit et du titre**

Le 17 février 2004

**AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF SUR LA COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL  
ET AU PARLEMENT EUROPÉEN CONCERNANT UN NOUVEAU CADRE JURIDIQUE  
POUR LES PAIEMENTS DANS LE MARCHÉ INTÉRIEUR  
[COM (2003) 718 FINAL]**

Le Comité consultatif a examiné la communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen concernant un nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur. En préambule, ses membres ont souligné que :

- la communication propose des solutions de portée fondamentale qui auraient pour effet d'entraîner de profonds changements dans l'organisation des systèmes de paiement et dans les droits nationaux ;
- de nombreux concepts sont imprécis et requièrent une clarification ;
- que dans une perspective européenne, tous les pays doivent adopter des règles et des moyens de paiement communs, dans le cadre d'un ou plusieurs instruments juridiques contraignants (directive de pleine harmonisation ou règlement), outils de la mise en place d'un espace européen unique.

Ils ont ensuite formulé des propositions au sujet des annexes suivantes :

**Annexe I : Droit de fournir des services de paiement au public**

Les membres du Comité se sont unanimement prononcés en faveur de règles prudentielles, de supervision et de contrôle identiques dans tous les pays et pour tous les prestataires de service de paiement. Ils ont insisté sur le fait que cette harmonisation ne doit pas se faire au détriment des pays qui sont le plus en avance dans la protection des consommateurs. Pour les représentants des organisations de consommateurs, il doit s'agir du niveau de protection le plus élevé.

En conséquence, les membres du Comité ont rejeté le principe de la reconnaissance mutuelle qui autorise des règles différentes selon les États. Ils ont marqué une préférence pour la troisième solution qui propose de transformer la directive sur les établissements de monnaie électronique en une directive cadre régissant le traitement prudentiel de tous les services de paiement.

Par ailleurs, ils ont exprimé le souhait que les notions de services de paiement et de fournisseurs de services de paiement soient clairement définies.

**Annexe II – Exigences en matière d'information**

Pour l'ensemble des membres du Comité, l'information doit être la plus complète, transparente et fiable possible, de manière à permettre au client d'établir des comparaisons.

Afin d'éviter que des États membres n'adoptent des mesures spécifiques, ils ont souhaité une pleine harmonisation des dispositions relatives aux obligations d'informations.

Les représentants de la profession bancaire ont précisé qu'il fallait privilégier la qualité de l'information, par l'établissement de principes généraux, plutôt que la quantité de l'information, ce qui la figerait et empêcherait de pouvoir inclure indifféremment tous les instruments de paiement existants et à venir. Ils ont également demandé d'exclure les taux d'intérêt du dispositif proposé en déclarant

que ces derniers relèvent d'un cadre différent de celui des moyens de paiement. Ils ont rappelé à cet égard que leur cas fait l'objet de la directive sur le crédit au consommateur.

#### **Annexe IV – Dates de valeur**

Pour tous les membres du Comité, la plus grande transparence est souhaitée en ce domaine. À cet égard, les représentants des associations de consommateurs se sont prononcés en faveur d'un remplacement des dates de valeur par des commissions qu'ils jugent plus transparentes. Leur position est partagée par les représentants de la clientèle des entreprises qui ont souligné qu'un tel remplacement contribuerait à faciliter la gestion de la trésorerie des entreprises. Pour leur part, les représentants des banques ont précisé que les dates de valeur s'inscrivent dans le cadre de leur politique commerciale et qu'elles sont par ailleurs très précisément indiquées dans les documents — conventions de compte — remis aux clients.

#### **Annexe V – Portabilité des numéros de comptes bancaires**

Les membres du Comité considèrent que la portabilité des numéros de comptes bancaires est une « fausse bonne idée ». À cet égard, ils ont signalé que les expériences mises en place au Royaume-Uni et aux Pays-Bas se sont avérées coûteuses sans pour autant enregistrer de résultats positifs.

#### **Annexe VI – Mobilité des clients**

Sur ce sujet, les organisations de consommateurs estiment que les frais de clôture de compte constituent une entrave à la concurrence en raison de leur montant parfois élevé et réclament, en conséquence, leur suppression.

Les représentants de la clientèle des entreprises partagent l'analyse des organisations de consommateurs sur les coûts parfois excessifs des commissions, mais demandent seulement leur meilleur encadrement et une meilleure transparence.

Pour leur part, les représentants des établissements de crédit considèrent que la question des frais de clôture de compte n'est pas une question propre aux moyens de paiement, mais qu'elle s'inscrit dans le cadre de la relation globale liant le client à sa banque, qui inclut tous les services attachés aux comptes, ainsi que les prêts éventuels. Pour cette raison, le cadre des moyens de paiement ne leur apparaît pas adapté pour traiter cette question.

#### **Annexe IX – Résolution extrajudiciaire des litiges**

Les membres du Comité souscrivent à la recommandation 98/257/CE de la Commission concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et estiment que les systèmes de médiation devraient respecter les grands principes qu'elle pose. Toutefois, alors que les organisations de consommateurs souhaitent que le socle commun soit obligatoire, les représentants de la profession bancaire considèrent qu'il doit s'agir uniquement d'un modèle de référence non contraignant de manière à ne pas rigidifier les situations.

Les membres du Comité ont souligné que la médiation ne doit pas supprimer la possibilité d'un recours juridique. Ils indiquent que des interrogations subsistent par ailleurs, telles celles afférentes :

- au périmètre de la médiation, pour savoir s'il inclut les petites entreprises, ce qui a été souhaité par le représentant de ces entreprises,
- au pays de saisine du médiateur en cas de litige transfrontalier (pays du client ou pays du fournisseur de services de paiement).

Certaines organisations de consommateurs s'interrogent sur le contrôle de la compétence de médiateurs dont certains n'auraient pas les qualifications requises pour exercer cette activité.

## Annexe X – Révocabilité d'un ordre de paiement

Pour les membres du Comité les termes de révocabilité, contestation et opposition utilisés ne sont pas clairement définis et ils appellent la Commission à procéder à leur clarification. Ils ont, pour leur part, compris ces expressions de la manière suivante :

- révocabilité : annulation d'un ordre de paiement donné par le client,
- contestation : demande d'annulation par le titulaire du moyen de paiement d'une opération de paiement n'ayant pas fait l'objet d'un ordre de sa part, en cas d'utilisation frauduleuse de ce moyen de paiement par un tiers (transaction non autorisée),
- opposition : mise en opposition d'un instrument de paiement, par exemple en cas de perte ou de vol, entraînant la contestation d'office de toutes les opérations de paiement postérieures.

Ils ont en tout état de cause affirmé le principe fondamental de l'irrévocabilité des ordres de paiement qui leur paraît indispensable pour assurer la finalité du paiement et la sécurité de l'activité commerciale. Ce principe doit être inscrit dans un règlement européen. Par ailleurs, ils soulignent la nécessité de déterminer le moment où l'ordre de paiement devient irrévocable.

## Annexe XI – Rôle du prestataire de services de paiement en cas de litige opposant le client au commerçant lors d'une transaction à distance

Les organisations de consommateurs appuient la solution numéro 1 de la Commission sur la responsabilité solidaire entre le commerçant et le prestataire de services de paiement. Elles ont à cet égard souligné les mérites du système du « *charge back* » en vigueur aux États-Unis. Certaines d'entre elles distinguent toutefois les opérations initiées par des cartes de crédit pour lesquelles la co-responsabilité devrait s'appliquer, de celles initiées par des cartes de débit pour lesquelles elle ne s'appliquerait pas. Toutes ont en particulier souhaité que la co-responsabilité s'applique dans les contrats de prestations à exécution successive, réglés par cartes de crédit (notamment pour le paiement d'abonnements).

Pour les représentants de la profession bancaire, la transaction commerciale — qui est une relation entre un client et un commerçant — doit être séparée de l'opération de paiement. En ce sens, les établissements de crédit n'ont pas à intervenir dans les litiges survenant à l'occasion d'une telle transaction lorsque, par exemple, une marchandise a été volée, n'a pas été livrée ou n'est pas conforme. Par ailleurs, Ils considèrent que le système du « *charge back* » ne se justifie aux États-Unis qu'en raison de l'inexistence dans ce pays d'un droit de la consommation, et que le contexte est tout à fait différent dans les pays de l'Union européenne.

Une co-responsabilité des établissements de crédit qui leur conférerait un rôle d'assureur, outre leur statut propre, accroîtrait nécessairement le coût de leurs opérations, qui serait, comme le soulignent les représentants des petites entreprises, répercuté sur les commerçants. Ces représentants sont d'ailleurs opposés à ce concept de responsabilité solidaire.

## Annexe XII – Inexécution ou exécution incorrecte

Les organisations de consommateurs estiment que la charge de la preuve ne doit pas incomber au consommateur et soutiennent en conséquence le principe de la responsabilité sans faute du prestataire de services de paiement proposé par la Commission.

Les représentants de la profession bancaire rejettent cette proposition car ils estiment que la responsabilité doit, par principe, demeurer fondée sur la notion de faute. Ils considèrent également que la responsabilité du banquier doit s'effacer en présence d'une faute du donneur d'ordre, d'un établissement intermédiaire ou destinataire choisi par ce dernier, ou d'un tiers, ainsi qu'en cas de survenance d'un cas de force majeure.

### **Annexe XIII – Obligations et responsabilités des parties contractuelles relatives aux transactions non autorisées**

Les organisations de consommateurs soutiennent l'initiative de la Commission visant à instaurer une responsabilité du prestataire de services de paiement pour les transactions exécutées sans l'autorisation du débiteur.

Les organisations de consommateurs invoquent à ce titre, la nécessité de préserver la confiance dans les systèmes de paiement en dépit de l'augmentation de la fraude et, en particulier, du piratage des instruments de paiement sur l'Internet. Considérant que dans la très grande majorité des cas, le consommateur ne peut absolument pas fournir d'éléments permettant de présumer qu'il n'a pas effectué les paiements, elles rejettent la possibilité que la charge de la preuve puisse incomber à ce dernier dans le cas prévu par l'alinéa 5 de l'article relatif aux obligations des parties contractuelles (responsabilité pécuniaire de l'utilisateur de services de paiement, à concurrence de 150 euros, dans les cas de perte, vol ou détournement de l'instrument de paiement lorsqu'il n'a pas respecté l'obligation d'informer le prestataire de services de paiement).

La profession bancaire estime pour sa part qu'il convient d'en rester à la recommandation 97/489/CE et à la directive 2000/46/CE sur les établissements de monnaie électronique. En tout état de cause, si un nouveau texte contraignant devait être élaboré en remplacement de la recommandation 97/489/CE pour améliorer la confiance des utilisateurs, il devrait être consacré à la lutte contre le piratage des cartes sur l'Internet.

### **Annexe XV – Délai d'exécution des virements**

Tous les membres du Comité appuient l'initiative de la Commission de fixer à trois jours le délai d'exécution des virements. Ils insistent sur le fait que cette proposition doit être appliquée dans tous les pays. Les représentants de la profession bancaire tiennent toutefois à alerter la Commission sur le fait que le respect de ce délai n'est possible que lorsque le traitement de l'opération est complètement automatisé. Sur le plan pratique, ils ne voient pas la nécessité de réglementer en la matière dans la mesure où ce délai est déjà inférieur à trois jours en Europe.

### **Annexe XVIII – La protection des données**

Les membres du Comité ont souligné que le degré de protection des hébergeurs de site est plus ou moins élevé selon les cas et qu'en conséquence des données propres aux consommateurs peuvent être utilisées à l'insu de ces derniers.

Ils reconnaissent la difficulté de l'exercice qui consiste à lutter contre la fraude. Ils n'ont pas, à ce stade, de solution à proposer pour répondre à cette problématique et appellent la commission à y réfléchir.



Le 15 février 2005

**AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER SUR LA CINQUIÈME VERSION  
DU PRÉ-PROJET DE DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR LE NOUVEAU CADRE JURIDIQUE  
POUR LES PAIEMENTS DANS LE MARCHÉ INTÉRIEUR DU 26 NOVEMBRE 2004**

Le Comité consultatif du secteur financier s'est réuni le 7 janvier dans le cadre d'un groupe de travail qui a examiné les documents de travail de la Commission européenne relatifs à la cinquième version du pré-projet de directive sur le « nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur ».

Les participants ont élevé une vigoureuse protestation contre le fait que ces documents de travail ne sont pas disponibles en langue française. Le président du CCSF a indiqué qu'il demanderait une démarche officielle de la France auprès de la Commission à ce sujet. Le Secrétariat général a réalisé une traduction en français qui est à la base du présent avis.

Lors de sa réunion plénière du 8 février 2005, le CCSF a rendu l'avis suivant :

## **1. Définitions et champ d'application de la directive**

Si des efforts de clarification ont été apportés dans le nouveau projet de texte de la Commission, il reste des zones à clarifier, tant en ce qui concerne les principes généraux, que le champ d'application de la directive.

Ainsi, dans son précédent avis du 17 février 2004, le Comité avait déjà souhaité que les notions de services de paiement et de prestataires de ces services, qui sont à la base de la directive envisagée, soient clarifiées. Cette demande est renouvelée.

Par ailleurs, la Commission a introduit dans son nouveau projet de texte la notion nouvelle de « *corporate user* » qui assimile les PME à des consommateurs, alors qu'il existe d'ores et déjà une définition communautaire du concept de consommateur qui n'inclut pas les PME. Si cette assimilation était maintenue, elle risquerait d'entraîner une limitation inacceptable des offres de services de paiement aux PME.

S'agissant du champ d'application de la directive, la Commission confirme vouloir introduire des services de paiement rendus par une nouvelle catégorie d'opérateurs, les « établissements de paiement » pour prendre en compte les nouveaux acteurs en matière de services de paiement.

Pour sa part, la liste des services de paiement concernés, proposée par la Commission n'est qu'une liste indicative qui pourrait être complétée en fonction des évolutions technologiques. Or, une simple liste indicative ne permet pas de bien délimiter le champ d'application et s'avère source d'incertitudes juridiques.

## 2. Analyse de la directive par domaine

### ***Droit de fournir des services de paiement au public (Titre II)***

La Commission a introduit un nouveau type de statuts d'établissements en mesure de fournir un certain nombre de services de paiement au public, déconnectés de tout dépôt de fonds, qu'elle nomme « établissements de paiement ». Ces derniers correspondent à une troisième catégorie de prestataires de services de paiement qui ne sont ni établissements de crédit, ni établissements émetteurs de monnaie électronique.

Le CCSF s'interroge sur la nature du régulateur auquel ces établissements seraient assujettis. Dans son projet, la Commission laisse le choix aux États membres de définir les autorités nationales de contrôle compétentes, ce qui pourrait donner lieu à des interprétations différentes selon les pays (autorités bancaires ou non bancaires).

En tout état de cause, le Comité rappelle que dans la position qu'il avait émise en février 2004, il s'était prononcé en faveur de règles prudentielles, de supervision et de contrôle identiques dans tous les pays et pour tous les prestataires de paiement. Il continue d'insister sur le fait que l'harmonisation ne doit pas se faire au détriment des pays dans lesquels la protection du consommateur est la plus élevée.

### ***Exigences en matière d'information (Titre III)***

Les articles 17 à 20 de la cinquième version du pré-projet de directive imposent des obligations fortes en matière d'information et de transparence des conditions des services de paiement.

Toutefois, les professionnels bancaires du Comité observent que ces informations, qui semblent sans préjudice de celles résultant d'autres directives européennes, font encourir un risque de « complexification » et de manque de lisibilité de l'information demandée.

Dans ce contexte, le Comité consultatif, tout en approuvant le haut niveau d'exigences en matière d'information posé par le projet de directive, demande que ces exigences ne se cumulent pas nécessairement avec les demandes d'information issues des autres directives européennes.

Par ailleurs, le représentant des entreprises souhaite, en ce qui concerne ces dernières, que l'information préalable à la mise en place de tout nouveau service de paiement puisse être fournie avec un préavis suffisamment important, de l'ordre d'un mois, par rapport au premier paiement ; il demande également que le prestataire de services de paiement conserve la preuve qu'il a donné à l'utilisateur du service de paiement les informations préalables prévues et qu'il a reçu l'accord de l'utilisateur sur les conditions et les modalités du paiement.

### ***Le régime spécifique et allégé des micropaiements (Titre III, art. 21)***

Le pré-projet de directive introduit une notion nouvelle de micropaiements (inférieurs à 10 euros) assortis d'une dispense complète de certaines dispositions, telles celles afférentes aux obligations d'informations précontractuelles, aux obligations de restitutions d'informations après l'exécution des opérations de paiement, ainsi qu'au délai d'exécution du service. Les obligations d'information de la clientèle sur l'ensemble des frais qui seront facturés à l'utilisateur du service sont maintenues.

Cette novation serait favorable à de nouveaux acteurs dont les contraintes opérationnelles seraient allégées. Toutefois, elle ne serait pas sans poser des problèmes en termes :

- d'effet de seuil ;
- de protection du consommateur ;
- de reconnaissance juridique de la notion de micropaiements avec toutes les conséquences juridiques qui pourraient lui être attachées, alors qu'il ne s'agit que d'une notion économique.

En définitive, le Comité consultatif estime que ce sujet rejoint celui plus général des opérateurs hybrides créés par la directive et dont le statut reste à définir.

**Dates de valeur (Titre III, art. 31)**

Le Comité note avec satisfaction que la position de la Commission est conforme à la jurisprudence française sur les dates de valeur. Ainsi, les versements en espèces sur les comptes bancaires doivent faire l'objet d'un crédit immédiat et, s'agissant des autres opérations, les prestataires de services de paiement ont l'obligation de créditer le compte du bénéficiaire dès la réception des fonds.

**Portabilité des numéros de comptes bancaires**

La position française a été suivie sur ce point par la Commission qui a abandonné la portabilité des numéros de comptes bancaires dans le nouveau projet de directive.

**Mobilité des clients (Titre III, art. 18)**

Les dispositions françaises qui stipulent qu'en cas de modification substantielle du contrat (notamment sur les modifications de tarifs), aucuns frais ne peuvent être mis à la charge du client au titre de la clôture ou du transfert de son compte opéré à sa demande, à la suite d'une contestation de sa part de cette modification, sont reprises dans le projet. Mais, il convient de noter que depuis la suppression, au 1<sup>er</sup> janvier 2005, des frais de clôture en application des mesures décidées dans le cadre du CCSF du 9 novembre 2004, le champ d'application de l'interdiction des frais de clôture est élargi en France aux comptes sur livret et assimilés, hors épargne logement.

**Résolution extrajudiciaire des litiges (Titre III, art. 34)**

Le Comité se félicite de la référence explicite de la directive à la recommandation 98/257/CE de la Commission concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

**Révocabilité d'un ordre de paiement (Titre III ; art. 25, 27 et 28)**

Le principe fondamental de l'irrévocabilité des ordres de paiement est affirmé dans le nouveau projet de directive. En même temps, la Commission introduit un droit au remboursement des transactions de paiements dans les cas particuliers où :

- l'autorisation de débit n'inclut pas le montant exact de la transaction de paiement ;
- le montant de la transaction ne correspond pas aux attentes légitimes du débiteur.

Ces opérations correspondent notamment aux réservations de véhicules et de chambres d'hôtel, pour lesquelles le consommateur donne à l'avance l'autorisation du débit de son compte, en communiquant ses coordonnées de carte bancaire, pour un montant non connu. Dans le cas où le montant prélevé serait supérieur au montant correspondant à la nature de la prestation de service ou au bien livré, le consommateur pourrait être remboursé de son paiement suivant des règles strictes.

Le Comité estime que le mécanisme de remboursement présenté par la Commission ne semble jouer que dans le cas de la vente à distance. Dans l'hypothèse d'une contestation, il est contractuellement prévu que le consommateur puisse se retourner contre le vendeur, sans implication du prestataire du service de paiement, pour obtenir le remboursement de la transaction, s'il n'a pas obtenu satisfaction. Le remboursement est conditionné par l'existence d'une provision sur le compte du vendeur.

Le Comité se prononce en faveur du remboursement des transactions de paiement par le prestataire du service marchand, dans les cas particuliers de réservation de chambres d'hôtel et de véhicules, dans le cadre juridique de la vente à distance française. Ce cadre juridique introduit, en effet, une sécurité juridique des paiements et des prestataires de services de paiement, qui s'oppose à l'impayé commercial de type américain.

Les associations de consommateurs souhaiteraient qu'on ajoute une troisième catégorie qui concernerait la possibilité de contester les paiements récurrents par carte bancaire, en cas de non-conformité du service (cas des fournisseurs d'accès Internet dont le paiement s'effectue par carte bancaire). Le mode de paiement du service semble, dans ce cas, inadapté à la nature du contrat.

### **Rôle du prestataire de services de paiement en cas de litige opposant le client au commerçant lors d'une transaction à distance**

Conformément au souhait exprimé par le Comité consultatif dans son avis de février 2004, ce point n'a pas été repris dans la nouvelle proposition de la Commission.

### **Inexécution ou exécution incorrecte (Titre III, art. 32)**

La responsabilité sans faute du prestataire de services de paiement est élargie par la Commission à tout paiement, sans distinction de montant. L'ensemble de la profession bancaire européenne a rejeté cette responsabilité sans faute dont le principe doit être limité aux domaines où le risque est peu maîtrisé (santé, automobile...). Selon les professionnels bancaires, les conséquences pratiques de cette disposition amèneraient à recourir à des mécanismes assurantiels dont le coût devrait être pris en charge par les utilisateurs.

Les organisations de consommateurs soutiennent le principe de la responsabilité sans faute des prestataires de services de paiement proposé par la Commission.

Dans ce contexte, le Comité consultatif suggère l'examen, à titre de compromis, du concept de « responsabilité pour faute présumée ».

### **Obligations et responsabilités des parties contractuelles relatives aux transactions non autorisées (Titre III, art 26)**

La Commission a repris, ici, le dispositif français de responsabilité du prestataire de services de paiement pour les transactions exécutées sans l'autorisation du débiteur. Cette disposition s'applique, toutefois, à l'ensemble des moyens de paiement, avec une franchise de 150 euros.

Les professionnels bancaires soulignent la difficulté d'appliquer à tous les moyens de paiement (y compris les virements de gros montants) des dispositions propres à la carte bancaire. Ils estiment que ce mécanisme est susceptible de favoriser la fraude et ferait porter des risques financiers importants aux banques. Ils réservent donc leur position sur cette disposition qui les contraindrait à recourir à une logique assurantielle dont le coût serait supporté par l'utilisateur.

Les associations de consommateurs souhaitent, quant à elles, conserver une protection de haut niveau pour l'utilisateur, qui ne doit pas être réduite par des dispositions propres aux entreprises.

### **Les implications de la notion de « corporate user »**

De par sa définition, cette notion a pour conséquence, a contrario, de proposer aux PME le même régime de protection juridique que celui afférent aux particuliers consommateurs.

Les représentants des entreprises indiquent que les PME, à l'instar des grandes entreprises, doivent pouvoir négocier des dispositions spécifiques de services de paiement. D'une manière générale, ils soulignent que les facultés offertes aux grandes entreprises en termes de services de paiement doivent pouvoir être également offertes aux PME.

Aussi le Comité propose-t-il que les utilisateurs de services de paiement qui agissent pour des raisons non professionnelles (notion juridique) se voient appliquer l'ensemble du projet de directive, et que ceux qui agissent pour des raisons professionnelles pourraient, quant à eux, négocier contractuellement certaines parties du texte avec les établissements habilités à effectuer des paiements.

### **Délai d'exécution des virements (Titre III, art. 30)**

Comme l'avait souhaité le Comité dans son précédent avis, la Commission a retenu le délai de trois jours pour l'exécution des virements. La profession bancaire émet toutefois des réserves sur la compatibilité entre le délai d'exécution de trois jours, quel que soit le format utilisé, et l'effort demandé de standardisation (BIC et IBAN) dans le règlement CE 2560/2001 sur les paiements transfrontaliers.

**Protection des données (Titre III, art. 33)**

La Commission demande que les États membres s'exonèrent de l'obligation de confidentialité en matière de données dans les cas de fraude suspectée.

Le Comité souhaite que cette obligation ne soit pas simplement érigée en principe et qu'elle soit mieux encadrée, notamment compte tenu du principe de pleine harmonisation qui interdit aux États membres de prévoir des conditions d'application plus restrictives.

**Le Comité des paiements (Titre V)**

La possibilité donnée au Comité des paiements de compléter une simple liste indicative est source d'insécurité juridique : le champ d'application n'est pas suffisamment délimité. Le Comité des paiements se justifie notamment par la nécessité de veiller à une application harmonisée entre les États membres du régime d'exemption accordé aux établissements de paiement.

Le Comité consultatif demande que le Comité des paiements comprenne des utilisateurs des services de paiement et des professionnels du secteur bancaire.



Le 16 mars 2006

**AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER SUR LA PROPOSITION DE DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL CONCERNANT LES SERVICES DE PAIEMENT DANS LE MARCHÉ INTÉRIEUR ET MODIFIANT LES DIRECTIVES 97/7/CE ET 2002/65/CE**

Le Comité consultatif du secteur financier a examiné la proposition de directive européenne concernant les services de paiement dans le marché intérieur, publiée par la Commission le 1<sup>er</sup> décembre 2005 et transmise au Conseil de l'Union européenne et au Parlement européen. Il s'est félicité que le texte vise à mettre en place une harmonisation des conditions de fourniture des services de paiement en Europe, en vue de favoriser la concurrence et d'abaisser le coût de ces services, tout en assurant un haut niveau de protection à leurs utilisateurs (consommateurs et professionnels). Il a également noté que ce texte s'inscrit dans le cadre de la réalisation par les banques européennes du projet d'espace unique des paiements en euros (SEPA), visant à la mise en place de nouveaux moyens de paiement paneuropéens en matière de virement et de prélèvement (ou « débit direct ») et d'un cadre interopérable de cartes de paiement, tout en allant au-delà, tant en ce qui concerne le nombre d'acteurs concernés que celui des monnaies en Europe qui sont toutes incluses dans la nouvelle proposition de directive, alors que seul l'euro est visé dans le schéma du SEPA.

Il a, par ailleurs, constaté que le texte proposé, comme le précédent, exclut de son champ d'application les espèces et les chèques, et qu'il présente les nouveautés suivantes :

- la réduction de trois jours à un jour du délai d'exécution des opérations ;
- l'exclusion de tous les instruments de paiement sur support papier de son champ d'application, tels que les titres de services ou les billets à ordre ;
- l'augmentation du plafond des micropaiements de 10 à 50 euros ;

En conclusion de ses travaux, le Comité a exprimé l'avis suivant :

1. Le Comité considère que l'abaissement de trois jours à un jour du délai d'exécution des opérations, qui signifie que la banque de l'émetteur s'engagera à ce que le compte du bénéficiaire soit crédité dès le lendemain du jour de l'engagement de l'opération sur l'ensemble du territoire du marché intérieur, est une mesure favorable à la rapidité des paiements, mais qui pourrait privilégier les grands réseaux bancaires dont les systèmes de paiement sont directement connectés à ceux des différentes banques centrales nationales, et qui pourraient être les seuls à pouvoir traiter techniquement toutes ces opérations dans le délai fixé. Dans ce contexte, le Comité attire l'attention sur le fait que cette exigence accrue de délai pénalisera les petits acteurs et pourrait entraîner une réduction de la concurrence. Les professionnels bancaires membres du Comité rappellent à cet égard qu'ils avaient proposé un délai maximum de trois jours qui aurait eu un effet moins discriminant.
2. S'agissant de ce même délai, le représentant des trésoriers d'entreprise a souligné que trois jours était un délai pénalisant au cas où il serait appliqué au traitement des TIP actuels qui sont crédités en un jour.
3. Le CCSF se montre réservé en ce qui concerne le relèvement du plafond des micropaiements de 10 à 50 euros. Cette mesure pourrait, en effet, avoir pour conséquence de supprimer l'individualisation de ces opérations en deçà de ce montant, alors que le montant moyen des paiements par carte bancaire est de 46 euros en France. L'information du consommateur serait donc moins complète pour un nombre important de paiements, ce qui va à l'encontre de l'objectif de transparence. Cela concernerait également un grand nombre de transactions réalisées *via* Internet.
4. Le Comité confirme sa préoccupation quant au régime prévu pour l'introduction de la nouvelle catégorie de prestataires de paiement constituée par les établissements de paiement, au côté des

trois autres catégories de prestataires de paiement que sont les établissements de crédit, les établissements de monnaie électronique et les offices de chèques postaux.

Les établissements de paiement seraient autorisés à effectuer des remises de fonds ou à assurer des services de gestion et d'émission de moyens de paiement auxquels pourrait être adossé un crédit en tant que garantie d'exécution du paiement. Ils seraient soumis à un régime d'agrément particulier, très souple, et bénéficieraient du passeport européen. Ces établissements de paiement, qui pourraient être constitués par de simples personnes physiques, seraient soumis à des règles de nature prudentielle allégées (contrôle interne, par exemple) et à des contrôles par des autorités de nature bancaire ou non désignées par les États membres. À cet égard, les membres du Comité ont souligné qu'il n'y a pas de différence entre les comptes de paiement gérés par les établissements de paiement et qui sont destinés à recevoir des fonds à un moment donné ou à un autre, avant transfert, et les comptes de dépôt ouverts dans les établissements de crédit.

Ainsi, sans présenter les mêmes conditions de sécurité et de garantie des fonds remis par les clients que les autres prestataires de services de paiement, les établissements de paiement n'en seraient pas moins reliés directement aux chambres de compensation. Les membres du Comité ont donc souhaité qu'ils soient soumis à une surveillance identique à celle des autres opérateurs. Ils redoutent par ailleurs que les contrôles allégés qui leur seraient appliqués ne favorisent les opérations de blanchiment d'argent.

5. Le CCSF appelle l'attention sur le fait que le plafond de 50 000 euros des opérations entrant dans le cadre de la directive, obligera les prestataires de paiement à indemniser les utilisateurs de services de paiement en cas de perte ou de vol de leurs cartes de paiement jusqu'à hauteur de ce montant, dès lors qu'ils n'auront pas commis de faute lourde et auront fait opposition en temps utile. Il en résultera une augmentation des coûts pour l'ensemble des utilisateurs de services de paiement en raison de la mutualisation des risques. En effet, pour tout paiement inférieur à 50 000 euros, les utilisateurs de services de paiement ne seront pas considérés comme des professionnels avertis et ils devront en conséquence bénéficier de la protection prévue pour les consommateurs.
6. Le Comité est opposé au « *dual pricing* » qui permet, dans certaines conditions, de faire payer un prix différent selon le moyen de paiement utilisé. Ainsi, le règlement par carte pourrait, selon les cas, être plus avantageux (de nuit dans une station-service) ou plus coûteux (de jour dans une grande surface) que le paiement en espèces. Une telle situation serait de nature à rendre l'affichage des prix peu lisible et à entraîner des confusions dans l'esprit des consommateurs.
7. Le CCSF note qu'il existe une ambiguïté quant au statut des cartes de paiement dites « *privatives* » au regard de l'annexe qui définit les services de paiement et de la liste des exclusions à l'article 3 de la directive. Le Comité considère donc qu'il convient de clarifier la situation, notamment pour les cartes qui présentent un caractère multiprestataire et permettent d'acheter des biens et des services variés, dont l'inscription dans le cadre de la directive mérite d'être expertisée plus avant.
8. Le CCSF constate l'abandon de la notion de « *corporate user* » qu'il avait dénoncée dans son avis précédent, compte tenu des risques que cela pouvait entraîner sur les offres de services de paiement aux PME.
9. Le Comité souhaiterait que la future directive soit en cohérence avec la directive 2005/60/EC relative au blanchiment de l'argent, en ce qui concerne les délais d'archivage. En effet, ceux-ci sont de cinq ans minimum dans le cas de cette dernière directive après la cessation de l'opération d'affaires entre les entités concernées et leurs clients, alors que dans le cadre de la proposition de directive sur les services de paiement, ce délai n'est que d'un an pour les trois premières catégories de prestataires de services de paiement et de cinq ans au maximum pour les établissements de paiement.

10. Le Comité consultatif regrette que sa demande déjà formulée dans son précédent avis du 15 février 2005 que des professionnels et des associations de consommateurs soient représentés au sein du Comité des paiements ne puisse pas être satisfaite pour des raisons institutionnelles, et souhaiterait que ces acteurs soient cependant étroitement consultés à l'occasion des travaux de comitologie.



## 2. LE RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

### 2.1. La révision des modèles types d'offres préalables de crédit

L'offre préalable de crédit à la consommation est régie par les articles L. 311-8 et suivants du Code de la consommation, relatifs aux contrats de crédit.

Les modèles types d'offres préalables de crédit fixent les mentions devant figurer sur les différentes offres de crédit, sans qu'il y ait lieu à reproduction du modèle en la forme, et s'appuient notamment sur les dispositions législatives codifiées à l'article L. 311-10 du Code de la consommation.

Toutefois, l'offre préalable de crédit peut comporter d'autres indications relatives à l'opération de crédit proposée.

Par ailleurs, les modèles types d'offres préalables de crédit ont également pour fonction de permettre l'adéquation entre l'offre de crédit proposée et l'objet du prêt.

Dans un souci d'adaptation des modèles types aux modifications législatives intervenues ces dernières années dans le domaine du crédit à la consommation, et d'actualisation aux pratiques du marché, le Comité consultatif s'est engagé dans une démarche de rationalisation de leur présentation, tout en maintenant un haut degré de protection des consommateurs. Le travail accompli lors de nombreuses réunions de travail du CCSF a donné lieu à une concertation exemplaire.

Ainsi, le nombre de modèles de types d'offres préalables de crédit, qui était initialement de neuf (dont huit dataient de 1978), a été réduit à six (voir l'avis en fin de chapitre et les modèles types en annexe 8).

Les nouveaux modèles types établis par le CCSF ont été transmis au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie pour donner lieu, en 2006, après avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières (CCLRF) et du Conseil national de la Consommation à l'arrêté ministériel prévu par les textes en vigueur.

#### 2.1.1. Inventaire des nouveaux modèles types

À titre préliminaire, il convient de relever que les modèles types révisés ne concernent pas les offres de prêt proposées dans le cadre d'une commercialisation à distance et, qu'en conséquence, chaque prêteur devra adapter les modèles types aux règles applicables en la matière.

##### ***Offre préalable de crédit accessoire à une vente (nouveau modèle type n° 1)***

Ce modèle type s'applique aux contrats de crédit dont l'objet est l'achat d'un bien.

Les modèles types 1 et 2 avaient pour objet de préciser les indications contenues dans une offre préalable de crédit accessoire à une vente, conclue dans un établissement commercial ou au domicile du consommateur.

La différence entre ces deux modèles tenait au fait que pour le modèle type n° 1, le crédit était consenti par un prêteur (établissement de crédit), alors que pour le modèle type n° 2, le prêt était consenti par le vendeur ou par le prestataire de service. Dans la mesure où, aujourd'hui, la quasi-totalité des crédits affectés sont accordés par des établissements de crédits spécialisés, les anciens modèles types 1 et 2 ont fait l'objet d'une fusion.

##### ***Offre préalable de prêt personnel (nouveau modèle type n° 2)***

La nécessité d'un modèle propre à ce type d'offre de crédit n'a pas été remise en cause.

### **Offre préalable d'ouverture de crédit consenti sous la forme d'un découvert sur un compte de dépôt (nouveau modèle type n° 3)**

Cette forme de crédit conserve une spécificité particulière dans la mesure où elle affecte directement le compte de dépôt du consommateur et n'est octroyée que par l'établissement teneur du compte.

En revanche, ce modèle type ne vise, désormais, que l'offre préalable d'ouverture de crédit consenti sous la forme d'un découvert sur un compte de dépôt.

### **Offre préalable d'ouverture de crédit renouvelable sur un compte spécialement ouvert à cet effet, utilisable par fractions et assortie de moyens d'utilisation du compte (nouveau modèle type n° 4)**

Les anciens modèles type n° 5, 6 et 7 concernaient les offres préalables de crédit utilisable par fractions, accessoires (modèle type n° 6) ou non (modèle type n° 5) à des contrats de vente ou de prestations de services et assorties d'une carte de crédit (modèles n° 5 et n° 6) ou de l'usage de bons d'achat ou de tout autre document produisant les mêmes effets (modèle type n° 7).

Dans les trois cas, il s'agissait d'offres de crédit renouvelable pour lesquelles le maintien de trois modèles types n'apparaissait pas justifié, d'autant plus que l'offre correspondant au modèle type n° 7 n'est plus proposée par les prêteurs. En effet, le crédit renouvelable utilisable par fractions est, désormais, systématiquement assorti d'une carte de crédit. C'est la raison pour laquelle les anciens modèles type n° 5 et 6 ont été fusionnés et l'ancien modèle type n° 7 a été supprimé.

### **Offre préalable de location avec option d'achat et offre préalable de location-vente (nouveaux modèles types n° 5 et 6)**

Eu égard aux effets juridiques distincts de ces deux opérations, la première se traduisant par une vente dans la mesure où l'emprunteur fait jouer l'option d'achat, alors que dans la seconde, le transfert de propriété de la chose louée est automatique à l'issue de la période de location, la distinction entre ces deux modèles types a été maintenue.

## **2.1.2. Contenu des nouveaux modèles types**

Les nouveaux modèles types sont structurés de la manière suivante :

- coût du crédit exprimé notamment sous la forme du taux annuel effectif global (TAEG) ;
- modalités de remboursement du crédit par l'emprunteur ;
- identité de la caution, le cas échéant ;
- conditions d'octroi du crédit ;
- règles d'exécution du contrat en cas de remboursement anticipé, de défaillance dans les remboursements ;
- règles de contentieux ;
- cadre prévu pour la signature de l'acceptation de l'offre préalable par l'emprunteur.

### **Coût du crédit**

#### **▪ Dispositions communes à l'ensemble des modèles types**

S'agissant de la question du coût, les montants figurant sur les modèles types sont désormais exprimés en euros.

Par ailleurs, les mentions relatives aux conditions d'assurance ont été modifiées dans un sens conforme aux dispositions du nouvel article L. 311-12 du Code de la consommation. En effet, aux termes dudit article, « si l'assurance est obligatoire pour obtenir le financement, l'offre préalable rappelle que l'emprunteur peut souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de son choix. Si l'assurance est facultative, l'offre préalable rappelle les modalités suivant lesquelles l'emprunteur peut ne pas y adhérer ».

### ▪ Dispositions spécifiques à certains modèles types

D'une part, en ce qui concerne les modèles types n<sup>os</sup> 1 à 4, le coût total du crédit est exprimé sous la forme d'un taux annuel effectif global.

D'autre part, compte tenu de l'avis n° 04-03 rendu par la Commission des clauses abusives, le 27 mai 2004, relatif aux contrats de compte permanent, et plus précisément à la clause de variation du taux d'intérêt présente dans les offres de crédit consenti sous la forme d'un découvert en compte ou dans celles qui sont renouvelables, le modèle type n° 3 prévoit qu'en cas de révision du taux d'intérêt, l'emprunteur sera préalablement informé par écrit, avant la date effective d'application du taux, qu'il aura la possibilité, dans un délai de trente jours après réception de cette information, sur demande écrite adressée au prêteur, de refuser cette révision. Dans une telle hypothèse, le crédit prendrait fin et son remboursement s'effectuerait de manière échelonnée, conformément aux conditions applicables avant la dernière modification refusée.

Enfin, le modèle type n° 3 ne fait plus référence à la notion de fractions périodiquement disponibles. Cette mention a été supprimée puisque ce modèle type ne concerne dorénavant que le découvert autorisé affectant exclusivement le compte bancaire courant et que seule la détermination de son montant maximum est utile.

### **Modalité de remboursement de crédit par l'emprunteur**

Les modèles types n<sup>os</sup> 1, 2, 4, 5 et 6 font désormais référence à l'article L. 313-13 du Code de la consommation selon lequel l'utilisation de lettres de change ou de billets à ordre est interdite.

### **Caution**

Les modèles types prévoient l'existence optionnelle d'une caution (personne qui se porte fort).

### **De l'offre au contrat**

En ce qui concerne le modèle type n° 1, et plus spécifiquement la partie consacrée au rapport entre le contrat de prêt et le contrat de vente, on relève tout d'abord que l'abrogation, intervenue il y a quelques années, de toute réglementation relative à la partie du prix payable comptant, en cas de recours à un crédit pour financer l'acquisition d'un bien ou la fourniture d'un service, justifie la suppression de toute référence à celle-ci dans ce modèle type.

Enfin, il est précisé qu'en cas d'exercice par l'emprunteur de son droit de rétractation, les sommes versées d'avance, au titre de la partie du prix payable au comptant, qui n'ont pas été restituées dans les huit jours suivants la demande de remboursement sont productives d'intérêts au taux légal, majoré de moitié.

### **Exécution du contrat**

Dans le cadre des nouveaux modèles types 1 et 2, les dispositions relatives au remboursement anticipé ont été modifiées dans un sens conforme à l'article L. 311-29 du Code de la consommation qui dispose que l'emprunteur peut toujours, à son initiative, rembourser un crédit par anticipation, tout en permettant au prêteur de refuser un remboursement partiel inférieur à un montant fixé par décret.

Par ailleurs, les modèles type 1, 2 et 4 prévoient l'inscription au FICP en cas d'incident de paiement caractérisé.

### **Contentieux**

Dans l'ensemble des nouveaux modèles types, les dispositions relatives au délai de forclusion ont été modifiées, conformément à l'article L. 311-37 de Code de la consommation.

Le modèle type n° 1 a été modifié pour prendre en considération le fait que le prêteur peut être aussi bien le vendeur que le prestataire de service.

### **Acceptation de l'offre préalable**

Les nouveaux modèles types signalent qu'une notice comportant les extraits des conditions générales de l'assurance doit être remise à l'emprunteur en cas de souscription d'une assurance.

## **2.2. Autres dispositions en matière de protection des consommateurs**

La loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur dite « loi Chatel » comporte trois volets en matière de crédit : la publicité des crédits gratuits, l'encadrement des crédits *revolving* et la résiliation des contrats tacitement reconductibles. Le CCSF a accueilli favorablement ces nouvelles mesures.

### **2.2.1. La publicité dans le domaine des crédits gratuits**

Concrètement, le terme de « crédit gratuit » recouvre les offres de paiement en trois ou quatre fois sans frais, proposées par les magasins d'équipement ménager.

La publicité des crédits à la consommation est régie par les articles L. 311-4 du Code de la consommation.

À ce titre, la « loi Chatel » met fin à l'interdiction de faire de la publicité sur le crédit gratuit hors du lieu de vente.

Les dispositions relatives à la « libéralisation du crédit gratuit » ont été présentées début 2005 lors d'une séance plénière du CCSF.

### **2.2.2. L'encadrement du crédit renouvelable ou crédit revolving**

Le crédit renouvelable est, selon l'article L. 311-9 du Code de la consommation, défini comme une ouverture de crédit qui offre à son bénéficiaire la possibilité de disposer, de façon fractionnée, aux dates de son choix, du montant du crédit consenti.

En d'autres termes, il s'agit d'une réserve d'argent renouvelable et utilisable à tout moment pour financer un achat.

Dans la mesure où les crédits *revolving* sont très fréquents dans les dossiers de surendettement, le législateur a souhaité encadrer davantage ce type de crédit.

#### **Une offre préalable en cas d'augmentation du crédit consenti**

Ainsi, alors que seul le contrat initial d'ouverture de crédit renouvelable devait jusqu'alors faire l'objet d'une offre préalable, la « loi Chatel » impose désormais l'établissement d'une offre préalable en cas d'augmentation du crédit consenti.

### **2.2.3. La résiliation des contrats tacitement reconductibles**

Alors qu'auparavant la résiliation de ces contrats n'était possible qu'à échéance annuelle, la loi offre la faculté à l'emprunteur de demander à tout moment la réduction de la réserve de crédit, la suspension de son droit à l'utiliser ou la résiliation de son contrat.

#### **Une tacite reconduction limitée**

Enfin, contrairement à la version initiale du projet de loi qui supprimait le principe de tacite reconduction, la version finale restreint son champ d'application à l'hypothèse de non-utilisation du crédit ou du moyen de paiement associé (le plus souvent une carte) pendant trois ans.

En effet, l'article L. 311-9 du Code de la consommation prévoit, désormais, que « si, pendant trois années consécutives, le contrat d'ouverture de crédit ou tout moyen de paiement associé, n'ont fait l'objet d'aucune utilisation, le prêteur qui entend proposer la reconduction du contrat adresse à l'emprunteur, à l'échéance de la troisième année, un document annexé aux conditions de cette reconduction. Ce document indique l'identité des parties, la nature de l'opération, le montant du crédit

disponible, le taux annuel effectif global ainsi que le montant des remboursements par échéance et par fractions de crédit utilisées. À défaut pour l'emprunteur de retourner ce document, signé et daté, au plus tard vingt jours avant la date d'échéance du contrat, ce dernier est résilié de plein droit à cette date ».

Ainsi, si pendant trois ans le crédit ou le moyen de paiement associé n'est pas utilisé, le prêteur devra envoyer un document à l'emprunteur pour reconduire le contrat. En l'absence de réponse de la part de ce dernier, son silence vaudra refus tacite et, en conséquence, le contrat sera résilié.





Paris, le 30 janvier 2006

**AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF SUR LA RÉVISION  
DES MODÈLES TYPES D'OFFRES PRÉALABLES DE CRÉDIT**

L'offre préalable de crédit à la consommation, visée aux articles L. 311-8 et suivants du Code de la consommation, doit répondre, selon la nature du prêt proposé, aux exigences de l'un des modèles types prévus par l'article L. 311-13.

Ces modèles types fixent les mentions devant figurer sur les différentes offres de crédit, s'agissant, notamment, de la reproduction des dispositions légales prévues par l'article L. 311-10 du Code de la consommation.

Il est rappelé que l'offre préalable de crédit doit comporter les indications figurant au modèle type, sans qu'il y ait lieu à reproduction du modèle en la forme. Outre, les mentions obligatoires fixées par le modèle type, l'offre préalable de crédit peut comporter d'autres indications relatives à l'opération de crédit proposée.

Enfin, les modèles types ont également pour fonction de permettre l'adéquation entre l'offre de crédit proposée et l'objet du prêt.

Il existe, à ce jour, neuf modèles types d'offres de crédit. Ces modèles types datent, pour huit d'entre eux, de 1978, c'est-à-dire de l'année où la législation sur le crédit à la consommation est entrée en vigueur, et seul le modèle n° 8 a été révisé en 1987.

Dans le souci d'adapter ces modèles types aux modifications législatives intervenues ces dernières années dans le domaine du crédit à la consommation et de les actualiser en fonction des pratiques du marché, tout en maintenant un haut degré de protection des consommateurs, le Comité consultatif s'est engagé dans une démarche de rationalisation de la présentation de ces modèles types.

Néanmoins, comme les modèles types révisés ne concernent pas les offres de prêt proposées dans le cadre d'une commercialisation à distance, chaque prêteur devra adapter en conséquence ses documents (y compris les bordereaux de rétractation) en fonction de la législation. Une attention particulière devra d'ailleurs être apportée à l'évolution de la réglementation et des pratiques dans le domaine du crédit afin d'actualiser plus régulièrement les modèles types.

En outre, un délai de six mois, après publication de l'arrêté ministériel fixant les nouveaux modèles types, doit être laissé aux prêteurs pour la mise en conformité de leurs offres de prêt.

Après examen des modèles types existants, le Comité consultatif propose les voies de réforme suivantes :

### Fusion des modèles types n° 1 et n° 2

Les modèles types 1 et 2 ont pour objet de préciser les indications contenues dans une offre préalable de crédit accessoire à une vente, conclue dans un établissement commercial ou au domicile du consommateur. La différence entre ces deux modèles types tient au fait que pour le modèle type n° 1, le crédit est consenti par un prêteur (établissement de crédit), alors que pour le modèle type n° 2, le prêt est consenti par le vendeur ou par le prestataire de service. Or, aujourd'hui, la quasi-totalité des crédits affectés sont accordés par des établissements de crédits spécialisés. Le maintien du modèle type n° 2 ne paraît donc plus justifié et il est en conséquence proposé de fusionner ces deux modèles types en un seul, en prévoyant, cependant, la possibilité, le cas échéant, de substituer le vendeur ou le prestataire de services au prêteur.

De ce fait, s'agissant de l'identité et de la qualité du prêteur, il est prévu un nouveau renvoi (3) aux différents cas de figure qui peuvent être rencontrés, à savoir que le prêteur peut être un établissement de crédit mais aussi, le vendeur ou le prestataire de service.

Au titre des nouvelles mentions, figure, désormais, le cas échéant, la référence à l'identité et aux coordonnées du co-emprunteur.

Le coût total du crédit (I) est désormais exprimé sous la forme d'un taux effectif global (TEG) calculé en termes annuels, et les mentions relatives aux conditions d'assurance ont été modifiées dans un sens conforme aux dispositions du nouvel article L. 311-12 du Code de la consommation. Enfin, les montants sont exprimés en euros.

En ce qui concerne les modalités de remboursement du crédit (II), il est désormais fait référence à l'article L. 313-13 du Code de la consommation.

Au point 4 c) de la partie consacrée aux rapports entre le contrat de prêt et le contrat de vente (IV. 4), l'abrogation, intervenue il y a quelques années, de toute réglementation relative à la partie du prix payable comptant en cas de recours à un crédit pour financer l'acquisition d'un bien ou la fourniture d'un service, justifie la suppression de toute référence à celle-ci dans le modèle type.

Au point 4 d), il est précisé qu'en cas d'exercice par l'emprunteur de son droit de rétractation, les sommes versées d'avance qui n'ont pas été restituées dans les huit jours suivants la demande de remboursement sont productives d'intérêts au taux légal majoré de moitié.

Au point 4 h), il est fait référence à l'article L. 311-23 du Code de la consommation.

Dans la partie relative à l'exécution du contrat (V), les dispositions relatives au remboursement anticipé, reprises au point 5 a), ont été modifiées dans un sens conforme à l'article L. 311-29 du Code de la consommation. Le point 5 e) nouveau prévoit l'inscription au FICP en cas d'incident de paiement caractérisé.

Dans la partie concernant le contentieux (VI), l'ordre des points 6 a) et 6 b) a été inversé, (le point 6 a) devenant le point 6 b) et inversement). Au nouveau point 6 a), les dispositions relatives au délai de forclusion ont été modifiées conformément à l'article L. 311-37 du Code de la consommation. La rédaction du nouveau point 6 b) a été modifiée pour prendre en considération le fait que le prêteur peut être aussi bien le vendeur que le prestataire de service.

Enfin, au titre de l'acceptation de l'offre préalable de crédit (VII), il est fait référence, le cas échéant, à la notice comportant les extraits des conditions générales de l'assurance.

Le **nouveau modèle type n° 1** est repris en annexe 8.

### Maintien des modèles types n° 3 et n° 4

Le **modèle type n° 3** concerne l'offre préalable de prêt personnel. La nécessité d'un modèle type propre à ce type d'offre de crédit n'est pas remise en cause.

L'adaptation de ce modèle type aux évolutions législatives est réalisée automatiquement par la reprise, pour de nombreuses rubriques, des mentions contenues dans le nouveau modèle type n° 1.

Le montant du crédit est exprimé en euros.

Le nouveau modèle type, désormais **modèle type n° 2**, est repris en annexe 8.

Le **modèle type n° 4** vise l'offre préalable d'ouverture de crédit sous la forme d'un découvert en compte. Cette forme de crédit conserve une spécificité particulière dans la mesure où elle affecte directement le compte de dépôt du consommateur et n'est octroyée que par l'établissement teneur du compte.

Ce modèle type ne vise, désormais, que l'offre préalable d'ouverture de crédit consenti sous la forme d'un découvert sur un compte de dépôt.

Comme pour le modèle type précédent, l'adaptation de ce modèle type aux évolutions législatives se fait automatiquement par la reprise, pour un certain nombre de rubriques, des mentions visées par les modèles type n° 1 et 2 actualisés.

Le montant du découvert autorisé et, le cas échéant, celui de l'assurance sont exprimés en euros.

La durée est fixée contractuellement par les parties.

La référence à la notion de fractions périodiquement disponibles est supprimée dans la mesure où ce modèle type ne concerne que le découvert autorisé affectant exclusivement le compte bancaire courant et que seule la détermination du montant maximum de celui-ci est utile.

Le coût total du crédit (I) est exprimé sous la forme d'un TEG calculé en terme annuel et les mentions relatives aux conditions d'assurance ont été modifiées dans un sens conforme aux dispositions du nouvel article L. 311-12 du Code de la consommation.

Enfin, pour tenir compte de l'avis rendu par la Commission des clauses abusives, le 27 mai 2004, en ce qui concerne la clause de variation du taux d'intérêt présente dans les offres de crédit consenti sous la forme d'un découvert en compte ou dans celles qui sont renouvelables, une information préalable de l'emprunteur, en cas de révision du taux, est désormais obligatoire, et ce dernier a la possibilité, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette information, de refuser cette révision. Dans ce cas, le droit à crédit prend fin et les sommes utilisées devront être remboursées de manière échelonnée conformément aux conditions applicables avant la dernière modification refusée.

Le nouveau modèle type, désormais **modèle type n° 3**, est repris en annexe 8.

### Fusion des modèles types n° 5 et n° 6 et suppression du modèle type n° 7

**Les modèles types n° 5, n° 6 et n° 7** concernent les offres préalables de crédit utilisable par fractions, accessoires (modèle type n° 6) ou non (modèle type n° 5) à des contrats de vente ou de prestation de services et assorties d'une carte de crédit (modèles n° 5 et n° 6) ou de l'usage de bons d'achat ou de tout autre document produisant les mêmes effets (modèle type n° 7).

Dans les trois cas, il s'agit d'offres de crédit renouvelables pour lesquelles le maintien de trois modèles types n'apparaît pas justifié, d'autant plus que l'offre correspondant au modèle type n° 7 n'est

plus proposée par les prêteurs. En effet, le crédit renouvelable utilisable par fractions est, désormais, systématiquement assorti d'une carte de crédit.

Il est donc proposé de fusionner les modèles types n° 5 et n° 6 dans un **nouveau modèle type n° 4** et de **supprimer le modèle type n° 7 actuel**.

Le nouveau modèle type n° 4 reprend les nouvelles mentions qui ont été intégrées au nouveau modèle type n° 1, afin, là encore, de tenir compte des évolutions législatives, et encadre les conditions de la révision du taux dans les mêmes termes que le modèle type précédent. Les montants sont exprimés en euros.

#### Maintien des modèles types n° 8 et n° 9

**Le modèle type n° 8** vise l'offre de location avec option d'achat et le **modèle type n° 9**, la location-vente.

Eu égard aux effets juridiques distincts des deux opérations, la première se traduisant par une vente dans la mesure où l'emprunteur a fait jouer l'option d'achat, alors que dans la seconde, le transfert de propriété de la chose louée est automatique à l'issue de la période de location, il est proposé de maintenir les deux modèles types séparés, désormais **les nouveaux modèles types n° 5 et n° 6**.

Comme précédemment, les montants sont exprimés en euros et ces modèles types ont été actualisés.

### 3. L'ÉLARGISSEMENT DE L'ACCÈS AU CRÉDIT ET LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

Comme le rappelle le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie dans sa lettre de mission du 27 avril 2005 (cf. annexe 2), le crédit joue un rôle essentiel pour la croissance économique.

La lettre précise : « Au-delà d'un état des lieux du fonctionnement actuel du marché du crédit des particuliers, l'avis devra s'attacher à mesurer la demande globale des ménages afin d'identifier les souhaits d'emprunt des ménages, les conditions auxquelles ils seraient prêts à emprunter, l'objet de ces crédits et la façon dont cette demande est satisfaite. L'offre des établissements de crédit pourra également être examinée, notamment la manière dont elle répond aux situations particulières, telles que celles des personnes dont les revenus sont irréguliers. Sur la base de ce constat, j'attends que l'avis identifie les éventuels freins au développement harmonieux d'un marché du crédit, qu'ils soient culturels, financiers, concurrentiels ou réglementaires. Des comparaisons avec nos grands partenaires seraient utiles. Le Comité pourra s'appuyer sur des expertises extérieures pour réaliser les études nécessaires ».

Le ministre ajoute : « En parallèle, je souhaite que le Comité, sur la base des conclusions de la nouvelle étude de la Banque de France sur le surendettement, et des chiffres du baromètre du surendettement, examine la pertinence des différents dispositifs de prévention des situations de surendettement, y compris ceux mis en place dans les établissements prêteurs (dans leurs publicités, lors des procédures de décision d'octroi ou au cours de la vie des prêts). Sur la base de cet examen des textes en vigueur, des Codes ou chartes existants et des bonnes pratiques effectives, le Comité pourrait proposer les éléments d'un « cahier des charges » reprenant l'ensemble des points sur lesquels l'attention des différents acteurs (établissements de crédit, emprunteurs) doit être attirée dans le cadre de leur relation ».

Dans le cadre de cette mission, le CCSF a fait réaliser deux études extérieures : l'une sur l'endettement des ménages européens réalisée par l'Observatoire européen de l'Épargne (OEE), sous la responsabilité de M. Didier Davydoff, afin de bien situer la place du crédit en France par rapport à la situation dans les autres pays européens, et l'autre, confiée au BIPE et réalisée par le professeur André Babeau, sur la demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre. De plus, le Comité a examiné très attentivement le rapport publié en 2005 par la Banque de France sur le surendettement.

En conclusion de ses travaux en la matière, le CCSF, après en avoir longuement discuté, a adopté le 16 mai 2006 un avis circonstancié sur l'élargissement de l'accès au crédit et la prévention du surendettement (cf. avis en fin de chapitre).

#### 3.1. Les principales analyses

##### 3.1.1 L'endettement des ménages européens et la situation française

Le rapport réalisé par l'Observatoire européen de l'Épargne pour le CCSF actualise, avec des données relatives aux années 2003 et 2004, l'étude qui avait été effectuée en 2004 pour le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre, sur l'endettement des ménages européens. C'est aussi un complément à cette étude : les évolutions spécifiques du crédit à l'habitat et à la consommation sont présentées, à la fois globalement, et selon le profil sociodémographique des emprunteurs.

Une première partie de l'étude est consacrée à l'évolution du niveau d'endettement des ménages européens. Dans la deuxième partie, les flux nets d'endettement sont replacés dans le cadre général plus large des tableaux de financement qui permettent de mesurer la contribution du crédit et de l'épargne à l'effort d'accumulation patrimoniale des ménages en actifs financiers et non financiers (placements financiers et logement). Enfin, la troisième partie est une description comparative du

profil sociodémographique des emprunteurs dans quatre pays : l'Allemagne, la France, l'Italie et le Royaume-Uni.

Les principales conclusions de cette étude peuvent être ainsi résumées :

- **« Un niveau d'endettement par habitant des Français inférieur à celui relevé en moyenne dans l'Union européenne »**

Il ressort du rapport de l'OEE que le rythme d'accroissement annuel de l'endettement global des ménages français en 2004 (8,6%) est comparable à celui observé en moyenne dans l'Union européenne (8,7%).

Toutefois, le niveau de l'endettement par habitant des Français reste inférieur à celui relevé en moyenne dans les autres États et beaucoup moins élevé que celui constaté dans les pays nordiques (Danemark, Pays-Bas, Royaume-Uni), où les recours tant au crédit hypothécaire qu'au crédit à la consommation sont nettement plus importants.

En effet, l'endettement moyen par habitant en Europe était en 2004 de 16 337 euros contre 11 147 euros en France et 25 951 euros au Royaume-Uni.

De même, alors que l'endettement des ménages français représente 60,2% de leur revenu disponible, ce pourcentage s'élève à 90,8% pour la moyenne des ménages européens et à 129,2% pour le Royaume-Uni. Il apparaît ainsi que les ménages français sont, avec les ménages italiens, les moins endettés d'Europe.

- **« Un rythme d'accroissement annuel de l'endettement global des ménages français qui s'explique essentiellement par la croissance de l'encours du crédit à l'habitat »**

Par ailleurs, le rythme d'accroissement annuel de l'endettement global des ménages français s'explique essentiellement par la croissance de l'encours du crédit à l'habitat.

En effet, dans un contexte de forte augmentation des prix et des transactions, et de baisse des taux d'intérêt, la croissance de l'encours du crédit à l'habitat s'est accélérée ces dernières années.

Ainsi, s'il est vrai que l'endettement par habitant au titre du crédit à l'habitat est inférieur en France à la moyenne européenne et que la diffusion du crédit à l'habitat y est beaucoup moins élevée qu'au Royaume-Uni par exemple (29,7% des ménages français détiennent un crédit à l'habitat contre 41,9% au Royaume-Uni), il n'en demeure pas moins que l'encours de crédit à l'habitat des ménages français a légèrement plus augmenté en 2004 que la moyenne des pays européens (respectivement + 11,7% et + 11,1%).

Au contraire, la croissance du crédit à la consommation a été en France inférieure à la moyenne européenne (4,2% contre 8,7% en 2004).

De même, l'endettement par habitant des Français en matière de crédit à la consommation est moins élevé que l'endettement moyen des Européens (1 967 euros contre 2 359 euros en 2004).

Par ailleurs, s'il est vrai que le taux de détention de crédit à la consommation en Italie et en Allemagne (respectivement 10,1% et 15,8% des ménages en 2004) est très souvent inférieur à celui de la France, seuls 27,7% des ménages français ont eu recours en 2004 au crédit à la consommation contre presque la moitié des ménages britanniques pour lesquels l'endettement par habitant au titre du crédit à la consommation s'est élevé à 4 733 euros en 2004.

La prise en compte des intérêts payés par les ménages au titre de leur endettement total confirme ces derniers classements. Le poids de ces intérêts était de 3,2% du revenu disponible en France à la fin de 2004, alors qu'il s'élevait à près de 8% au Royaume-Uni et en Allemagne.

De même, l'étude précitée de Mercer Oliver Wyman et de l'European Credit Research Institute, fait apparaître, du point de vue du développement du crédit à la consommation, un classement des pays étudiés en trois groupes :

- les pays peu « matures » où la croissance du crédit à la consommation est très forte (Hongrie, République tchèque, Grèce, etc.) ;
- les pays très « matures », mais où la croissance reste vigoureuse (Royaume-Uni, Norvège, Suède) ;
- les pays dont le marché n'est pas encore « mature », mais où la croissance est faible (Allemagne, Autriche, Belgique, France, Pays-Bas).

▪ **« Un accès limité au crédit des jeunes et des ménages ayant des revenus modestes »**

Enfin, il ressort du rapport de l'OEE que les jeunes et les ménages ayant des revenus modestes ont un accès au crédit en France plus limité par rapport à leurs homologues britanniques.

En effet, la proportion de ménages de 25-34 ans ayant recours au crédit à l'habitat en 2004 était près de deux fois plus élevée au Royaume-Uni qu'en France (63% contre 35%).

De même, 71,9% des ménages britanniques de 25-34 ans bénéficiaient en 2004 d'un crédit à la consommation contre 40,9% des ménages français d'un âge similaire.

Par ailleurs, contrairement au Royaume-Uni, le taux de détention d'un crédit à la consommation pour les moins de 25 ans était nettement inférieur à celui de la tranche des 25-34 ans en France et en Allemagne (respectivement 13,9% et 25,9% des moins de 25 ans contre 23,1% et 40,9% des 25-34 ans).

En outre, seuls 15% des ménages français et moins de 10% des ménages allemands ayant un revenu inférieur à 1 000 euros avaient en 2004 un crédit à la consommation, contre 30% des ménages britanniques présentant les mêmes caractéristiques.

Enfin, parmi les ménages endettés au titre du crédit à la consommation, 46,5% le sont pour des crédits de faibles montants (moins de 2 500 euros) au Royaume-Uni contre 37,1% en France, 28,1% en Italie et 27,8% en Allemagne.

Face à ces différents constats, le CCSF a recherché les éventuels freins à l'offre de crédit en s'appuyant sur une étude extérieure réalisée par le BIPE selon laquelle « entre un développement du crédit à la consommation à l'anglo-saxonne et le dynamisme relativement faible que ce crédit manifeste actuellement en France, il y a place [...] pour une diffusion de l'offre qui satisfasse mieux les différents besoins de la population en ce domaine ».

### 3.1.2. La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre (rapport du BIPE)

▪ **Les ménages solvables écartés du crédit**

Afin de déterminer la population de clients solvables qui n'auraient pas pu, jusqu'à présent, recourir à une forme ou à une autre de crédit à la consommation, soit que leur demande ait été refusée, soit qu'ils aient renoncé à solliciter un crédit en pensant que cette demande serait écartée, le BIPE s'est appuyé sur les résultats fournis par l'étude du cabinet britannique de consultants Policis réalisée en France en 2003 sur 900 ménages appartenant aux deux déciles les plus modestes de la distribution des ménages selon leur revenu.

Le BIPE en a déduit qu'on peut estimer, avec toute la prudence nécessaire, que 600 000 ménages français non endettés seraient sans doute susceptibles de faire face aux engagements qu'impose un prêt à la consommation d'un montant modéré. Ces ménages représentent un potentiel supplémentaire de près de 8% du nombre de ménages endettés fin 2004, en ce qui concerne l'une ou l'autre forme de crédit à la consommation.

Le rapport relève qu'une partie de ces « clients potentiels » utilisent déjà le découvert bancaire pour résoudre les problèmes de trésorerie qu'ils peuvent rencontrer ou contractent des crédits auprès de prêteurs non agréés, mais ces formes de crédit ne sont pas toujours bien adaptées à leur projet. L'enquête de Policis précitée chiffre la clientèle ayant recours en France à des circuits parallèles à 1,4% des ménages soit entre 300 000 et 400 000 ménages.

### ▪ **Caractéristiques de ces ménages écartés du crédit**

Le BIPE recense les caractéristiques de cette « population » à partir d'informations portant, d'une part, sur les caractéristiques de plusieurs millions de demandes de crédit adressées en 2004 à des établissements prêteurs et, d'autre part, sur les caractéristiques des dossiers qui ont été acceptés, que les crédits aient été accordés « en direct » (agences, plates-formes, etc.) ou sur le lieu de vente.

Dans ce cadre, cinq variables ont été prises en compte : le sexe du demandeur, son âge, sa catégorie socioprofessionnelle, son niveau de revenu et son statut professionnel.

Ainsi, le rapport montre que dans la population écartée du crédit à la consommation par les établissements prêteurs :

- les moins de 30 ans représentent plus de 30% ;
- les ouvriers et employés du secteur privé, près de 45% ;
- les personnes ayant des revenus individuels compris entre 1 000 et 1 500 euros par mois, près de 40% ;
- enfin, les célibataires, plus de 40%.

Le BIPE a toutefois émis deux réserves quant à ces résultats.

Il a, d'une part, rappelé qu'au sein de la population des « refusés » par les établissements prêteurs, il ne sait pas où passe la **frontière de solvabilité**, et que, d'autre part, en dehors de cette clientèle écartée, il est très difficile de déterminer les clientèles potentiellement solvables qui, par suite d'un **comportement d'autocensure**, ne s'adressent pas aux établissements prêteurs. À ce titre, le BIPE relève que les travailleurs intérimaires et les titulaires de CDD représentent moins de 1% de l'ensemble des demandeurs de crédit auprès des établissements de crédit.

### ***Propositions d'ajustement et prévention du surendettement***

#### ▪ **La mentalité française et la crainte du surendettement**

Le BIPE explique la faiblesse relative de la diffusion du crédit à la consommation en France, en premier lieu par un facteur culturel.

En effet, il relève que dans la mentalité française, l'endettement au titre du crédit à la consommation, contrairement à l'endettement au titre de l'habitat ou du cas particulier de l'acquisition d'un véhicule neuf, n'est pas considéré comme parfaitement légitime. Cette « mauvaise conscience » est accrue par la façon dont les médias communiquent sur le surendettement.

C'est pourquoi, le BIPE juge important de développer une information plus complète sur le phénomène de surendettement en France, comprenant notamment des comparaisons avec d'autres pays.

#### ▪ **Les modèles de score**

Le BIPE souligne que les modèles de score, qui permettent de préciser avec quel risque telle ou telle demande de prêt peut être acceptée, sont tout à fait déterminants pour les décisions d'octroi ou non d'un prêt.

Après avoir rappelé le savoir-faire indiscutable de la France en matière de construction et d'utilisation de modèles de score, le rôle de cet outil dans la prévention du surendettement et son objectivité, le rapport souligne que les modèles usuels orientent l'octroi du crédit vers la clientèle la plus solvable (dite « *prime* »).

C'est pourquoi, tout en soulignant, d'une part, l'aspect strictement confidentiel du détail des modèles de score dans la mesure où ces modèles constituent des facteurs de concurrence et représentent des investissements immatériels importants pour les établissements de crédit, et d'autre part, l'évolution des modèles de score au cours des trois ou quatre dernières années, le rapport affirme qu'il serait intéressant que ces modèles connaissent encore de nouvelles évolutions leur permettant de

mieux tenir compte des besoins d'une clientèle un peu plus modeste (dite « *near* » et « *sub-prime* »), mais tout à fait solvable.

#### ▪ **La réglementation du taux de l'usure**

Afin de satisfaire cette clientèle, le rapport préconise une révision de la réglementation de l'usure qu'il serait préférable, selon le BIPE, d'appeler réglementation des taux plafonds et qui n'a pas été modifiée depuis plusieurs décennies.

En effet, selon le BIPE, compte tenu de cette législation, lorsque le niveau général des taux d'intérêt est très bas, les offres de crédit de courte durée et de petits montants sont limitées car les établissements prêteurs ne peuvent pas rémunérer les prises de risque et les coûts de gestion.

Le BIPE en conclut que si les établissements de crédit étaient autorisés à prêter à des taux un peu plus élevés, ils pourraient répondre à la demande exprimée par une partie non négligeable de la clientèle « *near* et *sub prime* », sans abaisser notablement leur rentabilité.

C'est pourquoi, il propose une clarification du mode de calcul des taux moyens observés (clarification des informations prises en compte, des pondérations utilisées, etc.).

Par ailleurs, il conviendrait, selon le BIPE, de réfléchir aux différentes catégories de taux de l'usure retenues dans la mesure notamment où la catégorie « découverts en compte, prêts permanents et financement d'achats ou ventes à tempérament » est très hétérogène.

De même, le BIPE suggère de créer une catégorie spécifique pour les prêts de petits montants (par exemple, inférieurs à 500 euros) pour lesquels le montant des intérêts retenus ne serait pas supérieur à un certain montant exprimé en valeur absolue.

En outre, il suggère d'opérer un ajustement du coefficient multiplicateur de 1,33 des taux moyens pratiqués sur les différents marchés, consistant, soit en la substitution de ce coefficient par une marge fixe, soit en une augmentation de ce coefficient.

En la matière, le BIPE relève que dans d'autres pays européens, qui n'ont pas la réputation d'être spécialement permissifs en matière de comportement des établissements de crédit, ce coefficient va jusqu'à 1,5.

Le rapport suggère également une actualisation du montant de 1 524 euros qui délimite une catégorie des taux de l'usure (opérations inférieures à ce montant) et qui n'a pas été changé depuis 1989.

#### ▪ **Le partage des informations et les centrales de crédits**

Le BIPE avance l'idée selon laquelle la mise en commun des informations possédées sur les demandeurs dans le cadre d'une « centrale de crédit » serait de nature, non seulement à éviter certains cas extrêmes de surendettement, mais également à développer le crédit, car elle faciliterait l'identification de clientèles à ressources sans doute inférieures à la moyenne, mais cependant capables de gérer un passif raisonnable.

Selon le BIPE, ces fichiers constituent des instruments complémentaires des modèles de score dans la mesure où ces derniers renseignent surtout sur les caractéristiques des ressources des demandeurs de crédit, alors que les fichiers donnent des informations précises sur la composition de leur passif.

Il souligne sur ce point que la France est l'un des rares États dans l'Union européenne à ne pas disposer d'un tel outil.

C'est pourquoi, tout en rappelant que le CCSF et la CNIL s'étaient opposés en 2002 et en 2004 à la création d'un fichier positif (c'est-à-dire comportant des informations détaillées sur le passif financier des ménages) en France, il conclut qu'il paraît souhaitable de ne pas abandonner trop vite la réflexion en la matière, en préconisant un fichier qui serait privé et facultatif.

Par ailleurs, le BIPE propose de rendre plus préventif le fichier des incidents de paiement (FICP) en utilisant les premiers impayés comme un indicateur avancé. Il envisage une redéfinition des catégories d'incidents conduisant à une interdiction de crédit, une amélioration des systèmes de collecte et de consultation et la fixation de nouvelles règles de mémorisation des incidents.

### 3.1.3. L'hypothèque rechargeable et le prêt viager hypothécaire

Le CCSF a été appelé à examiner le projet d'hypothèque rechargeable et de prêt viager immobilier, initié par le gouvernement en 2005 dans le cadre à la fois de la réforme du droit des sûretés et de la réforme du crédit hypothécaire. Sans avoir pu exprimer d'avis formalisé sur ces deux nouveaux instruments de crédit avant l'adoption de l'ordonnance du 23 mars 2006, le Comité a toutefois insisté, dans le cadre d'un groupe de travail *ad hoc*, sur les précautions à prendre en la matière et sur l'importance d'une protection renforcée des consommateurs. Les observations du CCSF à cet égard ont été prises en compte dans le dispositif de la réforme.

#### L'hypothèque rechargeable

##### ■ Présentation

Selon l'article 2422 du Code civil, « L'hypothèque [conventionnelle rechargeable] peut être ultérieurement affectée à la garantie de créances autres que celles mentionnées par l'acte constitutif, pourvu que celui-ci le prévoit expressément. ».

En d'autres termes, l'hypothèque rechargeable permet à un emprunteur, ayant amorti tout ou partie d'un crédit immobilier garanti par une hypothèque, de solliciter un nouveau prêt soit immobilier, soit de consommation en réutilisant cette même sûreté.

À la lecture de cette disposition, on relève, d'une part, que les privilèges spéciaux immobiliers (privilèges de prêteur de deniers et de vendeur) sont exclus du champ d'application de cette réforme. Ainsi, seuls les ménages ayant garanti leur crédit immobilier par une hypothèque conventionnelle accéderont à ce nouvel instrument.

D'autre part, il ressort de cet article que, comme le souhaitait le CCSF, le caractère rechargeable doit être prévu dans l'acte initial.

De même, s'agissant de la procédure, il convient de noter, qu'afin d'opérer ce rechargement, l'emprunteur doit s'adresser à un établissement de crédit, mais pas nécessairement au prêteur d'origine et que la convention de rechargement fera l'objet d'une publicité par une mention en marge de l'inscription hypothécaire.

##### ■ Protection du consommateur

Conformément aux souhaits du CCSF, plusieurs dispositions de l'ordonnance visent à protéger le consommateur.

En effet, l'intervention systématique d'un notaire qui verra sa responsabilité engagée dans l'hypothèse de défaut de conseil de son client, est tout d'abord prévue à l'occasion de la signature de la convention de recharge.

Le Comité a, dans le cadre de ses travaux, souligné le rôle accru des notaires en matière de conseil.

Il convient de relever qu'afin d'éviter le risque de surendettement, l'emprunteur ne peut pas souscrire un crédit *revolving* ou renouvelable au moyen de ce nouvel instrument (article L. 313-14 du Code de la consommation).

Par ailleurs, contrairement au système britannique, l'hypothèque n'est rechargeable qu'à hauteur du montant remboursé par rapport à la valeur de l'hypothèque initialement inscrite et non par rapport à la valeur actualisée du bien lui-même.

Cette limitation a été introduite afin d'éviter, en cas de chute des prix de l'immobilier faisant suite à une période de hausse, un effet cumulé d'appauvrissement et de surendettement de l'emprunteur.

Le Comité a donc souligné l'importance de la qualité de l'expertise du bien immobilier et la nécessité que son coût soit raisonnable.

Enfin, l'article L. 313-14-1 du Code de la consommation impose une information de l'emprunteur au moyen d'un document intitulé « situation hypothécaire » qui sera annexé à l'offre préalable de crédit et dont le contenu est énuméré par ledit article.

Au titre de cette information figurent, conformément aux vœux du CCSF et sauf dans le cadre de rechargements pour une activité professionnelle, une évaluation par le prêteur du coût du rechargement de l'hypothèque garantissant le ou les nouveaux crédits, une évaluation par le prêteur du coût total de l'hypothèque, la mention selon laquelle la défaillance de l'emprunteur peut entraîner la vente du bien hypothéqué et la mention de la durée de l'inscription hypothécaire. À cet égard, le Comité souhaitait que la durée des prêts ne soit pas plus longue que celle de l'hypothèque initiale.

### **Le prêt viager hypothécaire**

#### ▪ **Présentation**

Aux termes de l'article L. 314-1 du Code de la consommation, tel que modifié par l'ordonnance précitée du 23 mars 2006, « le prêt viager hypothécaire est un contrat par lequel un établissement de crédit ou un établissement financier consent à une personne physique un prêt sous forme d'un capital ou de versements périodiques, garanti par une hypothèque constituée sur un bien immobilier de l'emprunteur à usage exclusif d'habitation et dont le remboursement — principal et intérêts — ne peut être exigé qu'au décès de l'emprunteur ou lors de l'aliénation ou du démembrement de la propriété de l'immeuble hypothéqué s'ils surviennent avant le décès ».

Ainsi, ce nouveau dispositif vise à permettre aux personnes qui sont propriétaires d'un bien immobilier, d'obtenir un crédit qui sera garanti par une hypothèque sur ledit bien immobilier et sera remboursé in fine, c'est-à-dire par les ayants droit du débiteur décédé.

Sont notamment concernées des personnes, par exemple âgées, qui ont généralement du mal à emprunter pour compenser un manque de revenus et qui obtiendront ainsi un crédit, soit sous la forme d'un capital, soit sous la forme d'une rente (versement périodique).

À cet égard, l'article L. 314-2 dudit Code précise que ce prêt ne peut pas être destiné à financer les besoins d'une activité professionnelle.

De la même manière, il ressort de l'article L. 314-1 du Code de la consommation que la dette, c'est-à-dire le capital emprunté auquel sont ajoutés les intérêts, est remboursée au décès de l'emprunteur, soit par la vente du bien immobilier, soit par les héritiers, s'ils souhaitent conserver le bien immobilier.

#### ▪ **Protection du consommateur**

Le gouvernement a également prévu des mesures de protection du consommateur concernant le prêt viager hypothécaire.

Ainsi, à l'image du prêt hypothécaire rechargeable, le recours à un acte notarié est obligatoire.

De même, les ayants droit sont protégés par l'article L. 314-9 du Code de la consommation qui prévoit que le montant de la dette sera plafonné à hauteur de la valeur du bien immobilier au jour de l'échéance du terme.

À ce titre, le CCSF avait suggéré que les situations dans lesquelles la valeur du bien se trouve inférieure à celle de la garantie puissent être prises en charge par un mécanisme d'assurance.

En outre, l'emprunteur a la possibilité de rembourser son prêt par anticipation et, en cas de versements périodiques du capital, de demander une suspension ou une modification de l'échéancier des versements.

Enfin, le contrat de prêt viager hypothécaire doit être précédé d'une offre préalable dont le contenu est énuméré à l'article L. 314-5 du Code de la consommation. Il convient de relever que cette offre ne peut pas être acceptée avant un délai de réflexion de dix jours après sa réception par l'emprunteur.

De son côté, l'établissement de crédit a l'obligation de maintenir les conditions mentionnées dans l'offre préalable pendant un délai minimal de trente jours à compter de son émission.

Enfin, l'ordonnance prévoit que « jusqu'à l'acceptation de l'offre par l'emprunteur, aucun versement sous quelque forme que ce soit ne peut être fait ».

### 3.1.4. L'étude typologique de la Banque de France sur les ménages surendettés

À la demande des pouvoirs publics, la Banque de France procède, depuis 2001, à une étude triennale du surendettement, destinée à mettre en évidence les grandes modifications quantitatives, sociologiques et territoriales du surendettement<sup>10</sup>.

La première enquête a été établie à partir de données afférentes au deuxième trimestre 2001. La deuxième enquête a, pour sa part, été réalisée à partir des dossiers contenus dans l'application de gestion du surendettement en juin 2004 (cf. site de la banque de France), mais, pour des raisons techniques diverses, son traitement n'a pu être réalisée qu'au premier semestre de l'année 2005.

Compte tenu de la période sur laquelle s'est concentrée la deuxième étude, celle-ci ne comporte pas d'informations relatives à l'application de la procédure de rétablissement personnel, instituée par la loi du 1<sup>er</sup> août 2003 et entrée en vigueur le 27 février 2004. Les données qui auraient pu être collectées, à l'époque, sur cette procédure auraient au demeurant été peu significatives en raison, d'une part, de leur insuffisance quantitative et, d'autre part, des incertitudes inhérentes à l'institution de tout dispositif novateur.

#### **Principales conclusions de l'étude**

L'enquête typologique 2004 confirme les grandes tendances observées lors de la précédente enquête, trois ans auparavant. Certaines, même, s'accroissent.

- Les caractéristiques sociologiques de l'étude

L'enquête montre que :

- la part des personnes seules dans la population des surendettés s'est notablement accrue (64% contre 58% en 2001), principalement en raison de l'augmentation du nombre de personnes divorcées ou séparées (32,7% contre 26,5%) ;
- 52,8% des dossiers concernent des ménages ayant au moins une personne à charge, ce qui marque une diminution par rapport à 2001 (57,5%) ;
- en ce qui concerne l'âge, la majorité des surendettés ont toujours entre 35 et 54 ans (56,6% contre 56% en 2001), mais la tranche d'âge 45-54 ans voit sa part s'accroître de 24,6 à 26,6%. De même, la population des plus de 64 ans augmente sensiblement chez les surendettés (17,9% contre 12,6%), ce qui montre un vieillissement de la population des surendettés. Par voie de conséquence, les surendettés âgés de 25 à 34 ans sont proportionnellement moins nombreux (22,2% contre 26,4% en 2001) ;

<sup>10</sup> Disponible sur le site Internet de la Banque de France [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr).

- s’agissant de la catégorie socioprofessionnelle des surendettés, on observe une grande stabilité par rapport 2001 : 54,9% sont des ouvriers ou des employés (55,3% en 2001) alors que leur proportion dans la population française n’est que de 30%. Par ailleurs, le pourcentage de chômeurs a augmenté (34% contre 32%) ;
- en termes de ressources, 5,4% des surendettés ont des ressources inférieures ou égales au RMI, 44,6% ont des ressources inférieures ou égales au SMIC (1215,1 euros en juin 2004) et 25,4% ont des ressources comprises entre le SMIC et 1 500 euros par mois. La catégorie des surendettés qui a le plus augmenté est celle qui concerne les classes moyennes percevant des revenus mensuels compris entre 1 500 et 3 050 euros (28,5% contre 26,9%) ;
- en matière de logement, 78,2% des surendettés sont locataires (contre 75,2% en 2001) et les propriétaires ne représentent que 3,7% des surendettés, en diminution par rapport à 2001 (4,5%). Les autres surendettés sont soit accédants à la propriété (6,3%), soit occupants à titre gratuit (9,8%), soit ont un statut autre — divers, usufruitier, SDF — (2%). Seuls 10% des surendettés (contre 15% en 2001) possèdent un patrimoine immobilier. Pour 59% d’entre eux, son évaluation est supérieure à 76 200 euros. Dans la mesure où la valeur du patrimoine des propriétaires surendettés a fortement augmenté, les commissions de surendettement sont fréquemment conduites à s’interroger sur la possibilité de procéder à la vente des biens immobiliers pour régler le problème du surendettement.

▪ L’origine du surendettement

Les causes du surendettement sont déterminées par les secrétariats des commissions de surendettement. Il en ressort que :

- le surendettement dit « passif » c’est-à-dire dû à une diminution des ressources, consécutive à un accident de la vie (perte d’emploi, maladie, divorce...), s’est sensiblement accru, passant de 63,6% à 72,9% de la population surendettée. La perte de l’emploi demeure toujours le principal facteur (31%) à l’origine des situations de surendettement, devant le divorce ou la séparation (15%). Par opposition, le surendettement actif a diminué (14,6% contre 19,4%) ;
- l’endettement est mixte dans la plupart des cas. Ainsi, le surendettement constitué exclusivement de dettes courantes ne concerne que 3,3% des dossiers et celui concernant uniquement des crédits, 9,8% des dossiers ;
- la part de l’endettement bancaire est supérieure ou égale à 75% du surendettement total dans 63,9% des cas (contre 60,1% en 2001). Pour sa part, le pourcentage de surendettés disposant d’un crédit *revolving* s’est réduit (63,5% contre 81,7% en 2001), mais le nombre de crédits *revolving* qu’ils détiennent s’est sensiblement accru (5,9 contre 3,9 en moyenne) ;
- la proportion de surendettés ayant des prêts personnels a sensiblement diminué (45% contre 59,2% en 2001), mais le nombre de prêts par dossier a progressé, lui aussi, de 2,2 à 3 en moyenne entre 2001 et 2004.

▪ Le traitement du surendettement

- la part des dossiers dont la capacité de remboursement (différence entre les ressources du surendetté et le reste à vivre calculé par les commissions de surendettement) est négative s’est accrue (31,8% contre 27,2%). Ces dossiers relèvent désormais de la procédure de rétablissement personnel, en particulier lorsque aucun rétablissement de la situation financière n’apparaît envisageable ;
- s’agissant de la phase amiable, le nombre de dossiers qui aboutissent à un plan conventionnel reste largement majoritaire par rapport à l’ensemble des dossiers, même s’il diminue (66,9% contre 71,7% en 2001) ;
  - on constate un raccourcissement de la durée de ces plans : ceux à 5 ans passent de 39,5% en 2001 à 51,8% en 2004, tandis que ceux à 8 ans tombent de 31,2% à 16,2% pour ces deux dates respectives ;

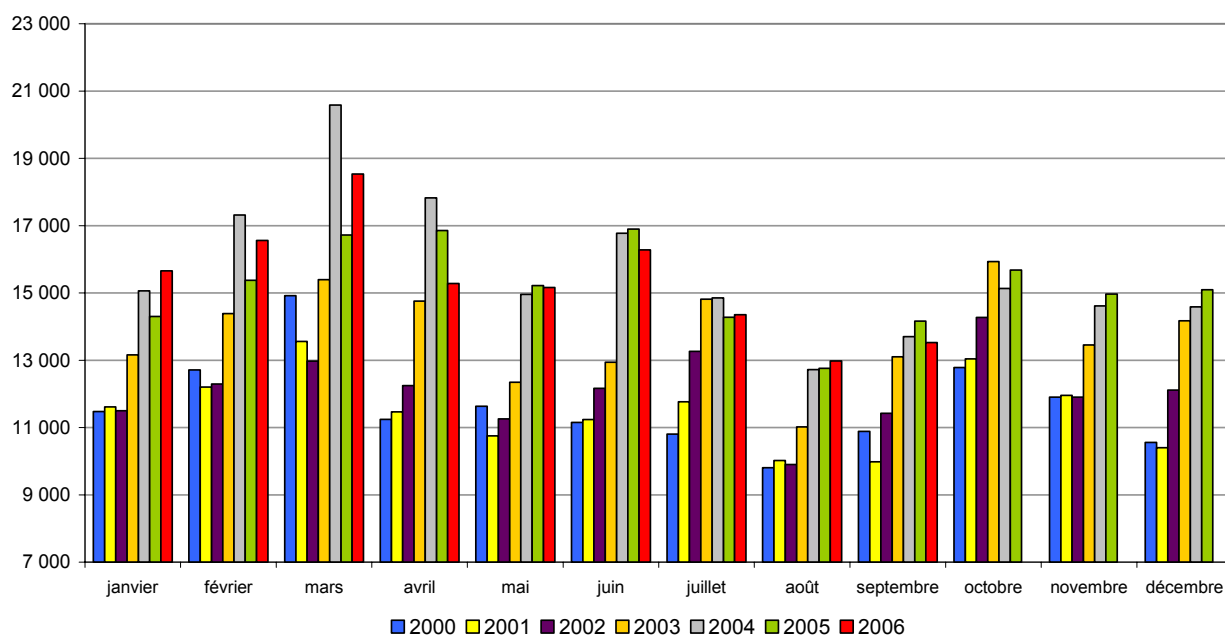
- les réductions du taux d'intérêt au-dessous du taux légal sont très fréquentes (76,8%) et le taux d'intérêt est même majoritairement (55,1% des cas) purement et simplement annulé. Toutefois, la part des abandons de créances en capital reste faible dans le cadre de cette procédure ;
- en ce qui concerne le reste à vivre, dans 72% des cas il est compris entre 800 et 1 500 euros, ce qui est supérieur au minimum légal (montant du RMI majoré de 50% dans le cas d'un ménage) ;
- s'agissant des mesures recommandées :
  - plus de la moitié des mesures s'exécutent sur une durée inférieure ou égale à cinq ans ;
  - les effacements de dette à l'issue des périodes de moratoire — qui pouvaient aller jusqu'à 3 ans — et qui sont entrés en vigueur en mars 2001, concernaient 29,8% des dossiers (contre 17% en 2001) ;
  - dans la majorité des cas (67,7%), il y a des annulations d'intérêts.
- 14% des dossiers sont éligibles à la procédure de rétablissement personnel ;
- les redépôts représentent un tiers des dossiers (32,3%), ce qui constitue un pourcentage très élevé. Leur principale cause est l'expiration des moratoires (42,2%) ou une situation nouvelle imprévue (41,6%), comme la perte de l'emploi, la naissance d'un enfant, le divorce ou la séparation. Seulement 5,9% des redépôts sont imputables à un échec des plans, taux qui montre que les commissions de surendettement savent apprécier les possibilités réelles de remboursement des surendettés.

Le traitement du surendettement s'effectue désormais dans le cadre de la nouvelle loi du 1<sup>er</sup> août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine qui a notamment mis en place la procédure de rétablissement personnel (PRP). Un comité de suivi de l'application de ces nouvelles dispositions a été placé sous la présidence du Premier président de la Cour de Cassation et a rendu son rapport en novembre 2005.

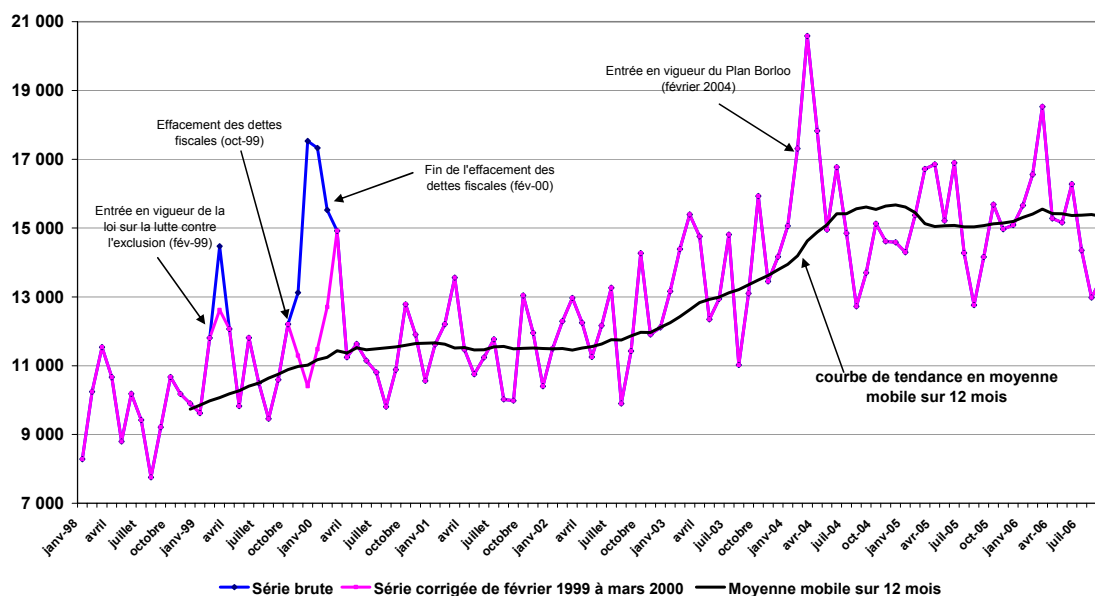
En 2005, le nombre de dossiers de surendettement déposés devant les commissions départementales (182 355) a diminué de 3% par rapport à 2004. Plus de 19 000 décisions d'orientation vers la PRP acceptées par les débiteurs ont été prises par les commissions, soit un chiffre égal aux deux tiers des recommandations élaborées par les commissions et homologuées par les juges.

| Évolution du nombre de dépôts de dossiers de surendettement |                |                |                |                |                |                |                |                                             |
|-------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------------------------------|
| Mois                                                        | 2000           | 2001           | 2002           | 2003           | 2004           | 2005           | 2006           | Variations<br>2006/2005<br>(en pourcentage) |
| janvier                                                     | 11 477         | 11 614         | 11 499         | 13 162         | 15 065         | 14 299         | 15 658         | 9,5                                         |
| février                                                     | 12 708         | 12 204         | 12 294         | 14 390         | 17 314         | 15 375         | 16 559         | 7,7                                         |
| mars                                                        | 14 918         | 13 559         | 12 972         | 15 395         | 20 586         | 16 720         | 18 533         | 10,8                                        |
| avril                                                       | 11 242         | 11 470         | 12 250         | 14 755         | 17 825         | 16 854         | 15 281         | -9,3                                        |
| mai                                                         | 11 633         | 10 752         | 11 257         | 12 349         | 14 954         | 15 217         | 15 162         | -0,4                                        |
| juin                                                        | 11 147         | 11 240         | 12 167         | 12 941         | 16 771         | 16 900         | 16 281         | -3,7                                        |
| juillet                                                     | 10 807         | 11 766         | 13 267         | 14 811         | 14 849         | 14 274         | 14 354         | 0,6                                         |
| août                                                        | 9 806          | 10 018         | 9 901          | 11 019         | 12 722         | 12 762         | 12 979         | 1,7                                         |
| septembre                                                   | 10 886         | 9 983          | 11 426         | 13 103         | 13 704         | 14 162         | 13 530         | -4,5                                        |
| octobre                                                     | 12 784         | 13 041         | 14 273         | 15 931         | 15 128         | 15 683         |                |                                             |
| novembre                                                    | 11 903         | 11 957         | 11 906         | 13 450         | 14 613         | 14 971         |                |                                             |
| décembre                                                    | 10 559         | 10 403         | 12 111         | 14 168         | 14 588         | 15 092         |                |                                             |
| <b>Année</b>                                                | <b>139 870</b> | <b>138 007</b> | <b>145 323</b> | <b>165 474</b> | <b>188 119</b> | <b>182 309</b> |                |                                             |
| <b>9 premiers mois</b>                                      | <b>104 624</b> | <b>102 606</b> | <b>107 033</b> | <b>121 925</b> | <b>143 790</b> | <b>136 563</b> | <b>138 337</b> | <b>1,3</b>                                  |

## Nombre mensuel de dépôts de dossiers de surendettement



## Évolution du nombre mensuel de dépôts de dossiers de surendettement depuis janvier 1998



Les données ont été corrigées de février à avril 1999 pour tenir compte de l'incidence sur le nombre de dépôts de dossiers de surendettement de l'entrée en vigueur de la loi sur la lutte contre l'exclusion, et d'octobre 1999 à mars 2000 pour tenir compte de l'instruction ministérielle d'octobre 1999 qui autorisait l'effacement des dettes fiscales pour les contribuables chômeurs faisant l'objet d'une procédure de surendettement, sous réserve que leur demande soit déposée avant le 1<sup>er</sup> janvier 2000.

### L'examen de l'étude par le CCSF

Dans le cadre de l'examen de l'enquête typologique du surendettement auquel le CCSF a procédé, des représentants d'associations de consommateurs se sont interrogés quant à la pertinence d'établir une différence entre surendettements actif et passif et ont souhaité savoir sur quelles bases cette distinction était établie.

Le représentant de la Banque de France a précisé qu'en pratique, il y a, effectivement, souvent un mélange des deux types de surendettement. Ainsi, très fréquemment des personnes s'endettent initialement dans des conditions raisonnables, mais tirent, par la suite, de manière inconsidérée sur des lignes de crédits disponibles lorsqu'elles se trouvent confrontées à des imprévus. Il a signalé que cette distinction est opérée depuis 1990 par les commissions départementales de surendettement au vu des dossiers et que s'il peut exister une part de subjectivité dans cette distinction, elle a néanmoins le mérite de permettre des comparaisons dans le temps.

Des membres du Comité ont demandé à la Banque de France d'effectuer des analyses complémentaires sur un échantillon de la population des surendettés pour évaluer les corrélations respectives :

- entre, d'une part, les crédits *revolving* et les crédits personnels et, d'autre part, le surendettement lié à un accident de la vie ;
- entre l'absence de capacité de remboursement et l'augmentation du nombre de crédits renouvelables.

La représentante de la Fédération bancaire française a souligné que l'enquête typologique était très attendue par la profession bancaire car elle fournit un bon état des lieux en matière de surendettement. Elle trouve essentielle, en ce qui la concerne, la distinction entre surendettements actif et passif, c'est-à-dire l'indication de la cause qui fait basculer une personne dans le surendettement : accident de la vie ou excès de crédit. Elle indique que cette enquête, le rapport de l'OEE sur l'endettement des ménages européens et l'étude sur le crédit conduite par le professeur Babeau du BIPE, concourent à nourrir la réflexion sur la demande faite par le ministre au CCSF en ce qui concerne l'accès au crédit.

Elle a également noté que le surendettement passif a augmenté de près de 10 points de pourcentage entre 2001 et 2004, que la part des crédits immobiliers a baissé, et que la problématique des crédits renouvelables persiste, avec la particularité que ces derniers crédits se concentrent sur un pourcentage plus restreint de surendettés tout en augmentant en nombre par surendetté.

Le représentant du ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité a souligné que l'enquête est précieuse car elle donne une photographie précise du surendettement. Il se déclare demandeur d'éclaircissements sur le crédit renouvelable. S'agissant de la différence entre surendettements actif et passif, il signale que la politique économique peut jouer un rôle important dans la survenance de la seconde forme de surendettement, et qu'il existe des comportements compulsifs en matière de surendettement actif. Toutefois, il ne souhaiterait pas que cette forme de surendettement fasse l'objet d'une présomption de mauvaise foi devant les tribunaux.

Il a été suggéré par un membre du Comité que l'utilisation de crédits renouvelables pourrait être considérée comme un indicateur avancé du surendettement et que cette information pourrait servir d'intermédiaire entre centrales actives et passives.

Un membre du Comité, qui siège par ailleurs au Conseil national de l'Habitat, a appelé l'attention sur le fait qu'il existe une grande corrélation entre l'augmentation des arriérés de paiement au titre des loyers et l'augmentation des loyers eux-mêmes.

En conclusion, le président du Comité a souligné l'intérêt de l'étude de la Banque de France et souhaité que des approfondissements puissent être apportés, notamment sur la concentration du crédit renouvelable et sur le lien surendettement actif/surendettement passif comme indicateur de l'évolution du surendettement.

### 3.2. Les recommandations du CCSF

Dans le cadre de l'avis qu'il a adopté le 16 mai 2006 (cf. avis en fin de chapitre) sur l'élargissement de l'accès au crédit et la prévention des situations de surendettement, le CCSF a formulé cinq recommandations et rappelé une proposition prioritaire.

#### **Développer le microcrédit**

Les membres du CCSF se sont félicités du développement en cours de l'expérimentation du microcrédit, et notamment du microcrédit social octroyé par des associations d'aide et de réinsertion à l'emploi, destiné à permettre à des personnes ne répondant pas aux critères de solvabilité du marché du crédit d'accéder néanmoins à des formules de crédit hors du marché traditionnel, grâce à des garanties et notamment à celle du Fonds de cohésion sociale, et grâce aux partenariats noués entre certains établissements de crédit et des associations caritatives, humanitaires, ou d'aide à l'insertion et au retour à l'emploi. Leur rôle d'accompagnement personnel des populations concernées apparaît décisif au succès du microcrédit, notamment dans la dynamique d'insertion que peut apporter cette bancarisation.

Le Comité a considéré qu'il peut s'agir d'une nouvelle démarche dans le processus « d'inclusion financière » progressive de personnes ou de familles jusqu'à présent exclues du crédit. Toutefois, le CCSF estime que le microcrédit, et notamment le microcrédit social, hors marché en termes de prise de risque, ne constitue qu'une réponse partielle au problème de l'accès au crédit des personnes qui en sont écartées.

#### **Élargir l'accès effectif au crédit**

Le CCSF est favorable à un plus large accès effectif au crédit de certaines clientèles (personnes aux revenus irréguliers, intérimaires, jeunes...) demandeurs de crédit, pour autant que cela n'entraîne pas d'augmentation des cas de surendettement.

La décision d'accepter ou de refuser une demande de crédit, qui relève des établissements en cause, repose notamment sur l'utilisation des scores. Il est reconnu aux établissements français de crédit une expertise sophistiquée en matière de modèles de score qui font l'objet d'une adaptation permanente nécessaire.

Le CCSF reconnaît que, outre l'adaptation des scores, les établissements de crédit en France ont largement développé depuis plus de dix ans des profils de barèmes modulables incorporant des réponses flexibles à l'irrégularité de certains parcours professionnels, familiaux ou résidentiels : mensualités modifiables par l'emprunteur en cours de vie du prêt, mensualités reportées à la demande, barèmes établis sur dix échéances annuelles, produits comportant une incitation à des versements complémentaires d'épargne, etc.

Le CCSF a invité les établissements de crédit à poursuivre cette facilitation de l'accès responsable au crédit grâce aux outils appropriés.

Le Comité fera le point d'ici la fin de l'année 2006, et ensuite régulièrement, selon une méthode à définir, sur l'accès effectif au crédit de ces différentes clientèles.

#### **Maintenir et actualiser la réglementation de l'usure**

En ce qui concerne la réglementation de l'usure pour les particuliers, le CCSF :

- s'est prononcé pour le maintien de taux plafonds protégeant l'emprunteur contre des taux d'intérêt qui, en l'absence de plafond légal, pourraient atteindre des niveaux socialement insupportables ;
- a estimé, toutefois, qu'une actualisation technique des textes en la matière, pour autant qu'il y soit procédé avec une grande prudence et en ayant effectué les simulations nécessaires, pourrait contribuer à limiter les risques d'exclusion du crédit qui résultent du dispositif actuel ;

- n'est pas favorable, au stade actuel de ses travaux, à de nouvelles mesures législatives concernant l'usure.

La Banque de France est invitée à fournir sans délai les éléments permettant de mesurer les effets des aménagements envisagés, en déterminant notamment les taux plafonds qui en résulteraient sur le dernier trimestre connu ; sur ces bases, les établissements de crédit pourraient à leur tour procéder à des études d'impact dans le cadre des travaux du Comité.

Le Comité estime que parmi les pistes de réflexion à étudier, on peut, en particulier, citer les mesures suivantes :

- le montant actuel de 1 524 euros pourrait être relevé, afin, notamment, de tenir compte de l'augmentation du coût de la vie depuis l'instauration de ce montant. Il faudrait, dans ce cas, prévoir un mécanisme de transition pour éviter de transférer les effets de hausse du taux de l'usure sur les crédits d'un montant supérieur ;
- une nouvelle catégorie qui inclurait les prêts allant jusqu'à un montant de l'ordre de 1 000 euros pourrait être créée ;
- il conviendrait de modifier la méthode de calcul du taux moyen qui, pour les découverts en compte et le crédit renouvelable, est basée sur l'encours de tous les crédits ouverts, y compris ceux qui ne sont pas utilisés, pour ne retenir que les utilisations effectives de ces crédits.

### ***Rendre le FICP plus réactif***

Il apparaît indispensable de rendre le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) plus réactif pour qu'il puisse jouer plus efficacement son rôle de prévention du surendettement. À cet égard, les banques devraient mettre en place des procédures d'alimentation et de consultation en temps réel du FICP par Internet, comme elles en ont déjà la possibilité. Ainsi, à terme, le système actuel des copies mensuelles pourrait être abandonné.

Aussi le CCSF recommande-t-il qu'un chantier concerté de modernisation du FICP soit rapidement lancé par la Banque de France et les établissements de crédit, en liaison avec le CCSF.

Par ailleurs, il serait opportun d'examiner l'articulation entre les durées d'inscription actuelles des personnes surendettées au FICP, et notamment la cohérence entre celles applicables aux personnes qui ont conclu un plan (et qui peuvent être inscrites jusqu'à dix ans), et celles concernant les personnes ayant bénéficié d'une procédure de redressement personnel (dont le délai d'inscription au FICP est de huit ans).

### ***Ne pas instaurer de fichier positif***

Le CCSF confirme qu'il reste opposé à l'instauration d'un fichier positif recensant les crédits des emprunteurs. Il estime que son Avis de juillet 2004 demeure justifié en la matière (cf. en annexe).

Le Comité est donc très réservé sur la proposition du rapport Babeau tendant à autoriser la mise en place de « centrales de crédits », facultatives, laissées à l'initiative du secteur privé et visant à améliorer l'information des emprunteurs et les conditions de la concurrence dans une perspective d'extension de l'accès au crédit. Il est néanmoins prêt, si la mission lui en était donnée, à approfondir la réflexion en la matière, en liaison notamment avec la CNIL.

### ***Publier un baromètre du surendettement***

Enfin, le CCSF confirme l'urgence qui s'attache à la finalisation et à la publication régulière des résultats d'un baromètre du surendettement tel que proposé par le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre en 2003, et prenant en compte le suivi de la mise en œuvre de la réforme du traitement du surendettement entrée en vigueur en 2004. Il considère que des statistiques fiables et reconnues comme telles par tous, issues des travaux réalisés, à ce titre, par la Banque de France, apparaissent indispensables pour approfondir avec tous les acteurs concernés, sur des bases communes, les moyens de faire régresser le surendettement.



16 mai 2006

**AVIS SUR L'ÉLARGISSEMENT DE L'ACCÈS AU CRÉDIT ET LA PRÉVENTION DES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT ADOPTÉ PAR LE COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER  
LE 16 MAI 2006**

Par lettre du 27 avril 2005, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au CCSF un avis sur la question du crédit « dans le cadre de l'action du Gouvernement pour encourager un accès responsable de chacun au crédit ». La lettre du Ministre précise :

*« Au-delà d'un état des lieux du fonctionnement actuel du marché du crédit des particuliers, l'avis devra s'attacher à mesurer la demande globale des ménages afin d'identifier les souhaits d'emprunt des ménages, les conditions auxquelles ils seraient prêts à emprunter, l'objet de ces crédits et la façon dont cette demande est satisfaite. L'offre des établissements de crédit pourra également être examinée, notamment la manière dont elle répond aux situations particulières, telles que celles des personnes dont les revenus sont irréguliers. Sur la base de ce constat, j'attends que l'avis identifie les éventuels freins au développement harmonieux d'un marché du crédit, qu'ils soient culturels, financiers, concurrentiels ou réglementaires. Des comparaisons avec nos grands partenaires seraient utiles. Le Comité pourra s'appuyer sur des expertises extérieures pour réaliser les études nécessaires ».*

Cette lettre ajoute :

*« En parallèle, je souhaite que le Comité, sur la base des conclusions de la nouvelle étude de la Banque de France sur le surendettement, et des chiffres du baromètre du surendettement, examine la pertinence des différents dispositifs de prévention des situations de surendettement, y compris ceux mis en place dans les établissements prêteurs (dans leur publicité, lors des procédures de décision d'octroi ou au cours de la vie des prêts). Sur la base de cet examen des textes en vigueur, des Codes ou chartes existants et des bonnes pratiques effectives, le Comité pourrait proposer les éléments d'un « cahier des charges » reprenant l'ensemble des points sur lesquels l'attention des différents acteurs (établissements de crédit, emprunteurs) doit être attirée dans le cadre de leur relation ».*

Pour répondre à la demande du Ministre, le CCSF a fait réaliser notamment trois études :

- un rapport de l'Observatoire de l'épargne européenne sur *l'endettement des ménages européens* (août 2005),
- une enquête comparative sur *l'offre et l'accès au crédit* réalisée dans 12 pays par la direction générale du Trésor et de la Politique économique (octobre 2005),
- un rapport réalisé par le BIPE (André Babeau) sur la demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre (janvier 2006).

En outre, la Banque de France a publié, en septembre 2005, l'étude typologique qu'elle réalise périodiquement sur le surendettement des ménages à partir des dossiers déposés devant les commissions départementales qui traitent du surendettement des particuliers.

Enfin, le CCSF a eu l'occasion d'examiner à plusieurs reprises les questions soulevées par la création de nouveaux produits de crédit hypothécaire.

Sur la base de l'ensemble des travaux examinés et des discussions intervenues au sein du CCSF et avec des experts extérieurs, le Comité, à partir des analyses qui lui ont été présentées, est parvenu aux recommandations suivantes.

## 1. LES PRINCIPALES ANALYSES

- a) Dans le rapport présenté par l'Observatoire de l'Épargne Européenne, il apparaît que **l'endettement des ménages français** reste globalement très inférieur à celui des autres ménages européens. Cela vaut aussi bien en termes d'encours (11 000 euros par habitant en 2004, soit 30% de moins que la moyenne européenne (Union européenne à 15) de plus de 16 000 euros) que par rapport au revenu disponible brut (60% en 2003 alors que la moyenne européenne est supérieure à 90%).

Pour ce qui concerne toutefois le rythme d'accroissement annuel de l'endettement global des ménages en France, il est équivalent, entre 2002 et 2004, au taux moyen de croissance de cet endettement en Europe. En 2005, le taux de croissance de l'endettement des ménages en France (+ 11%) a été supérieur à la moyenne européenne (+ 9,8%), en raison d'une forte progression du crédit à l'habitat (+ 14,7%) alors que la croissance du crédit à la consommation a été en France inférieure (+ 6,4%) à la moyenne européenne (+ 7,3%).

- b) Les analyses présentées considèrent que **la réforme en cours du crédit hypothécaire, avec la création de l'hypothèque rechargeable et du prêt hypothécaire viager**, pourrait permettre notamment aux personnes ne disposant pas de revenus suffisamment élevés ou stables pour bénéficier de certains crédits (en vue par exemple de travaux d'entretien ou de dépenses personnelles imprévues), mais possédant des éléments de patrimoine immobilier, d'accéder, dans certains cas, au crédit, grâce à ces nouvelles formes d'hypothèques, alors qu'elles ne le pouvaient pas jusqu'à présent.

Toutefois, le Comité estime que ces nouvelles possibilités ne se diffuseront que progressivement dans la mesure où le crédit hypothécaire rechargeable représente, en France, une novation qui mettra du temps à se développer, et où le taux de pénétration du prêt viager hypothécaire, qui est faible à l'étranger, ne devrait pas être plus élevé en France.

En matière de protection du consommateur, l'ordonnance du 23 mars 2006 relative aux sûretés et aux hypothèques, contient des dispositions détaillées en cas de recours à ces nouveaux instruments de crédit, et notamment en cas de crédit à la consommation garanti par une hypothèque rechargeable. En ce qui le concerne, le CCSF restera très vigilant sur l'application pratique de ces dispositions.

- c) **S'agissant plus spécifiquement du crédit à la consommation**, le rapport Babeau a estimé, sur la base d'une enquête en 2003 portant sur 900 ménages effectuée par Policis, un cabinet de consultants britannique, la population solvable<sup>11</sup> n'ayant pas, à ce jour, accès au crédit à la consommation, à environ 600 000 ménages. Cette estimation, qui doit être accueillie avec une grande prudence, selon l'auteur, représenterait un potentiel supplémentaire de près de 8% des 8 millions de ménages (soit 33% des ménages résidant en France) détenant, fin 2004, une forme ou une autre de crédit à la consommation (hors découvert). On peut également noter que 300 000 à 400 000 ménages auraient recours à des prêteurs « non agréés », c'est-à-dire à des formes d'économie souterraine.

Mais surtout, le rapport Babeau présente, pour la première fois, les résultats d'une analyse des demandes de crédit écartées par les établissements prêteurs. Cette analyse repose sur des informations communiquées par certains établissements prêteurs et portant sur les douze mois de l'année 2004. Il s'agit de données afférentes à plusieurs millions de demandes et donc de résultats statistiquement très significatifs. Ceux-ci concernent, d'une part, les caractéristiques des demandes reçues par ces établissements, d'autre part, les caractéristiques des dossiers qui ont été acceptés, qu'il s'agisse des crédits accordés en direct (agences, plates-formes, etc.) ou sur le lieu de vente.

<sup>11</sup> À distinguer de la clientèle « sub-prime » refusée par les établissements de crédit (à l'exception des établissements de prêts sur gages) ou qui n'a pas osé s'adresser à eux et dont les capacités de remboursement sont très réduites.

Cinq variables ont été prises en compte : le sexe du demandeur, son âge, sa catégorie socioprofessionnelle, son niveau de revenu, son statut professionnel :

- la proportion d’acceptations est plus forte pour les hommes que pour les femmes, mais l’écart est relativement faible ;
- le taux d’acceptation progresse avec l’âge des demandeurs. Ainsi le taux de refus est, chez les 18-24 ans, de l’ordre du double de ce qu’il est chez les 45-54 ans ;
- le tri, selon la catégorie socioprofessionnelle du demandeur de crédit, fait notamment apparaître :
  - de moindres taux de refus pour les professions du secteur public et les retraités, en raison de la stabilité de leur situation et de leurs revenus,
  - un taux relativement élevé de refus pour les artisans-commerçants et les professions libérales,
  - un taux de refus également assez élevé pour les ouvriers du privé,
  - enfin, des taux de refus très élevés pour les personnes en intérim ou en CDD et les sans-emploi ;
- s’agissant de la variable « revenu mensuel », qui s’applique au revenu individuel du demandeur et non au revenu du ménage, les tranches de revenu inférieures à 1 000 euros ont des taux de refus nettement supérieurs à ceux des tranches plus élevées ;
- quant au statut matrimonial, il apparaît comme très fortement discriminant : le taux d’acceptation pour les personnes mariées est de 50% supérieur au taux de refus ; pour les célibataires, c’est l’inverse : le taux de refus est supérieur de plus de 60% au taux d’acceptation.

Ainsi, il apparaît que dans la population écartée du crédit à la consommation par les établissements prêteurs :

- les moins de 30 ans représentent plus de 30% ;
- les ouvriers et employés du secteur privé, près de 45% ;
- les personnes ayant un revenu individuel compris entre 1 000 et 1 500 euros, près de 40% ;
- enfin, les célibataires, plus de 40%.

Toutefois, M. Babeau souligne que cette décomposition ne permet pas de répondre totalement à la question de départ. En effet, au sein de ces populations de refusés, on ne sait pas exactement quelles sont celles qui étaient solvables et celles qui ne l’étaient pas. En outre, on ne peut pas déterminer les clientèles potentiellement solvables qui, par suite d’un comportement d’autocensure, ne s’adressent pas aux établissements prêteurs. Ainsi, les travailleurs intérimaires et les titulaires de CDD ne représentent que moins de 1% de l’ensemble des demandeurs de crédit auprès des établissements prêteurs.

**d) La réglementation du taux de l’usure** a pour objectif de protéger les emprunteurs contre des taux d’intérêt prohibitifs. Toutefois, en pratique, le dispositif actuel de l’usure pour les particuliers, qui n’a pas été modifié depuis 1990, aboutit, selon le rapport Babeau, à des dysfonctionnements qui peuvent exclure du crédit certaines couches de la population :

- le coefficient de majoration d’un tiers du taux effectif global (TEG) pour déterminer le taux de l’usure, qui a été fixé à une époque où les taux d’intérêt étaient élevés, s’avère contraignant en période de taux bas, en particulier pour le crédit à l’habitat où la marge des établissements de crédit pour tarifier le risque client (écart entre le plafond de l’usure et le coût de refinancement sur les marchés) a été divisée par trois depuis la mise en place de la réglementation du seul fait de la baisse des taux. De ce fait, faute de pouvoir intégrer leur prime de risque dans le taux d’intérêt de la clientèle, les banques ne peuvent pas toujours accorder de crédit ;
- le TEG servant à établir le taux de l’usure est un taux moyen qui reflète, en définitive, un seul point de la courbe des taux, alors que le taux d’intérêt doit normalement augmenter avec la durée des emprunts. Il en résulte un décalage entre le taux moyen d’une catégorie de prêts et le taux des opérations individuelles, qui est tout particulièrement important en matière de prêts

immobiliers. Ainsi, au début du mois de mars 2006, les taux d'intérêt pour un emprunt immobilier de cotation « excellent », variaient de 2,80% pour une durée de sept ans à 3,55% pour une durée de vingt-cinq ans, soit un écart de 75 points de base. Pour un risque coté « moyen », les taux respectifs étaient de 3,25% et 3,95% par rapport à un taux d'usure identique dans les deux cas de 5,72%, et applicables aux prêts à taux fixes d'une durée initiale supérieure à deux ans ;

- la prise en compte des surprimes d'assurance liées à l'âge de l'assuré accroît de manière significative le TEG, ce qui a pour effet d'exclure des personnes âgées du crédit ;
- le TEG inclut des frais dont certains, comme les parts sociales ou les cotisations à des fonds de garantie, sont remboursables en cas de bonne fin du crédit. Ces frais ont pour effet de majorer de manière importante le TEG par rapport à des frais standard ;
- les crédits de petits montants qui supportent des frais de dossier et de suivi identiques à ceux relatifs à des crédits de montant plus importants affichent des coûts de dossier relatifs plus élevés que ces derniers, notamment pour les crédits de courte durée ;
- les six catégories de crédit fixées par l'arrêté de 1990 ne sont pas toutes homogènes. Ainsi, s'agissant de celle incluant les financements d'achats et de ventes à tempérament, les découverts en compte et les crédits renouvelables, il existait, en janvier 2006, un multiple proche de 2 entre les taux moyens de la première et de la troisième formes de crédit, quels que soient les établissements de crédit concernés (banques à réseau, banques spécialisées et sociétés financières) ;
- le seuil — ou plafond — de 1 524 euros fixé en 1990 pour l'une des catégories de l'usure n'a pas été, depuis, révisé, en dépit de l'augmentation du niveau général des prix.

e) **La lutte contre le surendettement des ménages** constitue une priorité permanente, même si la situation de la France à cet égard apparaît plutôt meilleure que celle d'autres pays tels que l'Allemagne ou le Royaume-Uni.

- **L'enquête typologique 2004 sur le surendettement réalisée par la Banque de France** en septembre 2005 confirme les grandes tendances observées lors de la précédente enquête, trois ans auparavant. Certaines de ces tendances s'accroissent. Ainsi, une majorité croissante de surendettés (près de 64% en 2004 contre 58% en 2001) sont célibataires, divorcés ou veufs. Plus de la moitié des débiteurs surendettés ont au moins une personne à charge. L'enquête met également en évidence un certain vieillissement des personnes surendettées par rapport à 2001 : la part des 55 ans et plus s'accroît de cinq points, tandis que simultanément, celle des moins de 35 ans régresse de six points. 70% des surendettés perçoivent des revenus inférieurs ou égaux à 1 500 euros par mois.

Les situations de surendettement dit « passif », c'est-à-dire dû à une diminution des ressources, consécutive à un accident de la vie (perte d'emploi, maladie, divorce...) demeurent majoritaires (73%) et progressent même de 9 points de pourcentage par rapport à 2001. La perte d'un emploi demeure toujours le principal facteur (31%) à l'origine des situations de surendettement, devant le divorce ou la séparation (15%).

L'endettement bancaire et/ou financier est souvent prédominant : dans 6 dossiers sur 10, il représente au moins 75% de la totalité des dettes. Alors que 15% des dossiers comportaient au moins un crédit immobilier en 2001, cette proportion est ramenée à 10% en 2004.

Corrélativement, la part des crédits à la consommation est en accroissement. Notamment, le nombre de crédits *revolving* présents dans les dossiers progresse de 5 points de pourcentage par rapport à ce qui avait été constaté en 2001. Ils représentent désormais 70% de l'ensemble des crédits dénombrés dans les dossiers. L'enquête met en évidence que, d'une part, ils se concentrent sur un nombre plus faible de dossiers (63% contre 82% en 2001) et que, d'autre part, leur nombre moyen par dossier concerné s'accroît (6 crédits *revolving* en moyenne, contre 4, trois ans plus tôt). Par ailleurs, le montant cumulé des mensualités reste, en valeur absolue comme en pourcentage des revenus des surendettés, relativement faible, et c'est la modestie des ressources, ou la diminution, voire la perte de

certaines d'entre elles, plutôt que l'importance quantitative de l'endettement, qui apparaît à l'origine des difficultés de remboursement.

- **Le traitement du surendettement** s'effectue désormais dans le cadre de la nouvelle loi du 1<sup>er</sup> août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine qui a notamment mis en place la procédure de rétablissement personnel (PRP). Un comité de suivi de l'application de ces nouvelles dispositions a été placé sous la présidence du Premier Président de la Cour de Cassation et a rendu son rapport en novembre 2005.

En 2005, le nombre de dossiers de surendettement déposés devant les commissions départementales (182 000) a diminué de 3% par rapport à 2004. Plus de 19 000 décisions d'orientation vers la PRP acceptées par les débiteurs ont été prises par les commissions, soit un chiffre égal aux deux tiers des recommandations élaborées par les commissions et homologuées par les juges.

- **S'agissant des fichiers d'information sur le crédit**, le rapport Babeau fait une double proposition.

La première consiste à « rendre plus préventif » le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

Le FICP, précise M. Babeau, pourrait ainsi être aménagé de façon à intégrer de nouvelles informations permettant de :

- redéfinir les catégories d'incidents actuels et passés conduisant à une interdiction de crédit ;
- perfectionner les systèmes de collecte et de consultation pour les rendre plus réactifs ;
- réfléchir à la durée d'inscription dans un tel fichier, certains se plaignant d'une « mémoire » qui, à certains égards, pourrait être trop courte ; un malaise existe incontestablement dans ce domaine, qui justifie qu'une réflexion soit menée.

Un tel fichier d'incidents pose également le problème de l'accès éventuel à des informations non bancaires (dettes fiscales ou auprès d'autres grands services publics).

La seconde proposition consiste à « poursuivre la réflexion sur les avantages et les inconvénients d'un fichier positif ». M. Babeau se prononce en faveur de « centrales de crédits » dont l'initiative serait laissée au secteur privé, et la participation à une telle centrale devrait, selon lui, rester facultative. Les établissements de crédit qui seraient à l'origine de cette création pourraient soumettre au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) une charte d'engagements déontologiques en ce qui concerne l'utilisation des informations que rassemblerait cette centrale et, naturellement, tout projet dans ce domaine serait préalablement soumis à la CNIL.

Toutefois, le CCSF reste fidèle aux arguments qu'il a développés dans son avis circonstancié de juillet 2004 et qui l'a conduit à écarter la création en France d'un fichier positif.

- Enfin, le CCSF souligne l'importance qui s'attache pour tous les acteurs concernés à disposer dans les meilleurs délais d'**un bon outil d'information et de suivi du surendettement en France**.

Dans son ultime apport annuel, en 2003, le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre a proposé la maquette d'un **baromètre du surendettement** qui pourrait avoir une périodicité trimestrielle, et qui présenterait des informations synthétiques sur l'évolution tant du nombre de ménages surendettés que du niveau et de la structure de l'endettement des personnes surendettées.

Le baromètre doit également intégrer les résultats de la nouvelle procédure de rétablissement personnel.

Depuis lors, des travaux statistiques importants ont été réalisés dans ce sens par la Banque de France, et l'accord des ministères concernés devrait permettre d'aboutir prochainement à la publication du premier baromètre du surendettement.

D'ores et déjà, le CCSF est convenu en 2005, dans le cadre d'un groupe de travail sur l'exclusion bancaire et financière, d'une définition des « ménages surendettés » tirée du FICP. Cette définition aboutit à un nombre de ménages surendettés de 648 500, à la fin de l'année 2005.

Le baromètre pourra ultérieurement être enrichi de comparaisons européennes. En dépit de la diversité des dispositifs nationaux, il serait, en effet, intéressant de parvenir, en nombre et en montant, à des chiffres de référence possédant une certaine homogénéité. Cela contribuerait à poursuivre de façon objective la réflexion sur l'importance réelle du surendettement dans notre pays et les moyens de l'éradiquer.

## 2. LES RECOMMANDATIONS DU CCSF

a) Le CCSF se félicite du **développement en cours de l'expérimentation du microcrédit, et notamment du microcrédit social**, qui permet à des personnes ne répondant pas aux critères de solvabilité du marché du crédit d'accéder néanmoins à des formules de crédit hors du marché traditionnel, grâce à des garanties et notamment à celle du Fonds de Cohésion sociale, et grâce aux partenariats noués entre certains établissements de crédit et des associations caritatives, humanitaires, ou d'aide à l'insertion et au retour à l'emploi. Leur rôle d'accompagnement personnel des populations concernées apparaît décisif au succès du microcrédit, notamment dans la dynamique d'insertion que peut apporter cette bancarisation.

Le Comité considère qu'il peut s'agir d'une nouvelle démarche dans le processus d'« inclusion financière » progressive de personnes ou de familles jusqu'à présent exclues du crédit. Toutefois, le CCSF estime que le microcrédit, et notamment le microcrédit social, ne constitue, hors marché en termes de prise de risque, qu'une réponse partielle au problème de l'accès au crédit des personnes qui en sont écartées.

b) **Le CCSF est favorable à un plus large accès effectif au crédit de certaines clientèles (personnes aux revenus irréguliers, intérimaires, jeunes...) demandeurs de crédit, pour autant que cela n'entraîne pas d'augmentation des cas de surendettement.**

La décision d'accepter ou de refuser une demande de crédit, qui appartient aux établissements en cause, repose notamment sur l'utilisation des scores. Il est reconnu aux établissements français de crédit une expertise sophistiquée en matière de modèles de score et ceux-ci font l'objet d'une adaptation permanente nécessaire.

Outre l'adaptation des scores, les établissements de crédit en France ont largement développé depuis plus de dix ans des profils de barèmes modulables incorporant des réponses flexibles à l'irrégularité de certains parcours professionnels, familiaux ou résidentiels : mensualités modifiables par l'emprunteur en cours de vie du prêt, mensualités reportées à la demande, barèmes établis sur dix échéances annuelles, produits comportant une incitation à des versements complémentaires d'épargne, etc.

Le CCSF invite les établissements de crédit à poursuivre cette facilitation de l'accès responsable au crédit grâce aux outils appropriés.

Le Comité fera le point d'ici la fin de l'année 2006, et ensuite régulièrement, selon une méthode à définir, sur l'accès effectif au crédit de ces différentes clientèles.

c) En ce qui concerne **la réglementation de l'usure pour les particuliers**, le CCSF :

- **se prononce pour le maintien de taux plafonds** protégeant l'emprunteur contre des taux d'intérêt qui, en l'absence de plafond légal, pourraient atteindre des niveaux socialement insupportables ;
- estime, toutefois, **qu'une actualisation technique des textes en la matière**, pour autant qu'il y soit procédé avec une grande prudence et en ayant effectué les simulations nécessaires, pourrait contribuer à limiter les risques d'exclusion du crédit qui résultent du dispositif actuel ;
- **n'est pas favorable, au stade actuel de ses travaux, à de nouvelles mesures législatives** concernant l'usure.

La Banque de France est invitée à fournir sans délai les éléments permettant de mesurer les effets des aménagements envisagés, en déterminant notamment les taux plafonds qui en résulteraient sur le

dernier trimestre connu ; sur ces bases, les établissements de crédit pourraient à leur tour procéder à des études d'impact dans le cadre des travaux du Comité.

Parmi les pistes de réflexion à étudier, on peut, en particulier, citer les mesures suivantes :

- le seuil actuel de 1 524 euros pourrait être relevé, afin, notamment, de tenir compte de l'augmentation du coût de la vie depuis l'instauration de ce seuil. Il faudra, dans ce cas, prévoir un mécanisme de transition pour éviter de transférer des effets de hausse du taux de l'usure sur les crédits de montants supérieurs au seuil actuel ;
- pourrait être créée une nouvelle catégorie qui inclurait les prêts allant jusqu'à un montant de l'ordre de 1 000 euros ;
- il conviendrait de modifier la méthode de calcul du taux moyen qui, pour les découverts en compte et le crédit renouvelable, est basée sur l'encours de tous les crédits ouverts, y compris ceux qui ne sont pas utilisés, pour ne retenir que les utilisations effectives de crédit.

**d) Il apparaît indispensable de rendre le FICP plus réactif** pour qu'il puisse jouer plus efficacement son rôle de prévention du surendettement. À cet égard, les banques devraient mettre en place des procédures d'alimentation et de consultation en temps réel du FICP par Internet, comme elles en ont déjà la possibilité. Ainsi, à terme, le système actuel des copies mensuelles pourrait être abandonné.

Aussi le CCSF recommande-t-il qu'un chantier concerté de modernisation du FICP soit rapidement lancé par la Banque de France et les établissements de crédit, en liaison avec le CCSF.

Par ailleurs, il serait opportun d'examiner l'articulation entre les durées d'inscription actuelles des personnes surendettées au FICP, et notamment la cohérence entre celles applicables aux personnes qui ont conclu un plan (et qui peuvent être inscrites jusqu'à dix ans), et celles concernant les personnes ayant bénéficié d'une procédure de redressement personnel (dont le délai d'inscription au FICP est de huit ans).

**e) Le CCSF confirme qu'il reste opposé à l'instauration d'un fichier positif** recensant les crédits des emprunteurs. Il estime que son Avis de juillet 2004 reste justifié en la matière.

Le Comité est donc très réservé sur la proposition du rapport Babeau tendant à autoriser la mise en place de « centrales de crédits », facultatives, laissées à l'initiative du secteur privé et visant à améliorer l'information des emprunteurs et les conditions de la concurrence dans une perspective d'extension de l'accès au crédit. Il est néanmoins prêt, si la mission lui en est donnée, à approfondir la réflexion en la matière, en liaison notamment avec la CNIL.

**Enfin, le CCSF confirme l'urgence qui s'attache à la finalisation et à la publication régulière des résultats d'un Baromètre du surendettement** tel que proposé par le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre en 2003 et prenant en compte le suivi de la mise en œuvre de la réforme du traitement du surendettement entrée en vigueur en 2004. En effet, des statistiques fiables et reconnues comme telles par tous, issues des travaux réalisés, à ce titre, par la Banque de France, apparaissent indispensables pour approfondir avec tous les acteurs concernés, sur des bases communes, les moyens de faire régresser le surendettement.



### ***III. L'AMÉLIORATION DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE PRODUITS FINANCIERS***



L'information des épargnants et des consommateurs dans le domaine de l'épargne sous toutes ses formes est, dès le départ, apparue au CCSF comme un champ important de la concertation entre ses membres pour contribuer à des améliorations utiles. C'est souvent à l'initiative du Comité que différents travaux ont été engagés, comme le premier bilan du Plan d'épargne retraite populaire (PERP), l'avis rendu sur les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers ou le dépliant édité sur les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite. En outre, dans le domaine de l'épargne, et notamment de l'assurance-vie, la période 2004-2006 a été marquée par plusieurs réformes auxquelles le CCSF a été associé ou dont il a suivi la mise en œuvre au regard des relations entre établissements financiers et leurs clientèles.

## 1. LA RÉFORME DE L'INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR EN ASSURANCE-VIE

Dès la fin de l'année 2004, le CCSF a été consulté sur un avant-projet de réforme de l'information du souscripteur en assurance-vie, projet qui a ensuite été intégré dans la loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de l'assurance.

### 1.1 Rappel de la législation antérieure à la réforme

Les principales dispositions relatives à l'information à communiquer aux assurés lors de la souscription d'un contrat d'assurance-vie étaient prévues à l'article L. 132-5-1 du Code des assurances et concernaient :

- la nature des documents devant être communiqués au souscripteur d'un contrat individuel d'assurance-vie, en particulier la note d'information contenant les dispositions essentielles du contrat et complétant la proposition d'assurance elle-même ;
- les modalités d'exercice, par l'assuré, de son droit de renonciation c'est-à-dire d'une part, la possibilité de se rétracter, sans condition, dans un délai de trente jours à compter du premier versement et, d'autre part, la prorogation du délai jusqu'au trentième jour suivant la remise effective des documents d'information à l'assuré. Concrètement, cette disposition permettait, à défaut de remise de l'un des documents d'information lors de la signature du contrat, la prolongation indéfinie du délai de renonciation.
- Les informations sur les valeurs de rachat des contrats (ou les valeurs de transfert pour les PERP) qui doivent obligatoirement figurer dans le contrat d'assurance, celui-ci devant également récapituler les montants de cotisations versées par l'assuré à l'issue de chacune des huit premières années du contrat, au moins.

### 1.2 Le projet de réforme sur lequel s'est prononcé le CCSF

La consultation du CCSF sur les nouvelles dispositions projetées en matière d'information du souscripteur en assurance-vie était particulièrement opportune compte tenu du vif intérêt des consommateurs pour les produits d'assurance-vie.

L'assurance-vie occupe en effet une place prépondérante dans les placements financiers des particuliers (plus de 40% du patrimoine financier des ménages en 2004<sup>12</sup>). L'encours (provisions

<sup>12</sup> Source FFSA.

mathématiques) des contrats d'assurance-vie représentait près de 951 milliards d'euros fin 2005. Le volume des cotisations de l'année 2005 a totalisé 120,2 milliards d'euros, en augmentation de 14% sur un an. Depuis début 2006, la hausse des cotisations s'est accélérée, notamment au premier trimestre avec une augmentation de 26% par rapport à la même période de 2005). Les versements sur des contrats d'assurance-vie de fonds issus de plans d'épargne-logement clôturés à la suite d'un changement de régime fiscal (PEL de plus de douze ans) expliquent pour une large part cette évolution.

### 1.2.1 Les raisons de la réforme

La réforme de l'information du souscripteur en assurance-vie procède de la volonté des pouvoirs publics de clarifier une réglementation de plus en plus complexe et rendue peu lisible du fait de l'accumulation de textes successifs. Il importait également de modifier les conditions d'exercice du droit de renonciation afin de réduire les risques contentieux qui pouvaient conduire dans certains cas à une prolongation indéfinie du délai de rétractation.

Il convenait, par ailleurs, de mettre la réglementation française en conformité avec le droit communautaire, notamment avec les dispositions de la directive n° 2002/83/CE concernant l'assurance directe sur la vie, et avec la directive n° 2002/65/CE relative à la commercialisation à distance des services financiers (transposée par ordonnance du 6 juin 2005).

### 1.2.2 Les nouvelles dispositions en matière d'information des assurés

Les mesures sur lesquelles le CCSF a été consulté, sont les suivantes :

1) Le délai de renonciation : le nouvel article L. 132-5-1 prévoit que le point de départ du délai de rétractation est la date à laquelle l'assuré est informé de la conclusion du contrat (et non plus la date du premier versement).

Par ailleurs, il est prévu de limiter la prorogation du droit de renonciation pouvant s'exercer à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas où l'assureur n'aurait pas remis à l'assuré l'ensemble des documents prévus par la réglementation, le droit de renonciation peut désormais s'exercer pendant huit ans.

2) Les documents à communiquer à l'assuré : un nouvel article du Code des assurances (L. 132-5-2) prévoit la liste des documents à transmettre par l'assureur à l'assuré avant la souscription du contrat. Les obligations prévues par la législation antérieure sont complétées en particulier pour les contrats en unités de compte.

Par ailleurs la note d'information pourra être fusionnée avec le contrat lui-même sous certaines conditions. Sur ce point, les conditions à respecter ont été précisées et complétées dans le cadre des débats parlementaires. La loi du 15 décembre 2005 prévoit ainsi que la proposition d'assurance ne vaut note d'information que **si un encadré inséré au début du projet de contrat mentionne très clairement la nature du contrat et contient un certain nombre de caractéristiques** telles que les garanties offertes, les frais regroupés dans une même rubrique, la disponibilité des sommes en cas de rachat, la participation aux bénéfices et les modalités de désignation des bénéficiaires. Le contenu détaillé de l'encadré a été précisé par arrêté ministériel, codifié à l'article A. 132-8.

3) Les informations relatives aux valeurs de rachat (ou valeurs de transfert pour les PERP) : leur contenu est clarifié par rapport aux textes antérieurs et enrichi par l'obligation de faire figurer, pour les contrats dont les valeurs de rachat ne peuvent être établies lors de la souscription, le mécanisme de calcul de ces valeurs. Cette nouvelle disposition concerne les contrats en unités de compte, leurs valeurs étant soumises aux évolutions des marchés financiers.

Les autres dispositions de la loi du 15 décembre 2005 portent sur l'information des assurés et sont issues des débats parlementaires. Elles ont été présentées au CCSF au cours de l'année 2005 et concernent :

- les contrats de groupe : les obligations d'information mentionnées à l'article L. 132-5-2 sont étendues au contrat de groupe à adhésion facultative, s'agissant en particulier de l'encadré qui devra figurer au début de la notice d'information remise à l'adhérent ;
- la désignation et l'information des bénéficiaires : lorsqu'il est informé du décès de l'assuré, l'assureur est désormais tenu d'aviser le bénéficiaire, si les coordonnées de celui-ci figurent sur le contrat (article L. 132-9). Par ailleurs, aux termes de l'article L. 132-9-1, le contrat doit comporter une information sur les conséquences de la désignation du ou des bénéficiaires et sur la modalité de leur désignation. Il devra notamment préciser que cette désignation peut être effectuée par acte sous seing privé ou si elle doit intervenir par acte authentique. Enfin, l'article L. 132-9-2 prévoit la possibilité pour toute personne susceptible d'être le bénéficiaire du contrat d'une personne décédée de demander à un organisme, dûment habilité, de l'informer de l'existence d'une telle clause contractuelle. Conformément à l'article A.132-9-1, les organismes habilités à effectuer ce type de recherche auprès des entreprises d'assurance sont la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) et le Groupement des entreprises d'assurance mutuelles (GEMA) ;
- le conseil d'administration d'une association souscriptrice de contrat de groupe. Il devra désormais être composé pour plus de la moitié, de membres n'ayant aucun lien, depuis deux ans au moins, avec l'assureur signataire du contrat d'assurance-vie.

### 1.3. Les réactions du CCSF à la réforme de l'information en assurance-vie

Lors de la présentation du projet de réforme, les représentants des associations de consommateurs et des syndicats se sont déclarés très préoccupés par les questions liées à la communication et à la transparence des informations à l'égard des assurés notamment en raison des risques attachés à la souscription de certains contrats tels que les contrats en unités de compte. Certains membres du CCSF ont d'ailleurs fait remarquer que la plupart du temps, la signification même du terme « unité de compte » n'était pas comprise par les épargnants.

Aussi, au-delà des mesures qui leur ont été présentées, les associations de consommateurs ont-t-elles souhaité que soit créée une obligation de mettre en évidence et d'explicitier dans les contrats les éléments considérés comme primordiaux pour les consommateurs, en particulier la notion de contrats en unités de compte et la notion de capital garanti pour les contrats dits « en euros ».

L'introduction, par la loi du 15 décembre 2005 de « l'encadré » (cf. en fin de chapitre) figurant désormais dans les contrats d'assurance-vie répond en grande partie à ces préoccupations et le CCSF s'est montré très favorable à la création de cet encadré.

Le contenu de ce document d'information a été précisé par un arrêté de mars 2006 codifié à l'article A. 132-8 du Code des assurances. La réglementation précise toutefois, en substance, que l'insertion de cet encadré dans les documents remis à l'assuré ne dispense pas ce dernier de lire intégralement son contrat. Une mention spécifique, attirant l'attention de l'assuré sur ce point, doit y figurer, l'assuré étant également invité à poser toutes les questions qu'il estime nécessaires avant de signer le contrat [ou le bulletin d'adhésion].

Une plus grande harmonisation des règles applicables aux produits financiers présentant des caractéristiques communes est également considérée comme un moyen de faciliter l'accès à certains produits par les particuliers.

Les travaux sur l'assurance-vie menés au sein du CCSF ont ainsi constitué le point de départ d'une réflexion plus globale sur les problèmes d'information et de publicité en matière de produits financiers (voir chapitre 2).



**PRINCIPAUX ARTICLES DU CODE DES ASSURANCES CONCERNANT LES NOUVELLES MODALITÉS D'INFORMATION  
DE L'ASSURÉ EN MATIÈRE D'ASSURANCE-VIE**

**Article L. 132-5-1**

Toute personne physique qui a signé une proposition ou un contrat d'assurance sur la vie ou de capitalisation a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de trente jours calendaires révolus à compter du moment où elle est informée que le contrat est conclu. Ce délai expire le dernier jour à vingt-quatre heures. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il n'est pas prorogé.

La renonciation entraîne la restitution par l'entreprise d'assurance ou de capitalisation de l'intégralité des sommes versées par le contractant, dans le délai maximal de trente jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre recommandée. Au-delà de ce délai, les sommes non restituées produisent de plein droit intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois, puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au double du taux légal.

Les dispositions du présent article sont précisées, en tant que de besoin, par arrêté ministériel.

Elles ne s'appliquent pas aux contrats d'une durée maximale de deux mois.

**Article L. 132-5-2**

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance sur la vie ou d'un contrat de capitalisation, par une personne physique, l'assureur remet à celle-ci, contre récépissé, une note d'information sur les conditions d'exercice de la faculté de renonciation et sur les dispositions essentielles du contrat. Un arrêté fixe les informations qui doivent figurer dans cette note, notamment en ce qui concerne les garanties exprimées en unités de compte. Toutefois, la proposition d'assurance ou le projet de contrat vaut note d'information, pour les contrats d'assurance comportant une valeur de rachat ou de transfert, lorsqu'un encadré, inséré en début de proposition d'assurance ou de projet de contrat, indique en caractères très apparents la nature du contrat. L'encadré comporte en particulier le regroupement des frais dans une même rubrique, les garanties offertes et la disponibilité des sommes en cas de rachat, la participation aux bénéfices, ainsi que les modalités de désignation des bénéficiaires. Un arrêté du ministre chargé de l'Économie, pris après avis de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles, fixe le format de cet encadré ainsi que, de façon limitative, son contenu.

La proposition ou le contrat d'assurance ou de capitalisation comprend :

- un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation ;
- une mention dont les termes sont fixés par arrêté du ministre chargé de l'économie, précisant les modalités de renonciation.

La proposition ou le projet de contrat d'assurance ou de capitalisation indique, pour les contrats qui en comportent, les valeurs de rachat au terme de chacune des huit premières années du contrat au moins, ainsi que, dans le même tableau, la somme des primes ou cotisations versées au terme de chacune des mêmes années. Toutefois, pour les contrats mentionnés au deuxième alinéa de l'article L. 132-23, l'entreprise indique les valeurs de transfert au lieu des valeurs de rachat. La proposition ou le projet de contrat d'assurance ou de capitalisation indique les valeurs minimales et explique le mécanisme de calcul des valeurs de rachat ou de transfert lorsque celles-ci ne peuvent être établies.

Le défaut de remise des documents et informations prévus au présent article entraîne de plein droit la prorogation du délai de renonciation prévu à l'article L. 132-5-1 jusqu'au trentième jour calendaire révolu suivant la date de remise effective de ces documents, dans la limite de huit ans à compter de la date où le souscripteur est informé que le contrat est conclu.

Les dispositions du présent article sont précisées, en tant que de besoin, par arrêté ministériel.

Elles ne s'appliquent pas aux contrats d'une durée maximale de deux mois.

### **Article L. 132-5-3**

Pour les contrats d'assurance de groupe sur la vie mentionnés à l'article L. 141-1 comportant des valeurs de rachat ou de transfert, lorsque le lien qui unit l'adhérent au souscripteur ne rend pas obligatoire l'adhésion au contrat, la notice remise par le souscripteur inclut, outre les informations mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 141-4, celles contenues dans la note mentionnée à l'article L. 132-5-2. L'encadré mentionné au premier alinéa de l'article L. 132-5-2 est inséré en début de notice. Lors de l'adhésion, le souscripteur doit remettre à l'adhérent le modèle de lettre mentionné au troisième alinéa de l'article L. 132-5-2. Il communique à l'adhérent la mention visée au quatrième alinéa du même article ainsi que, dans les conditions définies au même article, les valeurs de rachat ou de transfert. La faculté de renonciation s'exerce conformément aux articles L. 132-5-1 et L. 132-5-2.

La notice doit indiquer l'objet social et les coordonnées du souscripteur.

La notice précise que les droits et obligations de l'adhérent peuvent être modifiés par des avenants auxdits contrats. Les modalités d'adoption de ces avenants par le souscripteur sont communiquées par ce dernier à l'adhérent.

Le souscripteur est tenu de communiquer, chaque année, à l'adhérent les informations établies par l'entreprise d'assurance et mentionnées à l'article L. 132-22.

### **Article L. 132-8**

Le capital ou la rente garantis peuvent être payables lors du décès de l'assuré à un ou plusieurs bénéficiaires déterminés.

Est considérée comme faite au profit de bénéficiaires déterminés la stipulation par laquelle le bénéfice de l'assurance est attribué à une ou plusieurs personnes qui, sans être nommément désignées, sont suffisamment définies dans cette stipulation pour pouvoir être identifiées au moment de l'exigibilité du capital ou de la rente garantis.

Est notamment considérée comme remplissant cette condition la désignation comme bénéficiaires des personnes suivantes :

- les enfants nés ou à naître du contractant, de l'assuré ou de toute autre personne désignée ;
- les héritiers ou ayants droit de l'assuré ou d'un bénéficiaire prédécédé.

L'assurance faite au profit du conjoint profite à la personne qui a cette qualité au moment de l'exigibilité.

Les héritiers, ainsi désignés, ont droit au bénéfice de l'assurance en proportion de leurs parts héréditaires. Ils conservent ce droit en cas de renonciation à la succession.

En l'absence de désignation d'un bénéficiaire dans la police ou à défaut d'acceptation par le bénéficiaire, le contractant a le droit de désigner un bénéficiaire ou de substituer un bénéficiaire à un autre. Cette désignation ou cette substitution ne peut être opérée, à peine de nullité, qu'avec l'accord de l'assuré, lorsque celui-ci n'est pas le contractant. Cette désignation ou cette substitution peut être réalisée soit par voie d'avenant au contrat, soit en remplissant les formalités édictées par l'article 1690 du Code civil, soit par endossement quand la police est à ordre, soit par voie testamentaire.

Lorsque l'assureur est informé du décès de l'assuré, l'assureur est tenu d'aviser le bénéficiaire, si les coordonnées sont portées au contrat, de la stipulation effectuée à son profit.

### **Article L. 132-9-1**

Le contrat comporte une information sur les conséquences de la désignation du ou des bénéficiaires et sur les modalités de cette désignation. Il précise que la clause bénéficiaire peut faire l'objet d'un acte sous seing privé ou d'un acte authentique.

### **Article L. 132-9-2**

Toute personne physique ou morale peut demander par lettre à un ou plusieurs organismes professionnels représentatifs, habilités à cet effet par arrêté du ministre chargé de l'économie, à être informée de l'existence d'une stipulation effectuée à son bénéfice dans une police souscrite par une personne physique dont elle apporte, par tout moyen, la preuve du décès.

Dans les quinze jours suivant la réception de la lettre mentionnée au premier alinéa, l'organisme transmet cette demande aux entreprises agréées pour exercer les opérations d'assurance dépendant de la durée de la vie humaine. Lorsque la personne morale ou physique mentionnée audit alinéa est désignée dans une police comme bénéficiaire, ces entreprises disposent d'un délai d'un mois pour l'informer de l'existence d'un capital ou d'une rente garantis payables à son bénéfice.



**CONTENU DE L'ENCADRÉ INSÉRÉ DANS LES CONTRATS D'ASSURANCE-VIE  
EN APPLICATION DE L'ARTICLE L. 132-5-1 DU CODE DES ASSURANCES <sup>13</sup>**

L'encadré est placé en tête de proposition d'assurance, de projet de contrat, ou de notice. Sa taille ne dépasse pas une page et il contient les informations suivantes :

- la nature du contrat (contrat d'assurance-vie individuel, contrat de groupe, contrat de capitalisation). Pour les contrats de groupe, il doit en outre être précisé que les droits et obligations de l'adhérent peuvent être modifiés par des avenants au contrat, conclus entre l'entreprise d'assurance et le souscripteur. L'adhérent est préalablement informé de ces modifications ;
- les garanties offertes, y compris les garanties complémentaires non optionnelles. Il doit être précisé notamment si le contrat prévoit le paiement d'un capital ou d'une rente. Pour les contrats dits « en euros », il est précisé s'ils sont assortis ou non d'une garantie en capital au moins égale aux sommes versées, nettes de frais. Pour les contrats dits « en unités de compte » l'encadré indique en caractères très apparents que les montants investis sur ces supports en unités de compte ne sont pas garantis, mais sont sujets à des fluctuations à la hausse ou à la baisse, en fonction notamment de l'évolution des marchés financiers. Pour les contrats multisupports, l'information sur les garanties offertes, distingue les droits exprimés en euros et ceux qui sont exprimés en unités de compte ;
- l'existence ou non d'une participation aux bénéfices contractuelle ainsi que, le cas échéant, les pourcentages de celle-ci et la référence à la clause contractuelle précisant les conditions d'affectation des bénéfices, faculté de rachat ou de transfert et le délai dans lequel les sommes sont versées par l'assureur ; l'encadré fait référence également à la clause du contrat détaillant les modalités de rachat et de transfert ;
- les frais et indemnités de toute nature (frais à l'entrée et sur versements, frais de gestion, frais de sortie, autres frais) afférents au contrat lui-même ainsi que, le cas échéant, les frais prélevés au titre des unités de compte. L'encadré renvoie à une clause du contrat ou au prospectus simplifié visé par l'Autorité des marchés financiers pour le détail de l'ensemble de ces frais ;
- la durée recommandée du contrat. L'encadré doit préciser que la durée du contrat recommandée dépend notamment de la situation patrimoniale du souscripteur (ou de l'adhérent), de son attitude vis-à-vis du risque, du régime fiscal en vigueur et des caractéristiques du contrat choisi. L'encadré précise également que le souscripteur (ou l'adhérent) est invité à demander conseil auprès de son assureur ;
- les modalités de désignation des bénéficiaires, dans les conditions prévues par le Code des assurances (article A. 132-9). L'encadré précise également la référence à la clause du contrat relative au bénéficiaire.

<sup>13</sup> Les dispositions détaillées sur l'encadré figurent à l'article A. 132-8.



## 2. L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ET CONTRACTUELLE EN MATIÈRE DE PRODUITS FINANCIERS

Dans le prolongement des réflexions menées au sein du CCSF sur la réforme de l'information du souscripteur en assurance-vie (voir chapitre 1), le Comité a inscrit à son programme de travail l'examen des questions relatives à l'information des consommateurs sur les produits financiers dans leur ensemble.

Les travaux ont été menés dans le cadre d'un groupe de travail composé de représentants du secteur bancaire, de l'assurance, d'associations de consommateurs, de représentants de salariés et de l'administration. Ce groupe de travail s'est réuni à trois reprises en 2005 et les résultats de ses travaux ont été présentés en réunion plénière du CCSF, les 13 septembre et 28 novembre 2005. Celui-ci a donné son accord sur la mise en œuvre du dispositif proposé, qui a pour objet d'aider les particuliers dans leur choix d'épargne, notamment en facilitant la compréhension des documents qui leur sont remis lors de la souscription des produits.

À cette fin, deux documents ont été élaborés :

- une fiche intitulée « les questions à se poser avant la souscription d'un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite », qui a donné lieu en 2006 à l'édition d'un dépliant (cf. récapitulatif des questions à se poser en fin de chapitre) ;
- un glossaire des principaux termes utilisés dans les contrats et documents de souscription remis aux épargnants par les établissements financiers et d'assurance (cf. annexe 10).

### 2.1 Éléments de contexte relatifs à l'information communiquée aux épargnants et aux assurés <sup>14</sup>

#### 2.1.1. Le contexte juridique

Les travaux du CCSF couvrent les placements les plus fréquemment proposés aux particuliers. Les discussions se sont surtout concentrées sur des produits comportant un certain niveau de risque tels que les contrats d'assurance-vie en unités de compte et les OPCVM (SICAV et fonds communs de placements).

Pour un certain nombre de produits financiers, des dispositions législatives et réglementaires imposent aux professionnels un ensemble d'obligations d'information à l'égard des épargnants. Ces obligations ont été renforcées au cours des dernières années sous l'effet notamment du droit communautaire.

Parmi les dispositions essentielles, on peut citer :

- le Code monétaire et financier et en particulier :
  - l'article L. 214-12 prévoit que « l'Autorité des marchés financiers (AMF) définit les conditions dans lesquelles les organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) doivent informer leurs souscripteurs et peuvent faire l'objet de publicité, en particulier audiovisuelle, ou de démarchage » ;
  - les articles L. 341-1 et suivants relatifs au démarchage bancaire ou financier. Ainsi, l'article L. 341-12 prévoit, en substance, que, doivent être communiqués par écrit à la personne démarchée, les documents d'information particuliers requis par les textes relatifs aux produits financiers proposés ou, en l'absence de tels documents, une note d'information sur chaque

<sup>14</sup> Les contrats d'assurance autres que les contrats d'assurance-vie ne sont pas traités dans le présent chapitre.

produit, élaborée par les établissements financiers eux-mêmes, indiquant, le cas échéant, les risques particuliers attachés à ces produits.

- l'article L. 533-4 impose aux prestataires de services d'investissements (établissements de crédit, entreprises d'investissement) un certain nombre de règles de bonne conduite, parmi lesquelles l'obligation de « communiquer, d'une manière appropriée, les informations utiles dans le cadre des négociations avec leurs clients ».

- Le Code des assurances, et notamment les articles L. 132-5 et L. 132-5-1 à L. 132-5-3, R. 132-4 et A. 132-4 qui énoncent les mentions devant obligatoirement figurer dans les contrats d'assurance-vie et dans les notes d'information jointes à ces contrats. L'article L. 520-1 prévoit par ailleurs les informations que les intermédiaires d'assurance, par exemple les courtiers et les agents généraux d'assurance, sont tenus de fournir à leurs clients (sur leur identité, leur immatriculation, leurs liens avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, etc.).

Ces dispositions sont, pour l'essentiel, issues de la transposition des directives 2002/83/CE du 5 novembre 2002 et 2002/92/CE du 9 décembre 2002.

En outre, des dispositions spécifiques sont prévues par la loi du 21 juin 2003 portant réforme des retraites et ses décrets d'application, pour l'information des particuliers adhérant à un plan d'épargne retraite populaire (PERP).

- Le Code de la consommation contient des dispositions relatives à la commercialisation à distance des services financiers (issues de la directive 200/65/CE du 23 septembre 2002), notamment son article L. 121-20-10 relatif aux obligations d'information précontractuelle des fournisseurs de services financiers (opérations de banque, produits d'épargne et d'assurance) aux consommateurs.

- Le règlement général de l'AMF<sup>15</sup> qui prévoit notamment les conditions d'information du public lors de la souscription d'OPCVM, s'agissant en particulier du prospectus simplifié qui contient les informations essentielles relatives à l'OPCVM (orientation de la gestion, risques, durée adaptée au placement concerné, montant des frais, etc.).

### 2.1.2 Les problèmes constatés par les instances de médiation en matière d'information communiquée aux épargnants

Différentes instances de médiation (en particulier le médiateur de l'AMF pour les OPCVM et le médiateur de la FFSA pour les contrats d'assurance-vie), saisies par les particuliers dans les litiges qui les opposent aux établissements financiers, ont attiré l'attention sur la fréquence des problèmes relatifs à la qualité de l'information, jugée souvent insuffisante au regard de la complexité et des risques attachés à certains produits.

Même si, dans de nombreux cas, les documents contractuels ne peuvent être contestés juridiquement en eux-mêmes, leur présentation et leur lisibilité sont souvent à l'origine de réclamations. Un effort d'explication, de la part des professionnels, semble ainsi d'autant plus nécessaire que les épargnants se réfèrent davantage à des documents commerciaux et publicitaires mettant en évidence les avantages des produits plutôt qu'aux documents contractuels ou plus techniques de type « prospectus » ou « note d'information ».

Les instances médiation ont particulièrement mis l'accent sur les problèmes d'information posés par la commercialisation des contrats d'assurance-vie en unités de compte et des fonds à formule.

Un effort de pédagogie de la part des professionnels est donc apparu nécessaire, conjugué à une prise en compte systématique des objectifs et des besoins réels de chaque épargnant. Cette question est également étroitement liée à celle de la formation des personnes chargées de commercialiser les produits concernés.

<sup>15</sup> OPCVM : organismes de placements collectifs en valeurs mobilières (SICAV, fonds communs de placement).

## 2.2 Les travaux du CCSF relatifs à l'information précontractuelle et contractuelle sur les produits financiers et d'assurance-vie

### 2.2.1 Les préoccupations des membres du CCSF sur ce thème

Sur le plan juridique, le CCSF a relevé la complexité résultant de l'accumulation de textes et de l'absence d'harmonisation des réglementations concernant des produits présentant des caractéristiques communes. À titre d'exemple, les achats de valeurs mobilières sont soumis à des règles très différentes selon leur mode de souscription : en direct ou par l'intermédiaire d'une SICAV ou d'un fond commun de placement ou encore dans le cadre d'un contrat d'assurance-vie.

Par ailleurs, les associations de consommateurs déplorent les difficultés et les dangers que rencontrent les épargnants dans leurs décisions d'épargne, dès lors qu'ils ne peuvent, selon elles, s'engager en toute connaissance de cause, compte tenu des conditions dans lesquelles certains produits sont commercialisés.

Les représentants des consommateurs se sont déclarés particulièrement sensibles aux questions d'information sur des produits tels que les fonds à formule, qu'ils soient souscrits au travers de contrats d'assurance-vie ou en direct ; ces produits ont fait l'objet de nombreux litiges à la suite des pertes en capital constatées au début des années 2000 <sup>16</sup>.

Ils ont particulièrement insisté sur la nécessité de définir précisément le contenu et la portée des notions de capital garanti, capital variable, contrats en euros et contrats en unités de compte.

Pour la plupart des produits, il n'existe pas de dénominations réglementaires des profils de risques liés à chacun d'eux. Les termes utilisés par les professionnels relèvent de leur politique commerciale. Ainsi, les termes « prudent », « équilibré » et « dynamique » apparaissent dans les documents publicitaires remis aux souscripteurs pour désigner les placements en fonction de leur niveau plus ou moins élevé de risque.

Les représentants de la profession ont, pour leur part, souligné les trois points essentiels qui, selon eux, doivent être mis en évidence sur les documents d'information remis aux consommateurs :

- la durée de placement recommandée du produit,
- son exposition au risque (au moyen d'une échelle de risques),
- la part (conseillée) de ce produit dans le patrimoine du souscripteur.

### 2.2.2 Les solutions opérationnelles proposées par le CCSF

Au vu des préoccupations exposées au sein du groupe de travail du CCSF, celui-ci a estimé qu'il convenait de proposer des mesures très concrètes destinées à améliorer l'accès du consommateur à l'information et sa compréhension des documents contractuels et non contractuels qui lui sont remis lors de la souscription de produits financiers et d'assurance.

Les travaux du Comité dans ce domaine sont complémentaires de ceux qui ont été menés, en 2005, dans le cadre de la mission confiée par le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, à M. Jacques Delmas-Marsalet sur la commercialisation des produits financiers et qui a fait l'objet d'un rapport publié en novembre 2005 (voir chapitre 4).

L'ensemble de ces travaux, auquel s'est ajouté le dispositif d'information en assurance-vie mis en place par la loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005, concourt à favoriser les placements des particuliers dans les meilleures conditions possibles d'information et de transparence.

<sup>16</sup> On peut rappeler que les fonds à formule ne garantissent pas tous la totalité du capital investi ; certains ne sont assortis que d'une garantie partielle, voire d'aucune garantie en capital. En outre, lorsque le capital est garanti, cela suppose que l'épargnant conserve ses parts jusqu'à l'échéance. Une sortie avant l'échéance comporte donc un risque en capital pour l'investisseur.

Pour sa part, le CCSF a élaboré deux documents qui sont joints en annexe. Il s'agit d'un tableau intitulé « les questions à se poser avant la souscription d'un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite » et d'un glossaire des termes les plus fréquemment utilisés en matière d'épargne « grand public ».

- 1) Plusieurs principes ont guidé l'élaboration du tableau « des questions à se poser » :
  - aider le consommateur en amont de toute décision sur le choix d'un produit de placement ;
  - aboutir à un document très synthétique, mais le plus complet possible ;
  - adopter une rédaction aisément compréhensible par les particuliers ;
  - présenter le document de façon claire : le tableau a donné lieu à l'élaboration d'un dépliant d'utilisation aisée pour le consommateur.

Le périmètre du tableau est large ; il couvre un grand nombre de produits et, par conséquent, les questions sont formulées de façon assez générale. Bien entendu, ce document ne saurait dispenser le consommateur de la lecture des documents contractuels remis par l'établissement financier.

Le tableau « des questions à se poser » regroupe six thèmes, chacun d'entre eux étant décliné en trois à cinq questions. Les consommateurs peuvent également s'appuyer sur ce questionnaire pour obtenir les explications nécessaires sur les placements proposés, même si ce document est déconnecté de l'acte de commercialisation lui-même. On peut signaler, à cet égard, qu'il doit être distingué des documents qui, le cas échéant, sont utilisés, comme support du conseil dispensé par les intermédiaires financiers et d'assurance. Il doit, a fortiori, être distingué des documents qui matérialisent un diagnostic patrimonial global.

Ce tableau n'a pas pour objet de s'ajouter aux nombreux documents contractuels et non contractuels remis aux épargnants lors de la souscription. Il n'est pas destiné à décrire les caractéristiques d'un produit spécifique, mais il devrait constituer un outil permettant aux consommateurs de comparer les produits très en amont de leur souscription, par exemple lors d'une sollicitation par voie publicitaire, d'un démarchage ou encore lorsque le projet de placement émane du particulier lui-même.

- 2) Quant au glossaire des termes les plus utilisés en matière de produits financiers, il a pour objet de permettre une compréhension plus aisée des documents d'information contractuels et non contractuels remis à l'épargnant lui-même. Il présente la particularité de contenir à la fois des termes propres aux produits d'assurance-vie et des termes relatifs à l'ensemble des produits d'épargne.

Professionnels et représentants des associations de consommateurs se sont engagés, au sein du CCSF, à diffuser largement et à reprendre dans leurs propres outils d'information le tableau et le dépliant sur les questions à se poser ainsi que le glossaire.

Les représentants des consommateurs auraient souhaité une contractualisation du tableau, que les professionnels n'ont pas estimé possible, compte tenu des risques juridiques.

Par ailleurs, pour les associations de consommateurs, l'utilisation du document sur les questions à se poser est liée à la façon dont ces questions trouvent une réponse dans les documents contractuels. Elles souhaitent que des informations jugées incontournables (garantie ou non du capital, niveau des frais, mode de versement, etc.), soient mentionnées sur les documents habituels remis aux clients et de façon très apparente. « L'encadré », introduit depuis mai 2006 dans les contrats d'assurance-vie (voir chapitre 1), répond à cette préoccupation pour les produits qu'il concerne.

Les réponses aux questions posées dans le tableau élaboré par le CCSF peuvent, au demeurant, être examinées lors de l'entrée en relation du client potentiel avec l'intermédiaire financier ou d'assurance.

Enfin, le glossaire mériterait d'accompagner la diffusion du tableau ; il permet en effet à l'épargnant de mieux comprendre les documents qui lui sont remis en vue de sa décision de placement.

Le CCSF a approuvé le principe d'une large diffusion du tableau et du glossaire, principalement via Internet.

Outre la mise en ligne du tableau et du glossaire, un dépliant reprenant les questions à se poser avant la souscription d'un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite, a été édité par la direction générale du Trésor et de la politique économique et mis à la disposition des membres du CCSF et des directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Au total, ces mesures devraient, de façon très concrète, être de nature à améliorer la transparence et la lisibilité de l'information délivrée au épargnants sous réserve que sa diffusion soit suffisamment large et qu'elle se conjugue avec un conseil adapté aux besoins de chaque souscripteur.

*Ce dépliant d'information a été élaboré par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) afin d'aider les épargnants désireux de faire un placement à se poser les bonnes questions pour faciliter leur choix.*

*Le CCSF est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients.*

*Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurance) et des associations de consommateurs y siègent à parité.*

Les questions à se poser  
avant de souscrire  
un produit d'épargne,  
d'assurance-vie  
ou de retraite



## *Les différents types de placements*

Actions, obligations, PEA, SICAV, Fonds communs de placement, Assurance-vie, PERP, PERCO, autres produits retraites, comptes sur livret, plans d'épargne logement etc.

## *J'épargne à court terme ou sur une plus longue période?*

Faire un placement à court terme, sur une plus longue période, en vue d'une acquisition immobilière, en vue de la retraite?

## *Quelles sont les modalités de mon épargne?*

### ■ Quelle forme de versement choisir?

- Je préfère faire un versement unique ou des versements réguliers ou encore des versements libres
- Y a-t-il des versements minimaux à effectuer? Le montant de mes versements est-il plafonné à un montant maximal?

### ■ Pour quelle durée faire un placement?

- Mes fonds seront-ils bloqués pendant une certaine durée?
- Est-il possible de retirer les fonds à tout moment sans pénalité?
- Est-il possible de faire des retraits partiels de fonds?
- Est-il possible de suspendre les versements momentanément?

## *Comment mon épargne évolue-t-elle?*

- Ai-je la garantie de récupérer, à la fin de la période d'épargne, au minimum les sommes que j'ai versées (hors frais)?
- Les sommes que j'épargne bénéficient-elles d'une rémunération minimale garantie?
- Mon placement est-il lié à l'évolution de la Bourse? Dans quelles proportions?
- Ai-je la possibilité de faire des plus-values sur les sommes que je verse?

## *Sous quelle forme bénéficier du fruit de mon épargne?*

- Sous la forme d'un capital ou d'une rente ou encore sous une autre forme?
- Est-il possible de verser cette épargne à une autre personne que je désignerai comme bénéficiaire? Dans quels cas?

## *Quels sont les frais à payer au titre d'un placement financier?*

- Lors de la souscription?
- Au cours de la période d'épargne (frais de gestion)?
- À la fin de la période d'épargne?
- Y a-t-il d'autres frais?

## *Quel est le régime fiscal du placement?*

- Le placement est-il assorti d'un avantage fiscal?
- Les produits et sommes issues de ce placement sont-ils imposables et (ou) soumis aux prélèvements sociaux?



### 3. PREMIER BILAN DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE (PERP)

Le plan d'épargne retraite populaire (PERP) a été créé par la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites. Les modalités de mise en œuvre de ces dispositions législatives ont été fixées par le décret n° 2004-342 du 21 avril 2004 et par l'arrêté du 22 avril 2004. Un arrêté du 26 novembre 2004 portant modification de certaines dispositions du Code des assurances relatives à l'information des souscripteurs de plans d'épargne retraite populaire, complète le dispositif réglementaire pour certaines catégories de PERP.

S'agissant de contrats d'assurance-vie, les PERP sont, en outre, soumis aux dispositions du Code des assurances régissant ces contrats lorsque les organismes gestionnaires sont des entreprises régies par ledit Code. Des PERP peuvent également être souscrits auprès d'organismes mutualistes soumis au Code de la mutualité et auprès d'institutions de prévoyance régies par le Code de la sécurité sociale et par le Code rural.

Au 31 décembre 2005, le nombre de PERP ouverts s'élevait à 1 670 000 <sup>17</sup> (+ 33% par rapport à 2004) représentant un encours de 1,3 milliard d'euros. Le montant des cotisations versées en 2005 s'établit à 851 millions d'euros, en augmentation de 69% par rapport à 2004. L'encours moyen d'un PERP a doublé pour s'établir à 810 euros en 2005. L'âge moyen des personnes détenant un PERP est de 41 ans.

Au printemps 2005, soit moins d'un an après la mise en place du PERP, le CCSF a dressé un premier bilan de ce produit en s'attachant essentiellement aux problèmes d'information et de protection des épargnants.

#### 3.1 Le PERP est un contrat collectif d'assurance-vie soumis à un encadrement juridique destiné à renforcer la protection des droits des assurés

##### 3.1.1 Les principales caractéristiques du PERP

Le PERP, qui permet à toute personne de se constituer un complément de revenu pour la retraite, est un produit de très long terme. Contrairement à un contrat classique d'assurance-vie, qui peut donner lieu au versement d'un capital ou d'une rente, le PERP ne peut se dénouer qu'en rente viagère versée à compter de l'âge de la retraite <sup>18</sup>. Par exception à ce principe, la loi du 13 juillet 2006 autorise la sortie en capital, lors de la liquidation de la retraite, à la condition que cette épargne soit affectée à l'accession à la première propriété d'une résidence principale.

Le contrat peut prévoir qu'en cas de décès du titulaire pendant la période de constitution du capital ou pendant la phase de service de la rente, celle-ci soit versée à un bénéficiaire expressément désigné, sous forme de rente viagère ou de rente d'éducation si le bénéficiaire est un enfant mineur.

Le PERP est obligatoirement un contrat de groupe, souscrit par une association dénommée « groupement d'épargne retraite populaire » (GERP) auprès d'un organisme ayant été agréé en tant qu'entreprise d'assurance, ou en tant que mutuelle ou institution de prévoyance. L'association est donc le souscripteur du PERP, à laquelle adhèrent les particuliers.

Cette adhésion peut revêtir les trois formes suivantes :

- la constitution d'une épargne convertie en rente lors de la liquidation des droits ; l'épargne est capitalisée sur un contrat multisupport, (support en euros auquel s'ajoute fréquemment un support en unités de compte). Ces contrats sont actuellement les plus nombreux ;

<sup>17</sup> Source FFSA ; ces statistiques ne concernent que les sociétés régies par le Code des assurances.

<sup>18</sup> Seules des situations exceptionnelles telles que l'invalidité grave, l'expiration des droits à chômage ou la liquidation judiciaire (pour les non-salariés) peuvent ouvrir droit à un rachat du contrat.

- l'acquisition d'une rente viagère : chaque versement de cotisation se traduit par l'acquisition d'un droit à rente garanti et liquidé à l'âge de la retraite ;
- l'acquisition d'unités de rente (points de rentes) en contrepartie du versement de cotisations.

Le premier type de contrat s'apparente à un contrat d'assurance-vie classique en euros (c'est-à-dire dont les garanties sont exprimées en euros) ou à un contrat en unités de compte (adossé à des supports financiers dont les valeurs sont soumises aux fluctuations des marchés) avec sortie en rente. Ainsi dans le cas d'un PERP multisupport, (une partie en euros et une partie en unités de compte), le risque est supporté par l'assuré pour la part en unités de compte.

S'agissant de la rémunération des fonds épargnés au titre d'un PERP, elle est fondée sur les mêmes principes que celle des contrats d'assurance-vie classiques (taux d'intérêt technique augmenté de la participation aux bénéfices pour les seuls contrats en euros et la fraction en euros des contrats multisupports<sup>19</sup>). Toutefois, compte tenu de la spécificité du PERP (produit de très long terme), les assureurs ne mentionnent pas, en règle générale, le taux de rendement minimum qu'ils garantissent sur ce produit<sup>20</sup>. La réglementation<sup>21</sup> prévoit, au demeurant, que la tarification en matière de PERP (qui permet de fixer les montants de primes payées par les adhérents) est établie notamment sur la base d'un taux d'intérêt « au plus égal à 0% ».

S'agissant des contrats à support en euros, outre les contrats dits « en euros classiques », les textes relatifs au PERP ont instauré des contrats en euros diversifiés. Leur spécificité tient à l'existence d'une provision technique de diversification<sup>22</sup> favorisant une gestion plus active et diversifiée que les supports en euros classiques. Ces contrats sont destinés à mieux protéger les épargnants contre le risque inflationniste et, plus généralement, à générer des rendements plus élevés sur longue période. Les contrats en euros diversifiés ne concernent que les plans de type « épargne convertie en rente » ou avec une sortie en rente viagère différée.

Le PERP bénéficie d'un important avantage fiscal « à l'entrée » : Les cotisations versées au titre du PERP sont déductibles du revenu net global, dans la limite d'un plafond, dans les conditions prévues à l'article 163 *quater* du Code général des impôts et précisées par l'instruction 5 B-11-05 n° 34 du 21 février 2005 de la direction générale des Impôts. Les rentes servies à l'issue de la période d'épargne sont imposées selon les règles applicables aux pensions, en application de l'article 158 du Code général des impôts (b *quater* du 5 de cet article).

### 3.1.2 Un dispositif spécifique de protection des épargnants

L'épargne investie dans un PERP étant bloquée sur une très longue période, un dispositif spécifique de protection des épargnants est prévu par les textes, qui fait l'originalité du PERP. Ce dispositif a plusieurs objectifs :

#### ▪ Sécuriser les droits des titulaires de PERP.

Cette sécurisation se traduit notamment par un cantonnement des actifs et des passifs du plan, qui permet de protéger les participants contre la défaillance éventuelle de l'organisme d'assurance gestionnaire. La loi prévoit qu'un dépositaire distinct de l'organisme d'assurance est chargé de

<sup>19</sup> Les articles A. 132-1 et A. 132-3 prévoient des règles de plafonnement du taux technique selon la nature du contrat, et du taux de rendement minimum garanti global (c'est-à-dire le taux technique augmenté de la participation aux bénéfices).

<sup>20</sup> Parmi les contrats examinés par le CCSF, un seul mentionnait le taux de rendement minimum pour les deux exercices à venir.

<sup>21</sup> Article 7 de l'arrêté du 22 avril 2004.

<sup>22</sup> Le 2° de l'article 27 du décret du 21 avril 2004 définit la provision technique de diversification comme étant « la provision destinée à absorber les fluctuations des actifs du plan et sur laquelle chaque participant détient un droit individualisé sous forme de parts. Cette provision est abondée par une partie des cotisations versées par les participants et par la part des résultats du plan qui n'est pas distribuée sous forme de provisions mathématiques. Elle se réduit par imputation des pertes et par conversion des parts des participants en provision mathématique ».

conserver les actifs de chaque PERP et de veiller au respect du cantonnement pour les opérations effectuées sur les instruments financiers.

Par ailleurs, la loi instaure un principe de sécurisation progressive des droits des titulaires de PERP. Cette règle permet de répondre aux exigences de gestion diversifiée requises pour un produit de très long terme, tout en permettant un lissage du risque pendant la durée du placement. Appliquée notamment aux contrats adossés exclusivement ou partiellement à des unités de compte pour lesquels le risque repose entièrement sur l'assuré, la sécurisation progressive permet de limiter l'exposition au risque au cours des dernières années précédant la retraite et d'éviter une réduction de la rente en cas de baisse des marchés financiers. Pour ce faire, le décret du 21 avril 2004 prévoit que la part de l'épargne garantie à terme par l'assureur, rapportée à l'épargne totale, ne doit pas être inférieure à un certain pourcentage, croissant au fur et à mesure que l'échéance de la liquidation approche (à moins de 2 ans de la retraite, la part garantie sera ainsi de 90%).

Toutefois, l'épargnant peut choisir de ne pas bénéficier de la sécurisation progressive ; dans ce cas, il doit en faire la demande par écrit.

**▪ Assurer une transparence et une information satisfaisantes à l'égard des titulaires de PERP.**

À ce titre, les organismes gestionnaires des plans (les assureurs) sont soumis aux obligations d'information inhérentes à tous contrats d'assurance-vie (notamment les articles L. 132-5-1 et A. 132-4 du Code des assurances) et à des obligations spécifiques, s'agissant en particulier du détail des frais, des modalités de gestion administrative et financière et des modalités de répartition des résultats techniques et financiers du plan.

Il importe de souligner qu'à l'exception de l'indemnité de transfert et des frais et commissions prélevés indirectement sur des supports d'investissement tels que les OPCVM (qui sont encadrés par des textes spécifiques), le niveau des frais est librement fixé par l'assureur et par le groupement d'épargne retraite populaire (cf. *infra*). Cette disposition apparaît nécessaire en raison du cantonnement des actifs du PERP prévu par la loi.

La réglementation prévoit par ailleurs, que la note d'information remise à l'assuré doit comporter l'indication des dispositions législatives et réglementaires qui régissent le fonctionnement du plan, ainsi que, pour les contrats en unités de compte, les caractéristiques de chacune d'entre elles. L'indication du mode de sortie exclusif en rente et l'interdiction de procéder à des rachats, même partiels, doivent également apparaître clairement sur la note d'information.

Les textes prévoient également les modalités d'information annuelle des assurés pendant toute la phase d'épargne.

La commercialisation du PERP a fait l'objet d'un engagement déontologique de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) et de la Fédération bancaire française (FBF), aux termes duquel les professionnels s'engagent notamment à communiquer à leurs clients une information adaptée à la spécificité du produit et à les orienter vers le produit le mieux adapté à leur situation.

**▪ Veiller à une gestion satisfaisante du PERP grâce à l'intervention de plusieurs instances.**

Ces instances sont :

- le GERP, chargé de représenter les intérêts des adhérents ; il est soumis à l'adoption de statuts comprenant des clauses types définies par décret et à l'adoption d'un code de déontologie ;
- le comité de surveillance : il est notamment chargé d'établir un rapport annuel sur la gestion et la surveillance du plan, de veiller à la bonne exécution du plan par l'assureur et d'émettre un avis communiqué à l'Autorité de Contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) sur le rapport annuel établi par l'assureur concernant l'équilibre actuariel et la gestion administrative, technique et financière du plan ;

- l'assemblée des participants : elle est notamment chargée d'approuver le budget, le rapport annuel du Comité de surveillance, les comptes annuels, de procéder à l'élection des membres du comité de surveillance et de décider d'un changement éventuel d'organisme gestionnaire.

Il convient de souligner que les engagements envers les assurés, nés du contrat, sont exclusivement portés par l'assureur et non par l'association.

**▪ Permettre aux titulaires de PERP de transférer leurs plans d'un organisme gestionnaire à un autre.**

Cette possibilité est la contrepartie du blocage de l'épargne sur une longue période. Le décret du 21 avril 2004 précise les conditions dans lesquelles la cotisation versée est convertie en droits et les modalités selon lesquelles les droits sont transférables d'un contrat à un autre.

La valeur de transfert est constituée par la somme des droits individuels de l'assuré, à savoir la provision mathématique pour le support Euro classique, à laquelle s'ajoute la valeur, au moment du transfert, des éventuelles unités de compte souscrites par l'assuré. La valeur de transfert est donc garantie au moins à hauteur de la provision mathématique. Toutefois, afin d'éviter de créer un risque systémique en cas de forte chute des marchés financiers ou de hausse des taux conduisant la valeur de l'actif évaluée en valeur de marché à un niveau inférieur à celle du passif, la valeur de transfert est réduite selon des modalités prévues par les textes réglementaires.

## 3.2 Le bilan du PERP a conduit à la recommandation du CCSF du 12 mai 2005

Ce bilan est issu de l'analyse par le Secrétariat général du CCSF de quatorze contrats, représentant plus de 70% du marché des organismes régis par le Code des assurances. Il a donné lieu à une recommandation approuvée par le CCSF plénier du 12 mai 2005. Le bilan révèle, dans une majorité de cas, une présentation satisfaisante des documents d'information remis aux assurés, mais il a été établi que leur lisibilité, voire leur contenu, pouvait être améliorés dans le sens d'une plus grande transparence. La recommandation insiste également sur plusieurs points de fond en ce qui concerne le produit nouveau que représente le PERP.

### 3.2.1 Mettre en valeur l'appellation « PERP » et l'aspect « retraite » du produit

Le bilan fait apparaître que les PERP étaient souvent proposés sous une appellation commerciale propre à chaque réseau ne mettant pas suffisamment en valeur ce dont il s'agissait, à savoir, un PERP, parfois presque sans faire référence à cette appellation dans la documentation précontractuelle. Or, s'agissant d'un produit nouveau, il est souhaitable que les épargnants connaissent son nom.

Aussi, dans sa recommandation, le CCSF recommande-t-il que dans tous les documents d'information et dans tous les documents contractuels, relatifs à un PERP, notamment sur la demande d'adhésion, l'appellation « plan d'épargne retraite populaire » et le sigle « PERP » soient systématiquement mis en valeur (taille des caractères, etc.) quel que soit le nom commercial spécifique du produit distribué.

L'aspect « retraite » du PERP en constituant par ailleurs un élément essentiel, il est apparu que les documentations relatives à certains contrats y faisaient insuffisamment référence. C'est la raison pour laquelle le CCSF a recommandé que « les documents d'informations sur les PERP proposés aux clients mettent fortement l'accent sur l'aspect « retraite » du PERP, notamment en ce qui concerne l'impossibilité de récupérer, même partiellement, les fonds versés jusqu'à la date de la retraite de l'adhérent et la sortie obligatoire en rente (cf. article 17 – 1° de l'arrêté du 22 avril 2004). Ces documents devraient également mentionner clairement le régime fiscal applicable à l'entrée et à la sortie. »

### 3.2.2 Renforcer la lisibilité des documents d'information

Une majorité de contrats et de notes d'information examinés sont très lisibles bien que le nombre de pages puisse dans certains cas dissuader l'épargnant de prendre connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles. Aussi, la formule utilisée par un très petit nombre d'établissements, consistant à présenter les informations contractuelles sur un nombre réduit de pages, voire en format « quatre pages » (sous forme de tableau par exemple) semble-t-elle devoir être privilégiée, sous réserve que l'ensemble des informations exigées par les textes y figurent.

On peut souligner également l'intérêt que présente, pour l'assuré, l'insertion dans le contrat d'un document récapitulatif des différents thèmes traités tels qu'un sommaire au début du contrat ou une table des matières en fin de contrat.

L'insertion d'un glossaire améliore la lisibilité générale des dossiers (près de la moitié des contrats examinés en comporte un).

Par conséquent, le CCSF recommande « de renforcer autant que possible le lisibilité de l'ensemble des documents d'information relatifs aux contrats de PERP, y compris les documents commerciaux (...). Il insiste également « sur l'intérêt, pour le consommateur, d'un tableau synthétique retraçant de façon facilement compréhensible les principales caractéristiques du PERP souscrit ou proposé. Enfin, le CCSF se prononce en faveur des glossaires ou guides pratiques parfois utilement remis aux clients ».

### 3.2.3 Faciliter les choix de l'adhérent

#### ▪ Les principaux éléments du contrat

La nature des contrats (capital différé, rente viagère différée, unités de rente), leur mode de gestion et les conséquences des choix opérés par les épargnants sur la valorisation de leur épargne doivent être très précisément décrits.

Une définition claire des notions de contrats en euros, en unités de compte et des contrats multisupports s'impose. Si les documents relatifs à la gestion financière des produits sont, par nature, souvent techniques, l'insertion d'une échelle de risques permet de compléter utilement la description des instruments financiers sous-jacents.

Sur ces questions, le CCSF préconise par conséquent que « les documents contractuels et non contractuels des PERP, faisant référence aux supports financiers, précisent de façon claire les choix possibles pour l'adhérent et le choix retenu par lui en ce qui concerne notamment la garantie ou non des sommes investies ou des droits acquis, la définition et la part respective des supports en euros et des supports en unités de compte, la sécurisation progressive de l'épargne constituée, les modes de valorisation de cette épargne (...) ».

Les conditions de sécurisation du produit et (ou) d'exposition aux risques, en lien avec la durée de placement et le type de contrat choisi, appellent un effort particulier d'explication à l'intention des investisseurs les moins avertis.

De même, dans les contrats qui font référence, pour le calcul de la rémunération de l'épargne, à la « participation aux résultats techniques et financiers », cette notion devrait systématiquement être explicitée.

Il convient également qu'une information claire soit communiquée sur le régime fiscal du PERP.

#### ▪ Les simulations.

Certains établissements mentionnent dans les documents non contractuels la réalisation d'un bilan « retraite » ou patrimonial incluant un examen de la situation fiscale de l'épargnant préalablement à l'adhésion au PERP. Une généralisation de cette pratique est souhaitable.

Le CCSF préconise, à cet égard, que l'attention des assurés soit attirée sur le caractère purement indicatifs des simulations de rentes et que les projections soient effectuées à des « taux raisonnables ».

#### ▪ Les frais

En règle générale, les frais sont mentionnés de façon exhaustive dans les documents remis aux assurés. En terme de lisibilité, il paraît souhaitable de regrouper dans une seule rubrique l'ensemble des frais prélevés par l'organisme d'assurance gestionnaire, à l'exception, peut-être, des frais et indemnités de transfert qui revêtent un caractère plus ponctuel. Les prélèvements au profit de l'association pourraient de la même façon être systématiquement regroupés.

La recommandation du CCSF précise, à cet égard, que les frais devraient être regroupés dans une rubrique spécifique du contrat « dans laquelle seraient précisés le mode de calcul et la périodicité de chaque prélèvement (...) ».

### 3.2.4. Informer sur les groupements d'épargne populaire (GERP)

Les informations communiquées sur le Groupement d'épargne retraite populaire (GERP) et le rôle des instances chargées de veiller au bon fonctionnement du PERP sont variables selon les contrats ; certains d'entre eux ne comprennent que des informations minimales sur l'association souscriptrice et les instances chargées de contrôler l'exécution du contrat. Dans certains cas, les statuts de l'association sont joints au dossier. La plupart des dossiers contiennent en outre le code de déontologie de l'association.

Le CCSF préconise que lors de la commercialisation des PERP, des informations claires et précises soient fournies à la clientèle sur « le rôle, l'organisation et le fonctionnement de l'association souscriptrice (groupement d'épargne retraite populaire) ainsi que sur les droits des adhérents à l'égard tant de cette association que de l'assureur ».

### 3.2.5. Généraliser les engagements déontologiques et veiller à leur mise en œuvre

La recommandation du CCSF fait référence à l'engagement adopté par la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA), d'une part, la Fédération bancaire française (FBF), d'autre part, en matière de commercialisation du PERP. Cet engagement souligne l'importance de l'analyse préalable de la situation du client afin de lui proposer un produit adapté. L'engagement porte également sur les caractéristiques et les conditions de fonctionnement du PERP qui doivent plus particulièrement être mises en évidence. À cet égard, les sociétés adhérentes de la FFSA et de la FBF se sont notamment engagées à « ne pas communiquer, à titre promotionnel, sur un taux garanti à court terme ».

Le CCSF estime souhaitable que l'ensemble des assureurs et intermédiaires commercialisant le PERP souscrive à cet engagement et préconise qu'une attention particulière soit accordée à la qualité du conseil fourni aux épargnants » préalablement à toute souscription.

Enfin, la recommandation prévoit qu'un point sera fait au CCSF sur sa mise en œuvre dans un délai d'un an.

S'agissant des suites données par les professionnels à la recommandation, le président du CCSF a été saisi dès avant la fin 2005 par nombre d'entreprises d'assurance lui faisant part des modifications de contrats intervenues pour répondre aux souhaits du Comité.

**RECOMMANDATION DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER DU 12 MAI 2005  
RELATIVE AUX CONTRATS DE PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE (PERP)**

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a procédé en mars 2005 à l'examen d'un échantillon de 14 contrats de plan d'épargne retraite populaire (PERP) sous l'angle de la présentation et du contenu informatif des documents contractuels et non contractuels remis par les établissements financiers à leur clientèle en vue d'une adhésion à un PERP. Cet échantillon représente plus de 70% du marché du PERP.

À partir des résultats d'une étude détaillée conduite par le Secrétariat général du CCSF, le Comité consultatif s'est prononcé en faveur d'un certain nombre d'améliorations générales qui, s'inscrivant dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires régissant ce produit, contribueront à une bonne information de l'épargnant consommateur sur le produit nouveau que représente le PERP<sup>23</sup>. La présente recommandation porte sur les points suivants :

- 1) Le CCSF recommande que dans tous les documents d'information et dans les documents contractuels relatifs à un PERP, notamment sur la demande d'adhésion, **l'appellation « plan d'épargne retraite populaire » et le sigle « PERP »** soient systématiquement mis en valeur (taille des caractères...), quel que soit le nom commercial spécifique du PERP distribué.
- 2) Le CCSF recommande de renforcer autant que possible la lisibilité de l'ensemble des documents d'information relatifs aux contrats de PERP, y compris les documents commerciaux. Il souligne, à cet égard, l'importance, pour l'adhérent, de pouvoir disposer de documents d'information (note d'information, conditions générales) clairs (taille suffisante des caractères, texte aéré...), bien présentés, complets et disposant d'un sommaire. Il insiste, à cet égard, sur l'intérêt, pour le consommateur, **d'un tableau synthétique** retraçant de façon facilement compréhensible les principales caractéristiques du PERP souscrit ou proposé. Enfin, le CCSF se prononce en faveur des « **glossaires** » ou « **guides pratiques** » parfois utilement remis aux clients.
- 3) Le CCSF recommande que les documents d'information sur les PERP proposés aux clients mettent fortement l'accent sur **l'aspect « retraite »** du PERP, notamment en ce qui concerne l'impossibilité de récupérer, même partiellement, les fonds versés **jusqu'à la date de la retraite** de l'adhérent et **la sortie obligatoire en rente** (cf. article 17 – 1° de l'arrêté du 22 avril 2004). Ces documents devraient également mentionner clairement **le régime fiscal** applicable à l'entrée et à la sortie.
- 4) Le CCSF estime nécessaire que les documents contractuels et non contractuels des PERP, faisant référence aux **supports financiers**, précisent de façon claire les choix possibles pour l'adhérent et le choix retenu par lui en ce qui concerne notamment :
  - la garantie ou non des sommes investies ou des droits acquis,
  - la définition et la part respective des supports en euros et des supports en unités de compte,
  - la sécurisation progressive de l'épargne constituée,
  - les modes de valorisation de cette épargne.

<sup>23</sup> Le PERP a été créé par la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites et a fait l'objet du décret n° 2004-342 du 21 avril 2004.

D'une manière générale, le CCSF souligne l'importance, pour les produits d'épargne et d'assurance tels que le PERP, d'une bonne information sur l'échelle des risques et sur la corrélation, selon les instruments financiers sous-jacents qui sont choisis, entre le niveau de risque et la perspective de rendement.

- 5) Lorsque des simulations de rentes sont produites, le CCSF recommande que les établissements commercialisant le PERP attirent l'attention de leur clientèle sur le caractère purement indicatif des simulations de rentes effectuées et utilisent pour ce faire des projections à taux raisonnables.
- 6) Le CCSF recommande que les frais mis à la charge de l'adhérent par l'organisme d'assurance gestionnaire d'un PERP pendant la phase de constitution de l'épargne soient regroupés au sein d'une rubrique spécifique du contrat dans laquelle seraient précisés le mode de calcul et la périodicité de chaque prélèvement. Cette présentation, qui est d'ores et déjà utilisée par certains organismes d'assurance, semble préférable à celle qui consiste à mentionner, lors de la description des différentes opérations affectant la gestion du PERP, le coût, pour l'adhérent, de chacune de ces opérations.
- 7) Le CCSF invite les assureurs et intermédiaires auxquels s'adresse la clientèle pour souscrire un PERP à fournir des informations claires et précises sur le rôle, l'organisation et le fonctionnement de l'association souscriptrice (Groupement d'épargne retraite populaire – GERP) ainsi que sur les droits des adhérents à l'égard tant de cette association que de l'assureur.
- 8) Le CCSF prend acte de l'intérêt qui s'attache à ce que l'ensemble des assureurs et intermédiaires commercialisant le PERP souscrive aux engagements déontologiques de commercialisation auxquels une large partie des professionnels concernés a déjà adhéré. Il préconise qu'une attention particulière soit accordée à la qualité du conseil fourni aux épargnants lors des explications qui leur sont données préalablement à la souscription des PERP.
- 9) Le CCSF souligne l'utilité, pour la protection des consommateurs, s'agissant des références aux dispositions législatives et réglementaires (article 56-a du décret du 21 avril 2004), que chaque contrat mentionne explicitement, selon le droit applicable :
  - f. le a) ou b) ou c) de l'article 25 du décret précité (modalités de constitution de la rente) ;
  - g. le I ou II de l'article 27 du même décret (gestion « euros classiques » ou « euros diversifiés ») ;
  - h. le a) ou b) du 2° de l'article 47 du même décret (modalités de transfert du PERP).

Le CCSF fera le point sur la mise en œuvre de la présente recommandation au plus tard dans un an.

## 4. L'AVIS DU CCSF SUR LE RAPPORT RELATIF À LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS

Lors de la réunion plénière du CCSF du 28 novembre 2005, M. Jacques Delmas-Marsalet a présenté les conclusions de son rapport, relatif à la commercialisation des produits financiers, élaboré à la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Ce rapport a donné lieu à un avis du CCSF adopté le 16 mai 2006

### 4.1 Éléments de contexte et résumé des recommandations du rapport

Le rapport, qui couvre l'ensemble du secteur financier (banque, assurance, entreprises d'investissement), contient des recommandations visant à améliorer les conditions de commercialisation des produits d'épargne et d'assurance-vie. Cette amélioration se révèle particulièrement nécessaire dans un contexte marqué par des ventes « inadaptées » (*mis-selling*) constatées au cours des années récentes, mais aussi par le développement de produits complexes et, plus globalement, par un transfert des risques financiers vers les ménages.

#### Les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers

##### 1) Assurer une information plus pertinente sur les produits

- Simplifier l'information précontractuelle en la centrant sur les éléments nécessaires à l'épargnant pour prendre sa décision d'investissement.
- Évaluer de manière plus prospective les chances de gains et risques de pertes des produits financiers.
- Mieux identifier le « profil type de l'investisseur » auquel est destiné le produit.
- Surveiller la publicité sur les produits.
- Renforcer les obligations d'information sur les propositions de souscriptions de produits financiers financés par des prêts.

##### 2) Mieux cibler la commercialisation des produits d'épargne dans les réseaux

- Affiner la segmentation de la clientèle.
- Profiler davantage l'offre de produits.
- Hiérarchiser les habilitations et adapter les compétences des conseillers vendeurs.

##### 3) Fournir un conseil adapté

- Délimiter le champ d'application et l'étendue de l'obligation de conseil.
- Développer des outils d'aide au conseil.
- Garder trace de la prestation de conseil.

##### 4) Préserver l'objectivité et l'impartialité du conseil

- Dans les réseaux intégrés.
- Pour les distributeurs indépendants.
- La sélection des produits.

##### 5) Mieux responsabiliser les acteurs

- Clarifier les responsabilités respectives du producteur et du distributeur.
- Créer un statut de courtier en produits financiers.
- Aider le consommateur de produits financiers à assumer ses responsabilités.

##### 6) Améliorer le service après vente

- Rester vigilant sur les conditions dans lesquelles sont apportées des modifications en cours de vie du contrat ou du produit.
- Faciliter le traitement amiable des litiges.

Ce rapport a été accueilli très positivement par le CCSF ; certains membres du Comité ont souligné que la souplesse dans la formulation des recommandations laissait la place à de nombreuses initiatives pour leur mise en œuvre.

Dès décembre 2005, soit moins d'un mois après la publication du rapport, une réunion a été organisée dans le cadre du CCSF, afin de préparer l'élaboration d'un Avis du comité.

Parallèlement, dans la perspective de la mise en œuvre de ces recommandations, les membres du Comité ont été invités à répondre individuellement à la consultation organisée par le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie sous l'égide du Comité des autorités de contrôle du secteur financier (CACES).

L'avis du CCSF porte, quant à lui, exclusivement sur les recommandations du rapport qui concernent les relations entre les consommateurs et les professionnels du secteur financier.

## 4.2 Les principaux éléments du rapport débattus au CCSF

### 4.2.1 La simplification de l'information par la communication de six éléments essentiels à la prise de décision de l'épargnant et la mention manuscrite attestant la remise des documents au souscripteur

Le principe d'une information sur les « six éléments-clés »<sup>24</sup> nécessaires à l'épargnant rejoint les préoccupations du Comité qui, en 2005, a élaboré un tableau des « questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne ou d'assurance-vie ou de retraite » (cf. *supra* chapitre 2).

À cet égard, les professionnels du secteur bancaire reconnaissent la nécessité d'améliorer la lisibilité de l'information contractuelle et non contractuelle destinée aux particuliers, même s'ils soulignent que les cas de « *mis-selling* » avérés sont très rares.

Pour leur part, les représentants des consommateurs considèrent, au vu des problèmes concrets portés à leur connaissance, qu'il convient de développer avant tout le conseil plutôt que l'information financière, souvent technique et difficilement compréhensible par la plupart des épargnants.

S'agissant de la mention manuscrite indiquant que les documents contractuels ont bien été remis à l'épargnant, les membres du CCSF estiment qu'elle ne constitue pas la preuve d'une bonne compréhension de l'information par l'épargnant, mais s'accordent sur l'utilité d'une telle formule.

### 4.2.2 L'évaluation des chances de gains et des risques de pertes des produits

Cette recommandation a été accueillie avec réserve par les professionnels du secteur bancaire qui attirent l'attention sur la complexité et les difficultés d'ordre technique auxquelles seront confrontés les réseaux bancaires pour communiquer des informations à partir de scénarios-tests de performances (positives et négatives). Certains estiment même que cette « standardisation » n'est pas une mesure de protection de l'épargnant (qui est seul à même de déterminer le risque qu'il est prêt à prendre) et qu'elle comporte un risque juridique. Techniquement, cet exercice ne peut être réalisé que pour certains produits. Par ailleurs, ces scénarios-tests devront comporter une mention relative à leur caractère non contractuel.

### 4.2.3 La publicité sur les produits financiers

Le CCSF souscrit aux préconisations générales du rapport dans ce domaine. La publicité doit avoir un contenu informatif.

<sup>24</sup> Les six éléments-clés de la prise de décision de l'épargnant sont : la nature du produit, l'existence ou non d'une garantie du capital investi, la durée minimale de placement recommandée, les chances de gains et risques de perte sur cette durée, le profil type de l'investisseur auquel est destiné le produit et les frais.

Certaines associations de consommateurs, sont favorables à l'insertion des « six éléments-clés » dans les documents publicitaires car, actuellement, ceux-ci ne sont pas suffisamment transparents. Au contraire, les professionnels estiment, qu'à ce stade, une telle communication (portant par exemple sur l'absence de garantie du capital) risque de dissuader les épargnants de souscrire certains produits.

La question du rôle des régulateurs dans le contrôle de la publicité a également été posée lors des débats en CCSF. Le rapport indique, en effet, que l'AMF est d'ores et déjà compétente pour exercer une surveillance a priori du caractère correct, clair et non trompeur de la publicité, en particulier pour les OPCVM et les produits complexes. Le rapport préconise que les régulateurs utilisent tous les pouvoirs dont ils disposent pour le contrôle a posteriori, en corrigeant, voire en sanctionnant les manquements dans ce domaine. De son côté, le CCSF engagera, au cours de l'année 2006, une réflexion sur la publicité concernant les produits financiers.

#### 4.2.4. Le conseil

Les membres du CCSF s'accordent sur l'opportunité de garder une trace du conseil afin, notamment, de réduire les contentieux, étant précisé que le support retracera les préconisations faites par le vendeur et celles qui ont été retenues par le client, seul responsable in fine de la décision de placement.

Il doit être souligné que le rapport recommande des diligences minimales en matière de conseil, les modalités précises de mise en œuvre relevant des établissements dans le respect des règles de concurrence.

Différents problèmes ont été évoqués par les membres du CCSF représentant le secteur bancaire à propos de la mise en œuvre des recommandations sur le conseil :

- les difficultés liées à l'archivage d'un nombre très important de données recueillies et la question de leur durée de conservation ;
- les contraintes liées à la formulation et à la traçabilité de la prestation de conseil (augmentation des coûts, notamment informatiques) ;
- dans certains cas, le problème de l'identification, des opérations d'exécution d'ordre stricto sensu (ne nécessitant pas de conseil préalable).

S'agissant de l'évocation des risques attachés à certains des produits financiers dans le cadre de la prestation de conseil, les professionnels estiment qu'il convient de tenir compte avant tout de l'utilisation qui sera faite du produit et de la façon dont le risque est géré par l'investisseur. Aussi, les « conseillers-vendeurs » doivent-ils faire preuve de pédagogie à l'égard des particuliers et fournir toutes les explications nécessaires à la souscription de produits parfois complexes.

Pour les représentants des consommateurs, la traçabilité du conseil est primordiale. Ils insistent également sur la nécessité de mettre en place et de rédiger des supports de façon claire et transparente, notamment pour les produits risqués.

Pour leur part, les représentants des salariés du secteur financier attirent l'attention sur l'alourdissement des charges de travail des personnels et sur les difficultés de participer à des formations spécifiques pour exercer de façon optimale leur rôle de conseil. L'activité de conseil, telle qu'elle est envisagée dans le rapport, ajoutée à l'activité de vente, nécessite, pour certains syndicats, la révision des critères de productivité. S'agissant de la rémunération des « conseillers-vendeurs », les représentants des salariés sont favorables à une augmentation de la part fixe de la rémunération par rapport à la part variable liée à la vente de produits financiers.

En lien avec la prestation de conseil, le principe d'une segmentation de la clientèle, selon les critères mentionnés dans le rapport, a suscité quelques réserves de la part des représentants des professions financières comme des associations de consommateurs. Pour des représentants du secteur bancaire, une trop forte segmentation pourrait même être source de litiges avec certains épargnants, qui, après avoir été incités à souscrire exclusivement des produits « de base », pourraient, au vu des

performances d'autres produits, invoquer a posteriori le manque à gagner que leur a fait subir l'établissement financier par suite d'un conseil inadapté.

Pour les associations de consommateurs, il convient d'éviter une segmentation trop rigide et de rester pragmatique.

#### **4.2.5. Les frais facturés aux épargnants et les rémunérations des vendeurs et intermédiaires**

Outre la nécessité d'une information exhaustive sur les frais, la question de la transparence des rémunérations a été évoquée, s'agissant, notamment, de l'information à communiquer au souscripteur sur l'intéressement direct du « conseiller-vendeur ». Le rapport ne se prononce pas en faveur d'une telle transparence, et précise que les rémunérations directement liées aux ventes ne peuvent pas être déterminées précisément dans les réseaux intégrés, contrairement aux rétrocessions de commissions versées aux distributeurs indépendants. Préconiser la transparence des rémunérations des seuls « indépendants » conduirait à créer une distorsion de concurrence par rapport aux réseaux intégrés.

Les représentants de la profession bancaire s'étonnent que de telles questions soient posées pour le secteur financier dès lors que, dans les autres secteurs, la vente de biens et de services ne donne pas lieu à la communication d'informations sur les rémunérations des vendeurs. Selon eux, le système de rémunération des distributeurs ne concerne pas les consommateurs qui doivent être avant tout informés du détail des frais qui leurs sont facturés.

D'autres points de vue se sont manifestés au sein du CCSF en faveur d'une plus grande transparence des rémunérations, à savoir non seulement une tarification de la prestation de conseil sous forme d'honoraires, mais également une communication d'informations sur les commissions perçues par les intermédiaires.

#### **4.2.6. La formation des consommateurs**

Le CCSF soutient les recommandations du rapport sur ce point, mais certains participants ont souligné les difficultés de mise en œuvre d'un dispositif d'éducation des épargnants. Des représentants des consommateurs s'interrogent sur la façon dont le CCSF pourrait être associé à ces actions de formation.

#### **4.2.7. L'amélioration du « service après vente »**

Le CCSF a pris acte des recommandations du rapport dans ce domaine.

S'agissant du réexamen « de la pertinence de l'investissement initial » en cas de modification fiscale ou des conditions de rémunération, l'attention a été attirée par des représentants de la profession bancaire sur les risques systémiques inhérents à une telle pratique appliquée à certains produits.

Pour ce qui concerne les contrats d'assurance-vie, les textes prévoient d'ores et déjà les conditions d'aménagement des contrats de groupe et les modalités d'information des assurés.

#### **4.2.8. Le traitement amiable des litiges**

L'information du consommateur sur les structures de médiation est très importante, notamment pour les litiges relatifs au contrat d'assurance de groupe.

S'agissant des médiateurs bancaires, les consommateurs souhaitent que leur champ de compétence, actuellement centré sur les litiges relatifs aux conventions de compte de dépôts, soit étendu aux litiges portant sur les produits financiers. La multiplicité des médiateurs, source de confusion, pour le consommateur, est par ailleurs regrettée par certains.

#### **4.2.9. L'élaboration de règles de bonne conduite**

La mise en œuvre des recommandations du rapport *via* des codes de bonne conduite recueille l'approbation d'une partie des membres du CCSF. Certaines associations de consommateurs et des

organisations représentatives des salariés émettent des réserves sur leur efficacité (le cadre législatif et réglementaire leur semble plus approprié), sauf à organiser une surveillance étroite de leur application par les régulateurs.

Les représentants des consommateurs et des épargnants souhaitent être consultés sur les codes de bonne conduite qui seront élaborés par les professionnels. Il est apparu souhaitable que cette consultation soit effectuée dans le cadre du CCSF.

#### **4.2.10. La représentation des consommateurs de produits financiers auprès des régulateurs**

La mise en œuvre de la recommandation du rapport, évoquant « la création d'un sous-comité du comité consultatif, spécialisé dans les problèmes de commercialisation de produits financiers et d'assurance » pourra être étudiée par le CCSF en lien avec l'ensemble des instances concernées.

\*       \*

\*

Les développements ci-dessus constituent la synthèse des principales réactions suscitées par le rapport Delmas-Marsalet chez les membres du Comité et exprimées lors des débats qui ont eu lieu en son sein, mais ne reprennent pas le détail des observations faites en réponse à la consultation publique mentionnée ci-dessus, menée par le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. Le texte de l'avis adopté par le CCSF en séance plénière le 16 mai 2006 est joint (cf. en fin de chapitre).



**AVIS SUR LES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE M. JACQUES DELMAS-MARSALET RELATIF  
À LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS,  
ADOPTÉ PAR LE CCSF LE 16 MAI 2006**

Après avoir débattu du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet, le Comité Consultatif a formulé le présent avis qui porte sur les seules recommandations ayant un impact direct sur les relations entre les établissements financiers (banques et assurances) et leurs clients. Cet avis ne préjuge pas des positions prises par ailleurs par chaque organisation membre du CCSF.

Compte tenu de sa mission transversale portant sur les questions bancaires, d'assurance et de produits financiers, le Comité a exprimé le plus vif intérêt pour ce rapport qui concerne l'ensemble des produits financiers et des réseaux de distribution de ces produits.

- 1) Le CCSF appuie les orientations générales du rapport en tant qu'elles contribuent à répondre :
  - à un besoin accru d'information et de conseil des épargnants ;
  - à la nécessité d'éviter autant que faire se peut les ventes abusives ou inadaptées (*mis-selling*) ;
  - aux risques de distorsion de concurrence qui peuvent apparaître en matière de commercialisation tant au niveau des produits et des acteurs que des canaux de distribution ;
  - aux exigences posées par le contexte juridique européen en termes de renforcement des obligations d'information et de conseil, liées à la vente de produits financiers, notamment par la directive du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers.

***Assurer une information plus pertinente sur les produits***

- 2) Le CCSF constate que les préconisations du rapport destinées à améliorer l'information, notamment précontractuelle, par l'identification des éléments essentiels nécessaires à l'épargnant pour prendre sa décision, rejoignent les travaux du Comité qui ont notamment conduit à l'élaboration de la fiche des « questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne ou une assurance-vie, épargne, retraite ». Cette fiche se distingue des documents précontractuels et contractuels puisqu'elle a vocation à constituer un outil à la disposition de l'épargnant, en amont de toute souscription, pour faciliter ses choix.
- 3) Dans le cas des contrats d'assurance-vie, la question du support des éléments-clés proposés dans le rapport et dont le Comité approuve le principe a été examinée en lien avec la mise en œuvre de la loi du 15 décembre 2005 qui a donné lieu notamment à l'arrêté du 8 mars 2006 dont il conviendra de suivre avec attention l'application.

De façon générale, la distinction à opérer au plan juridique, entre les deux types d'information — précontractuelle et contractuelle — ne devrait pas avoir pour conséquence de multiplier les supports et documents synthétiques décrivant les caractéristiques essentielles du produit souscrit, car une surabondance de documents peut nuire à la compréhension de l'épargnant.

- 4) Le CCSF est partagé quant à l'utilité de « scénarios-tests » élaborés pour la durée de placement recommandée et dans des hypothèses contrastées d'évolution du marché. Les professionnels ont souligné la complexité et la difficulté de mise en œuvre de tels scénarios qui ont le soutien des représentants des consommateurs.

Le Comité rappelle que les simulations qu'il a préconisées dans le cadre de sa recommandation sur le PERP de mai 2005 doivent garder un caractère purement indicatif et ne peuvent figurer que dans des documents non contractuels.

- 5) Le CCSF estime nécessaire que tous les frais prélevés lors de la souscription, pendant la durée de l'épargne et à l'échéance du placement, soient indiqués clairement à l'épargnant avant la signature des documents contractuels.

- 6) Le Comité reconnaît l'importance de la publicité sur les produits financiers, qui doit être correcte, claire et non trompeuse. Dans le cadre des travaux qu'il mène sur l'information en matière de produits financiers, le Comité approfondira les questions relatives aux meilleurs moyens de veiller à cette qualité de la publicité vis-à-vis des consommateurs, sans remettre en cause la liberté de création propre à toute publicité.

#### ***Fournir un conseil adapté***

- 7) Le CCSF apprécie que le rapport délimite clairement le champ de l'obligation de conseil qui ne s'applique qu'aux ventes pouvant intervenir à la suite soit, d'une sollicitation personnalisée du client par le vendeur, soit d'une demande de conseil formulée par le client. Le Comité est favorable, dans ce contexte, à la généralisation de l'obligation de conseil à l'ensemble des produits d'épargne et des circuits de distribution. Il est conscient que cette obligation devra s'interpréter dans le respect des choix du client et s'inscrire dans le cadre des transpositions en cours des textes européens en la matière.
- 8) Le Comité est favorable à ce qu'il soit gardé trace de la prestation de conseil dans le respect des règles de protection des données privées. Il souligne toutefois les lourdeurs et les coûts inhérents à cette traçabilité, notamment en matière de développements informatiques.

#### ***Mieux responsabiliser les acteurs***

- 9) Le rapport insiste à juste titre sur la clarification des responsabilités respectives du producteur et du distributeur. Le CCSF souhaite que le consommateur soit informé clairement que pour toutes les questions qu'il est susceptible de poser à la suite de la souscription d'un produit financier, et notamment en cas de litige, son premier interlocuteur est le professionnel ou l'établissement qui lui a vendu le produit concerné. En outre, l'établissement distributeur devrait être tenu, lors de la souscription, d'informer son client des instances de réclamation et de médiation compétentes en cas de litige.

#### ***Former les consommateurs de produits financiers***

- 10) Le CCSF estime souhaitable que des actions soient entreprises ou développées pour améliorer la formation financière des consommateurs et il se déclare disposé à mener des actions communes en ce sens, comme le suggère le rapport. Le Comité prend acte avec intérêt de la création de l'Institut d'Éducation financière du Public à l'initiative de l'Autorité des Marchés financiers.

#### ***Améliorer le service après vente***

- 11) Le Comité est favorable au principe général, proposé par le rapport, pour informer les investisseurs et les souscripteurs en cas de modification substantielle du produit ayant un impact pour eux. Dans l'hypothèse où les modifications proposées ne recueilleraient pas l'accord de l'épargnant concerné et sous réserve des dispositions législatives et réglementaires spécifiques à certains types de produits, une possibilité de maintien de la situation antérieure devrait pouvoir être offerte à l'épargnant sans pénalité.

#### ***Faciliter le traitement amiable des litiges***

- 12) Le CCSF approuve, dans leurs grandes lignes, les modalités proposées par le rapport pour le traitement amiable des litiges (service central de réclamations et médiation). En cas de désaccord persistant relatif à des produits d'épargne, il importe de prévoir un dispositif de médiation, comme les recommandations européennes encouragent à le faire.

### **La mise en œuvre**

- 13) Le CCSF est favorable à ce qu'une suite soit réservée aux recommandations du rapport dans le délai le plus rapide possible. Le Comité souhaite être associé aux suites données à ce rapport.

La solution retenue pour la mise en place de certaines nouvelles règles régissant les relations des entreprises du secteur financier avec leurs clients aboutira, d'une part, à l'évolution de la réglementation en cours, y compris dans le cadre de la transposition de textes européens, et d'autre part, à l'élaboration de codes de bonne conduite. Les professionnels doivent pouvoir disposer d'un délai suffisant pour adapter leurs systèmes d'information internes et pour assurer la formation de leurs réseaux.

- 14) Le Comité approuve, dans son principe, la proposition visant à mieux assurer la représentation des consommateurs de produits financiers auprès des régulateurs. Le Comité se propose de réfléchir à ce sujet, dans le cadre d'un groupe ad hoc au sein du CCSF, en vue de propositions opérationnelles qu'il préparera en liaison avec les autres parties concernées.



#### ***IV. LE RENFORCEMENT DE LA CONCERTATION ENTRE PROFESSIONNELS ET CONSOMMATEURS DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES***



L'utilité du CCSF réside dans les avis et recommandations qui sont le fruit de ses travaux sur la relation entre les entreprises du secteur financier et leurs clientèles. Mais elle réside également, et peut-être d'abord, dans le lieu d'échanges et de concertations que représente le Comité pour ses membres. En effet, ces concertations montrent leur utilité pour mettre fin à des conflits ou à des tensions, les limiter ou les prévenir entre les parties en cause sur tel ou tel sujet de la compétence du CCSF. Le Comité favorise l'écoute, le dialogue et la transparence. C'est ainsi qu'il a contribué à une meilleure compréhension entre assureurs et consommateurs sur les facteurs d'évolution des primes d'assurance automobile au regard de la sinistralité (chapitre 1).

Le CCSF a également procédé à un bilan concerté en ce qui concerne l'évolution des primes de l'assurance multirisque habitation par rapport à l'indice INSEE des prix en la matière (chapitre 2). Le dialogue a été nourri tant sur l'assurance emprunteur (chapitre 3) que sur l'assurance de protection juridique (chapitre 4) et l'application de la loi dite Chatel aux contrats d'assurance (chapitre 5).

Enfin, la concertation au sein du CCSF a abouti à des propositions précises en ce qui concerne tant la communication du rapport d'expertise après sinistre (chapitre 6) que la prescription biennale en assurance (chapitre 7).

## 1. BILAN DE L'ÉVOLUTION DES PRIMES D'ASSURANCE AUTOMOBILE EN 2005

Dès la fin de l'année 2003, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie avait souhaité que les assureurs répercutent sur le niveau des primes d'assurance les effets de la baisse de la sinistralité dans le domaine de la sécurité routière. Cette baisse de la sinistralité s'était traduite par une diminution de 20,9%<sup>25</sup> du nombre de tués à la suite d'accidents de la route en 2003.

En 2004, le nombre de tués a baissé de 8,7% et le nombre de blessés a diminué de 6,2%. Quant à l'année 2005, elle a été marquée par une nouvelle amélioration, avec un nombre de tués en recul de 4,9%. Par contre, le nombre de blessés n'a reculé que de 0,3%.

Un groupe de travail réunissant des assureurs, des représentants des consommateurs et les pouvoirs publics, s'est réuni, dès 2004 au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, sous l'égide du médiateur du ministère, puis dans le cadre du CCSF<sup>26</sup>, qui a été chargé d'évaluer les résultats des mesures tarifaires décidées par les assureurs.

Au cours de ces réunions de concertation, ont été examinés, conformément à la demande du Ministre, les principaux éléments intervenant dans la formation des prix de l'assurance automobile. Cette analyse a mis en évidence les conditions dans lesquelles les bons résultats de la politique de sécurité routière pouvaient profiter aux assurés. La fréquence des accidents n'est toutefois pas le seul critère intervenant dans la fixation des tarifs. D'autres facteurs doivent être pris en compte, notamment le coût de l'indemnisation des dommages, la durée de l'indemnisation pour les dommages corporels, les coûts de réassurance et les frais généraux de l'assureur.

Dans ce contexte, les entreprises d'assurance se sont engagées à procéder à des baisses tarifaires, en 2005 en respectant les principes suivants :

- chaque société déterminant sa politique tarifaire, les modalités de baisses de cotisations sont fixées dans le respect du libre jeu de la concurrence ;
- la baisse des tarifs s'apprécie en moyenne et, en cas de modulation des réductions de primes, les réductions doivent bénéficier prioritairement aux bons conducteurs.

<sup>25</sup> Chiffres de l'Observatoire interministériel de la Sécurité routière.

<sup>26</sup> À partir de novembre 2004.

## 1.1. Les éléments concourant à la formation des tarifs en assurance automobile ont évolué de façon contrastée <sup>27</sup>

L'assurance automobile couvre les risques suivants :

- les dommages matériels : responsabilité civile « matériels » (garantie obligatoire qui couvre les dommages causés aux autres véhicules), vol, bris de glace, dommages tous accidents (DTA) et divers (tierce collision, assistance, protection juridique, incendie, tempête, catastrophes naturelles, risques technologiques, etc.) ;
- les dommages corporels : responsabilité civile corporelle (garantie obligatoire qui concerne les dommages corporels causés notamment aux piétons, aux occupants d'un autre véhicule), garantie individuelle du conducteur, garantie des personnes transportées (passagers d'un véhicule dont le conducteur est responsable de l'accident).

Selon les chiffres communiqués par la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA), le nombre de sinistres matériels s'est élevé à 6 470 000 en 2004 (en diminution de 4% par rapport à 2003) et le nombre de sinistres corporels à 185 000 (en diminution de 1% par rapport à 2003) dont 20 000 au titre de l'individuelle accident.

### ***L'évolution des dépenses relatives à ces sinistres***

En dépit de la diminution du nombre de sinistres, la charge totale y afférente (12,4 milliards d'euros) a progressé de 1,6% en 2004 par rapport à 2003. Cette situation résulte, pour l'essentiel, d'une hausse de 4,7% de l'indice du coût de l'indemnisation des dommages corporels et d'une hausse de l'ordre de 4% de l'indice des prix de la réparation automobile. Ces chiffres retracent l'évolution de l'ensemble des coûts comptabilisés en 2004, qu'il s'agisse de sinistres intervenus au cours de l'année ou de l'indemnisation des sinistres survenus antérieurement. Ils doivent donc être distingués des données de l'Observatoire national interministériel de la sécurité routière (ONISR), relatives aux seuls sinistres intervenus au cours d'une année donnée. À titre d'exemple, on peut indiquer que les 85 000 accidents corporels recensés en 2004 par l'ONISR ne représentent que 45% de la totalité des sinistres corporels indemnisés au cours de la même année et 1% à 2% de l'ensemble des sinistres (matériels et corporels) indemnisés.

En 2005 la charge des sinistres s'est élevée à 12,5 milliards d'euros (voir détails dans les graphiques annexés).

Les dommages aux véhicules représentent 32% de la charge des sinistres, les dépenses au titre de la responsabilité civile « corporels » et de la responsabilité civile « matériels » représentant respectivement 29% et 23% de la charge totale.

Parmi les autres charges supportées par les assureurs figurent notamment les primes de réassurance qui sont restées stables en 2004, à 1,4 milliard d'euros. Le poids des primes de réassurance a augmenté de façon significative en 2005, à 2,2 milliards d'euros. Les sinistres à la charge de la réassurance (inscrits en recettes des comptes des assureurs) ont parallèlement augmenté de 44%, à 2,3 milliards d'euros en 2005 contre 1,6 milliard d'euros en 2004).

Les sinistres corporels comprennent le coût de l'incapacité permanente partielle (IPP), le coût de la tierce personne, le coût des préjudices personnels et celui des préjudices économiques. Les assureurs déplorent les fortes disparités entre les régions en matière d'indemnisation de certains dommages et souhaitent une plus grande égalité de traitement des victimes.

<sup>27</sup> Exercices 2004 et 2005.

Il convient de préciser que le fondement du dispositif actuel d'indemnisation des sinistres corporels date de 1985, la loi du 5 juillet 1985 (dite « loi Badinter ») prévoyant notamment la création d'une base de données des indemnités allouées aux victimes de dommages corporels et une harmonisation des indemnités. Ce dernier objectif n'a toutefois pas été atteint puisque les sinistres corporels continuent d'être indemnisés de façon très hétérogène aussi bien en phase transactionnelle qu'à l'issue de décisions judiciaires. Une base de données des indemnités allouées dans le cadre de transactions et de décisions judiciaires a toutefois été créée, conformément à l'article 26 de la loi précitée, afin d'améliorer la connaissance des conditions d'indemnisation des victimes d'accidents corporels. Ce fichier est tenu par l'Association pour la gestion des informations sur le risque automobile (AGIRA).

Les assureurs plaident en faveur d'une plus grande cohérence et d'une plus grande transparence du dispositif d'indemnisation, y compris dans l'intérêt des victimes. Des travaux ont été engagés en ce sens par la FFSA et le GEMA.

Les coûts des sinistres matériels représentent, au total, les trois-quarts de la charge des sinistres. À ce propos, le problème de la hausse du coût moyen de la réparation automobile a fait l'objet de discussions entre les assureurs et les représentants du secteur de la réparation automobile. La question de l'amélioration de la transparence de la facturation des réparations est également d'actualité. Pour leur part, les assureurs estiment improbable une baisse du coût de la réparation automobile, en raison de l'accroissement de la complexité technique des véhicules.

### **L'évolution des recettes**

Au niveau des recettes de l'assurance automobile, le volume des cotisations (17,6 milliards d'euros) a augmenté de près de 3% en 2004 par rapport à 2003. En 2005, les cotisations se sont élevées à 17,8 milliards d'euros. Les produits financiers, ont augmenté respectivement de 22% en 2004 à (1,1 milliard) et de 18% en 2005 (1,3 milliard d'euros).

Il convient de rappeler qu'en termes d'équilibre emplois-ressources, le niveau des fonds propres doit, conformément à la réglementation, représenter de 16% à 18% des cotisations et de 23% à 26% de la charge des sinistres.

Au total, les résultats de la branche automobile en 2004 font apparaître un excédent de 1,4 milliard d'euros (contre 1,3 milliard d'euros en 2003). En 2005, le résultat net ressort à 1,2 milliard d'euros.

Quant à l'indice INSEE du prix de l'assurance automobile, il a enregistré en 2005 une baisse de 2,3% sur un an.

## **1.2. La quasi-totalité des entreprises d'assurance a répercuté la baisse de la sinistralité dans le niveau des cotisations**

Dès le début de l'année 2004, un infléchissement des tarifs de l'assurance automobile a pu être constaté à la suite de la baisse de la sinistralité enregistrée en 2003.

À la fin de l'année 2004, un certain nombre de sociétés ont accordé des ristournes sur les cotisations de l'exercice. Les éléments communiqués par les organismes représentatifs des sociétés d'assurance n'ont toutefois pas permis de calculer une baisse moyenne des cotisations à ce titre. Pour les seules sociétés adhérant au Groupement des Entreprises mutuelles d'Assurance (GEMA) et selon les chiffres communiqués par cet organisme, les ristournes accordées en 2004 représenteraient une baisse de cotisations de plus de 2% par rapport aux cotisations appelées le 1er janvier 2004. Il est précisé que la part des sociétés adhérant au GEMA représente 50% environ du marché de l'assurance automobile pour les particuliers.

En 2005, la quasi-totalité des entreprises relevant de la FFSA et du GEMA ont procédé à des baisses tarifaires, conformément à l'engagement pris lors des réunions de concertation et confirmé par les présidents de ces deux organismes au ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

le 20 septembre 2004. Seules, quelques sociétés représentant une part très faible du marché, n'ont pas disposé des marges de manœuvre suffisantes aux plans technique et financier pour réduire les montants de cotisations.

En moyenne, les baisses tarifaires des entreprises adhérant à la FFSA et au GEMA se situent entre 2,5% et 3,5% avec des disparités sensibles selon les sociétés. Ces réductions ont bénéficié prioritairement aux bons conducteurs pour lesquels elles ont pu atteindre 10% voire 20% par rapport aux tarifs 2004. Les réductions de primes ont également été modulées en fonction d'autres critères tels que le type de véhicule, son ancienneté, la durée d'adhésion ; certaines sociétés suivent en effet une logique de fidélisation alors que d'autres privilégient les nouveaux contrats.

Au total, l'écart entre l'indice des prix à la consommation et l'indice du prix de l'assurance automobile, calculé par l'INSEE, est passé de 17 points en 2004 à 21 points en 2005.

\*       \*

\*

Le CCSF continuera de s'intéresser à l'évolution des différents facteurs concourant à la formation des prix de l'assurance automobile. Il envisage également d'approfondir les différentes méthodes statistiques relatives à la sinistralité automobile et de suivre les travaux menés au niveau des pouvoirs publics et des assureurs en matière d'indemnisation des sinistres, en particulier, pour améliorer le dispositif de prise en charge des dommages corporels.



Paris, le 13 mai 2005

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Bilan des baisses des primes d'assurance automobile 2005

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a effectué lors de sa réunion plénière du 12 mai 2005, le bilan des baisses des primes d'assurance automobile 2005, décidées par les entreprises d'assurance pour prendre en compte la diminution des accidents de la route.

En effet, selon l'Observatoire interministériel de la Sécurité routière, au total, les accidents corporels ont enregistré une baisse de 5,4% en 2004. D'autres éléments doivent toutefois être pris en compte pour la fixation des montants de cotisations. Il s'agit notamment de la hausse des coûts moyens d'indemnisation des sinistres corporels et de la hausse d'autres charges telles que les primes de réassurance.

Au total, la quasi-totalité des entreprises d'assurance ont procédé à des baisses de leurs tarifs 2005. Seules, quelques sociétés, représentant une très faible part du marché, n'ont pas disposé de marges de manœuvre suffisantes aux plans technique et financier pour réduire les montants de cotisations.

En moyenne, selon les derniers chiffres communiqués par la Fédération française des Sociétés d'Assurance (FFSA) et le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance (GEMA), les baisses tarifaires se situent entre 2,5% et 3,5% par rapport à 2004, avec des disparités sensibles selon la situation technique et financière des entreprises.

Ces réductions de primes ont bénéficié prioritairement aux bons conducteurs et font suite aux ristournes sur cotisations qui avaient été faites par certains assureurs en 2004.

Les mesures tarifaires prises par les entreprises d'assurance l'ont été dans le respect du libre jeu de la concurrence.





Paris, le 15 décembre 2004

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### PROGRÈS DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET BAISSÉ DES PRIMES D'ASSURANCE AUTOMOBILE PREMIER BILAN : UNE BAISSÉ MOYENNE DES TARIFS 2005 COMPRISE ENTRE 2% ET 3%

Des réunions entre les représentants des entreprises d'assurance et des représentants des associations de consommateurs se sont tenues en janvier et mars 2004 au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie pour examiner les conséquences de la diminution des accidents de la route sur l'évolution des primes d'assurance automobile.

Le 20 septembre 2004, les assureurs ont pris devant le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie un engagement de baisse des tarifs de l'assurance automobile en 2005. Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), instance de concertation entre les professionnels, les consommateurs et les pouvoirs publics, a été chargé d'évaluer les résultats obtenus.

Le premier bilan effectué par le CCSF lors de sa réunion plénière du 15 décembre 2004 fait apparaître les résultats suivants :

**Globalement, l'estimation de la baisse tarifaire pour 2005 atteint en moyenne 2% à 3%** par rapport à 2004, aussi bien pour les entreprises mutuelles du GEMA que pour les sociétés membres de la FFSA et indépendamment de tout effet de bonus-malus. La quasi totalité des entreprises d'assurance pratiquent ou pratiqueront des baisses tarifaires en 2005. En outre, nombre d'assureurs ont décidé d'appliquer dès 2004 des réductions tarifaires ou des ristournes.

- L'évaluation exacte de la baisse moyenne des tarifs d'assurance automobile en 2005 ne pourra être chiffrée qu'au printemps 2005, lorsque toutes les données des entreprises seront disponibles.
- Les décisions prises par les entreprises l'ont été dans le respect du jeu de la concurrence, chacune d'entre elles ayant adopté une politique tarifaire adaptée aux caractéristiques de sa clientèle, à ses conditions d'exploitation et à sa situation financière. Cela se traduit par une large diversité des mesures engagées.
- Enfin, comme ils s'y étaient engagés, la plupart des assureurs ont accentué leurs efforts en faveur des bons conducteurs.

En conclusion, il résulte de ce premier bilan que les engagements de baisse de leurs tarifs en 2005 sont respectés par les assureurs. En 2005, le CCSF complètera ce premier bilan et approfondira le dialogue entre professionnels et consommateurs sur les différents facteurs de hausse et de baisse des primes d'assurance automobile.





MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

<http://www.minefi.gouv.fr>

549



**GEMA**

LES MUTUELLES D'ASSURANCES

Paris, le 20 septembre 2004

Nicolas Sarkozy, ministre d'État, ministre de l'Économie, des finances et de l'industrie, a rencontré aujourd'hui M. Gérard de La Martinière, président de la fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) et M. Daniel Havis, président du groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA), pour faire le point sur l'évolution des primes d'assurance automobile pour les exercices 2004-2005, au moment où la plupart des sociétés arrêtent leur politique tarifaire.

Nicolas Sarkozy a rappelé le souhait du gouvernement que les assurés bénéficient du fruit des efforts réalisés en matière de sécurité routière et soient ainsi incités à les poursuivre.

Les représentants des sociétés d'assurances ont confirmé qu'elles tiendraient leurs engagements : les cotisations d'assurance automobile baisseront par rapport à 2004. D'ores et déjà, les premières annonces en apportent la démonstration.

Chaque société déterminera sa politique tarifaire et les modalités de cette baisse dans le libre jeu de la concurrence. Elle s'appréciera en moyenne : en cas de modulation des baisses tarifaires, il est souhaitable qu'elles bénéficient d'abord aux bons conducteurs, afin de participer à l'efficacité de la politique de sécurité routière.

Les services du Minefi suivront les évolutions en la matière et le nouveau Comité consultatif du secteur financier, instance de concertation entre les professionnels, les consommateurs et les pouvoirs publics, sera chargé d'en évaluer les résultats.







MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

**<http://www.minefi.gouv.fr>**

Paris, le 29 janvier 2004

Francis Mer, ministre de l'Économie, des finances et de l'industrie, a décidé, au vu des excellents résultats de la politique de sécurité routière, d'ouvrir une concertation avec les assureurs et les associations de consommateurs sur l'évolution des tarifs d'assurance automobile. Le délégué interministériel à la sécurité routière a participé à cette initiative.

L'objectif fixé par le ministre est d'améliorer, à travers un dialogue approfondi, la transparence sur le marché de l'assurance automobile pour encourager la répercussion de la baisse des sinistres automobiles sur les tarifs.

Une réunion s'est tenue aujourd'hui à Bercy sur le sujet, à laquelle ont participé les représentants des sociétés et des mutuelles d'assurance, des associations de consommateurs et des administrations concernées, sous la présidence d'Emmanuel Constans, médiateur du Minefi.

Les échanges ont mis en lumière des perspectives claires de baisse des tarifs dès 2005 compte tenu du changement de comportement des automobilistes qui doit s'inscrire dans la durée.

Francis Mer se félicite de l'engagement des assureurs et des mutuelles de répercuter le plus rapidement possible les évolutions favorables.

Les participants se sont mis d'accord pour poursuivre leurs travaux, notamment le suivi de l'évolution de la sinistralité et la pondération des différents facteurs entrant dans le calcul des primes. La prochaine réunion de concertation se tiendra à Bercy le 16 mars prochain.







MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

**<http://www.minefi.gouv.fr>**

Paris, le 13 janvier 2004

Au vu des résultats présentés lors du comité interministériel de sécurité routière du 13 janvier 2004, Francis MER, Ministre de l'Économie, des finances et de l'industrie, estime que la modification du comportement des conducteurs devrait être prise en compte par les assureurs dans l'établissement de leurs tarifs d'assurance automobile.

À l'initiative de Francis MER, une concertation va s'engager avec les représentants des sociétés et des mutuelles d'assurance, les associations de consommateurs et les administrations concernées, avec pour objectif de déboucher dans les prochains mois.

Une réunion de travail se tiendra avant le 30 janvier à Bercy. Elle a pour objet d'examiner les principaux facteurs qui interviennent dans l'élaboration des tarifs, afin de mettre en évidence la façon dont la chute de la sinistralité pourra profiter aux assurés.



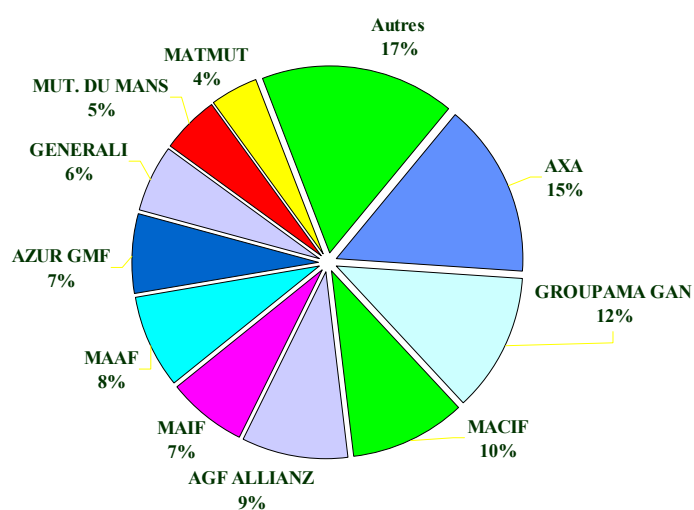


## Assurance Automobile

### Chiffres 2005

#### Les principaux acteurs

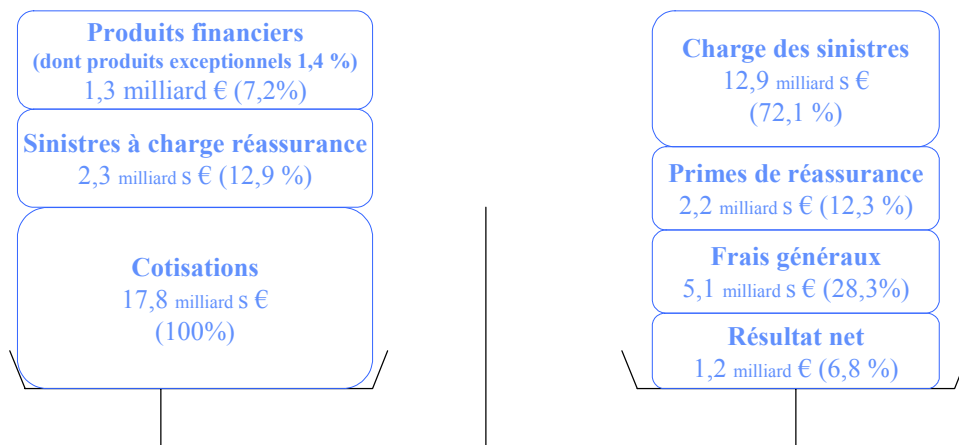
(en pourcentage)



Source : Commission de contrôle des assurances, des mutuelles et des institutions de prévoyance (CCAMIP) – 2004 – Parts de marché (cotisations)

## Résultats 2005

(en pourcentage des cotisations hors taxes)

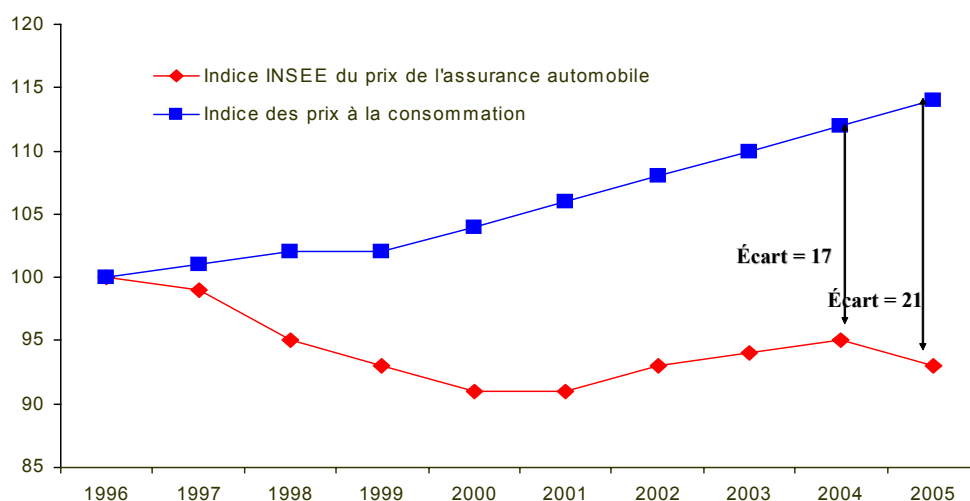


### Équilibre entre les principaux flux

Source : Commission de contrôle des assurances, des mutuelles et des institutions de prévoyance (CCAMIP) – 2004

## Les cotisations

depuis 1996, des cotisations qui baissent...



Source : Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)

## Évolution de la fréquence des sinistres relatifs à 2005

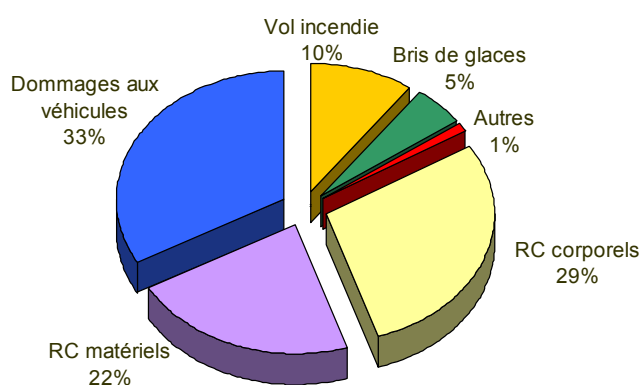
|                     | Fréquence 2005 <sup>(1)</sup><br>(Niveau en ‰) | Variation 2005/2004<br>(en pourcentage) |
|---------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| RC :                | 47                                             | 3                                       |
| Dont – RC corporels | 4,8                                            | 4,5                                     |
| Dont – RC matériels | 42,4                                           | 3                                       |
| Vol                 | 12                                             | 12                                      |
| Bris de glaces      | 89                                             | 4                                       |
| Dommages tous acc.  | 83                                             | 0,5                                     |

(1) La fréquence représente le nombre de sinistres avec suite pour 1000 véhicules assurés pour cette garantie.

Source : FFSA

## Répartition de la charge des sinistres selon la garantie

(en pourcentage)



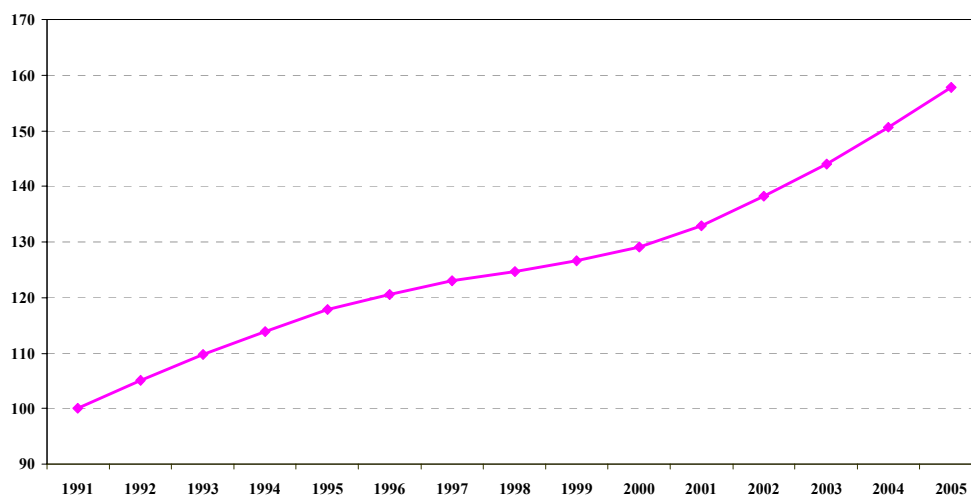
**Le nombre de sinistres corporels représente 3% du nombre total de sinistres indemnisés**

Source : FFSA – Charge 2004

## Les coûts moyens des sinistres matériels (3/4 de la charge)

Hausse régulière du prix de la réparation automobile de 3% par an

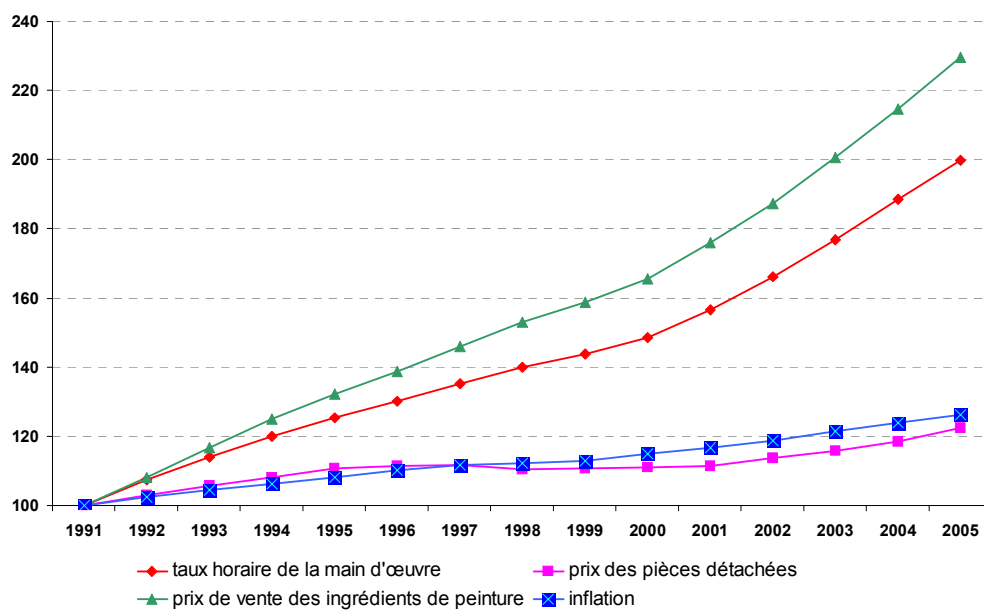
Évolution du prix de la réparation automobile (base 100 en 1991)



Source : Sécurité et réparation automobiles (SRA)

## Évolution des différentes composantes de la réparation automobile

(en pourcentage)

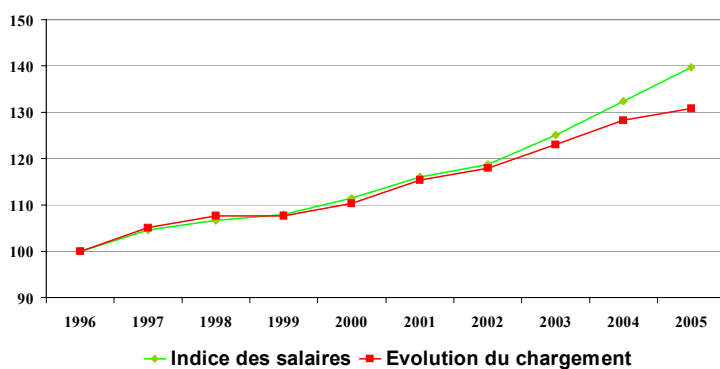


Sources : Sécurité et réparation automobiles (SRA)  
Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)

## Les chargements

Coûts d'acquisition et d'administration des contrats (salaires, dépenses de publicité, frais de courtage, ...) et frais de gestion des sinistres

Évolution des charges de l'assurance (base 100 en 1996)



Croissance moyenne des chargements de +2% par an

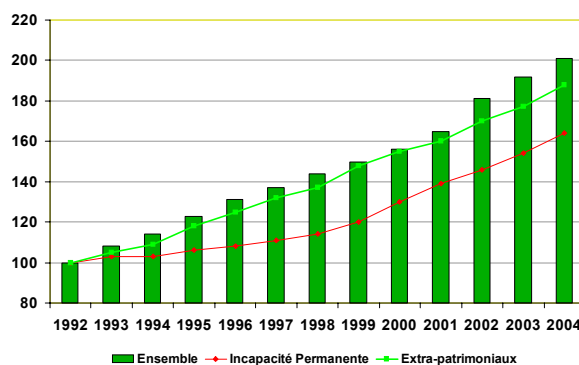
L'emploi dans l'assurance :  
200 000 personnes  
(effectifs des sociétés d'assurance et de leurs agents, courtiers et experts)

Source : Commission de contrôle des assurances, des mutuelles et des institutions de prévoyance (CCAMIP)

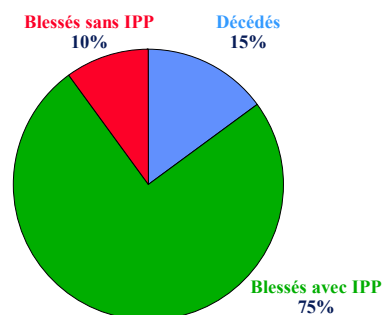
## Les coûts moyens des sinistres corporels (1/4 de la charge)

Poursuite de la hausse régulière du prix global des indemnisations de 5 à 6% par an

Évolution de la valeur moyenne du point d'IPP



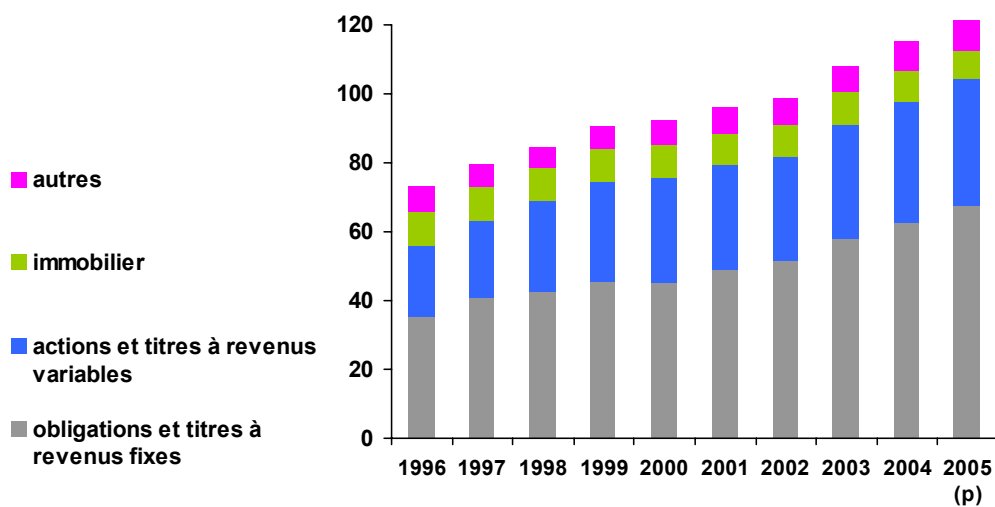
Répartition du coût des sinistres



Source : Association pour la gestion des informations sur le risque automobile (AGIRA)

## La répartition des actifs financiers

(en milliards d'euros)

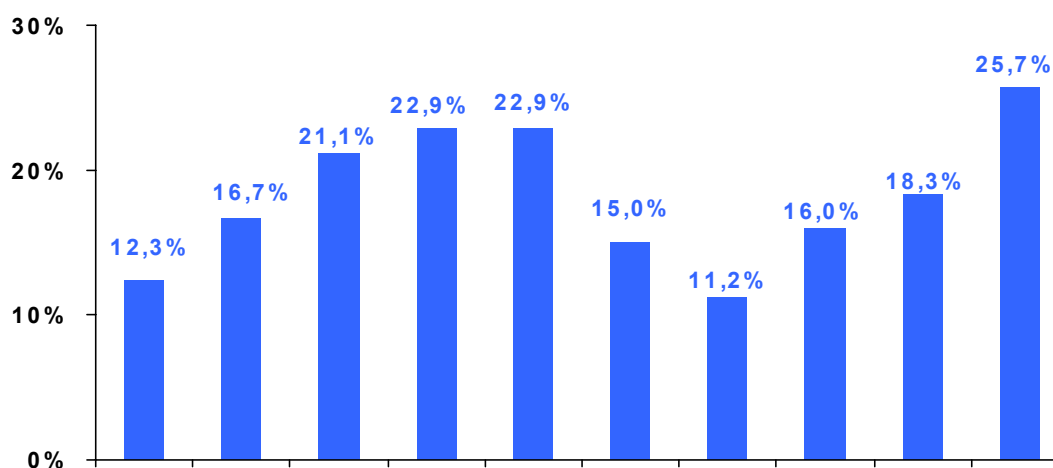


Source : Commission de contrôle des assurances, des mutuelles et des institutions de prévoyance (CCAMIP)

## Le taux de plus-values latentes

Toujours positif malgré la baisse des marchés financiers, il permet de respecter la solvabilité des assureurs pour la sécurité des assurés

(en pourcentage)

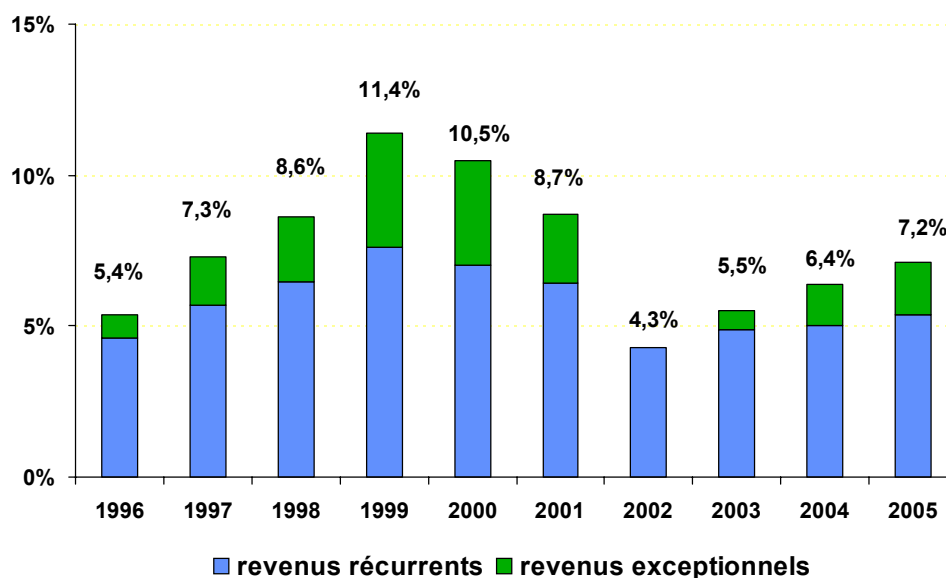


Source : Commission de contrôle des assurances, des mutuelles et des institutions de prévoyance (CCAMIP)

### Les produits financiers alloués

#### Les résultats des bonnes années boursières ont contribué à l'évolution des prix

(en pourcentage des cotisations)



Source : Commission de contrôle des assurances, des mutuelles et des institutions de prévoyance (CCAMIP)

## 2. BILAN DE L'ÉVALUATION DES COMPOSANTES DE L'ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION

L'assurance multirisque habitation (MRH) recouvre une garantie de dommages aux biens (maison, appartement, mobilier) et une garantie de responsabilité civile. Les dommages entrant dans le cadre de cette assurance sont, notamment, l'incendie, les dégâts des eaux, le vol, le vandalisme, les effets des catastrophes naturelles, tempêtes et autres événements climatiques. S'agissant de la responsabilité civile, la garantie concerne, d'une part, la responsabilité du propriétaire et du locataire vis-à-vis l'un de l'autre et à l'égard des voisins et des tiers et, d'autre part, la responsabilité civile « vie privée » c'est-à-dire la responsabilité encourue par l'assuré souscripteur du contrat MRH pour les dommages causés à des tiers dans tous les actes de sa vie quotidienne. Des garanties accessoires à l'assurance MRH peuvent, en outre, être souscrites dans ce type de contrat, telles qu'une garantie de protection juridique ou d'assistance à domicile.

L'assurance MRH ne constitue pas une assurance obligatoire. Par contre, l'assurance du locataire pour risque locatif (dommages causés au propriétaire, aux voisins et aux tiers) est une obligation légale.

Compte tenu de l'importance de l'assurance MRH pour les ménages et de l'augmentation de leur demande de protection, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et le ministre chargé de la Consommation ont demandé au Comité consultatif du secteur financier d'engager une réflexion sur l'indice INSEE des prix de l'assurance habitation. Il convenait plus particulièrement de s'intéresser à la constitution de cet indice en vue d'une éventuelle refonte de la méthode de calcul par l'INSEE.

Eu égard à l'évolution des cotisations d'assurance MRH au cours des années récentes, le CCSF a également jugé opportun d'aborder, de façon succincte, les différentes composantes de l'assurance MRH qui conduisent à la fixation des tarifs.

## 2.1. La constitution et l'évolution de l'indice INSEE de l'assurance multirisque habitation

Créé en 1996 et intégré dans l'indice des prix à la consommation en 1998, l'indice des prix de l'assurance multirisque habitation ne représentait que 0,47% de cet indice national en 2005 (à comparer à un peu plus de 0,5% pour celui de l'assurance automobile).

Les principes méthodologiques qui sous-tendent la constitution de l'indice de l'assurance habitation sont identiques à ceux qui sont utilisés pour l'indice harmonisé européen.

D'une façon générale, l'indice des prix de l'assurance MRH mesure le « service rendu » par les sociétés d'assurance. Les prix sont représentés par les montants des cotisations ; il s'agit des prix bruts. Par conséquent, l'indice fait ressortir l'augmentation des prix quelle que soit l'évolution des sinistres. Par contre, les pondérations sont calculées à partir du total des cotisations, déduction faite des indemnités ; il s'agit donc de pondérations nettes.

L'indice est calculé à partir d'un échantillon d'entreprises et de contrats présentant différentes caractéristiques (occupant propriétaire ou locataire, nombre de pièces, localisation du bien immobilier, montant des capitaux garantis). Au total, 1 101 contrats proposés par 27 sociétés d'assurance sont suivis par l'INSEE. Les prix sont relevés annuellement par ses services régionaux. L'INSEE utilise également les informations contenues dans ses enquêtes, notamment sur les conditions de vie des ménages, le budget des familles et les enquêtes « logement ».

L'indice tenant compte de l'évolution, dans leur ensemble, des services rendus par les assureurs en matière d'assurance MRH, les modifications affectant les franchises, ou les modalités d'indexation du capital prévues dans les contrats, ont également un impact sur le prix du service, toute chose égale par ailleurs<sup>28</sup>.

## 2.2. Le marché de l'assurance multirisque habitation et les facteurs d'évolution des primes et des indemnités

Les principales données chiffrées relatives au marché de l'assurance MRH ainsi que les principes généraux de tarification, présentés au CCSF par les professionnels (FFSA et GEMA), figurent en annexe. Les travaux du CCSF sur ce thème ayant été réalisés au cours de l'année 2005, les chiffres communiqués concernent, pour l'essentiel, l'exercice 2004.

L'assurance MRH, dont le chiffre d'affaires (montant des cotisations) s'élevait à 5,8 milliards d'euros en 2004, représente un quart du marché des assurances de particuliers. Il s'agit d'un marché très concurrentiel (180 intervenants), marqué par une forte augmentation de la bancassurance et de la vente à distance (13% en 2004 contre 2,6% en 1995). Bien que cette assurance ne soit pas obligatoire (sauf pour les locataires), 95% des ménages l'ont souscrite.

La sinistralité est très fluctuante d'une année sur l'autre, compte tenu des aléas très importants qui caractérisent ce type de garantie. Par conséquent, la réassurance joue un rôle primordial en permettant le lissage du coût des sinistres sur plusieurs années. Le coût annuel de la réassurance (primes payées par les assureurs, déduction faite des indemnités versées par les réassureurs) représente environ 5% à 7% des primes émises, sauf en cas d'événements exceptionnels tels que la tempête de 1999, qui se traduisent par des encaissements d'indemnités dépassant largement les primes.

Il convient de souligner le caractère obligatoire de la garantie « catastrophes naturelles » attachée à la garantie de base MRH. Le pourcentage de la cotisation MRH destinée à la couverture de ce risque est fixé par l'État, dans le cadre du régime spécifique d'indemnisation des catastrophes

<sup>28</sup> Par exemple, si le montant de la franchise diminue, le prix de l'assurance est considéré comme ayant baissé, pour l'INSEE.

naturelles, le réassureur étant la Caisse centrale de réassurance (organisme public). Les autres garanties obligatoires attachées aux garanties de base sont les garanties « tempête, grêle, neige (TGN) », « attentats et actes de terrorisme » et « risques technologiques ».

Le nombre de sinistres s'est élevé à 3 millions en 2004 (à comparer aux 5,4 millions en 1999) représentant une charge totale de 3,62 milliards d'euros.

S'agissant de la nature des sinistres, outre des événements exceptionnels tels que la tempête précitée de 1999, l'essentiel est représenté par les dégâts des eaux (plus de 34%) dont le coût moyen (845 euros en 2004) a tendance à augmenter. Les raisons invoquées pour expliquer cette hausse sont, notamment, l'évolution du contenu des garanties (indemnités calculées sur la base de biens revalorisés) et la réduction de la TVA à 5,5% qui inciterait les assurés à recourir davantage à des entreprises pour les réparations. Les incendies représentent, quant à eux, 8% à 9% des sinistres et, compte tenu de la gravité de ces sinistres, leur coût moyen (5 155 euros en 2004) est nettement plus élevé que celui des dégâts des eaux. C'est pourquoi, les incendies représentent 38% des charges de sinistres contre 20% pour les dégâts des eaux et 11% pour la responsabilité civile.

Au total, l'impact sur la sinistralité des catastrophes naturelles, de la prise en compte des risques technologiques, de l'augmentation de la mise en jeu de la responsabilité civile et des incendies, explique pour l'essentiel la situation déficitaire de ce secteur depuis 1999, en dépit d'une progression continue des primes depuis cette date. Dans ce contexte, les assureurs plaident en faveur d'actions de prévention et d'une sensibilisation des consommateurs sur ces questions.

Le montant moyen de prime d'assurance MRH est de l'ordre de 150 euros à 200 euros ; il a enregistré une hausse de 5% en 2004 et de 3% en 2005, selon les chiffres de la FFSA et du GEMA.

L'évolution de l'indice des prix de l'assurance habitation calculé par l'INSEE est cohérente avec la progression de la prime moyenne calculée par les assureurs. Cet indice a progressé en effet de 5,7% en 2004 et de 3,4% en 2005.

Au cours des mois à venir le CCSF se tiendra informé des travaux méthodologiques engagés par l'INSEE sur cet indice, notamment pour faire évoluer l'échantillon afin de tenir compte notamment de la diversification des modes de commercialisation (bancassurance, vente à distance, etc.). Le Comité continuera, par ailleurs, de suivre les facteurs d'évolution des primes et des dépenses relatives à cette assurance qui recouvre un éventail de garanties de plus en plus large.

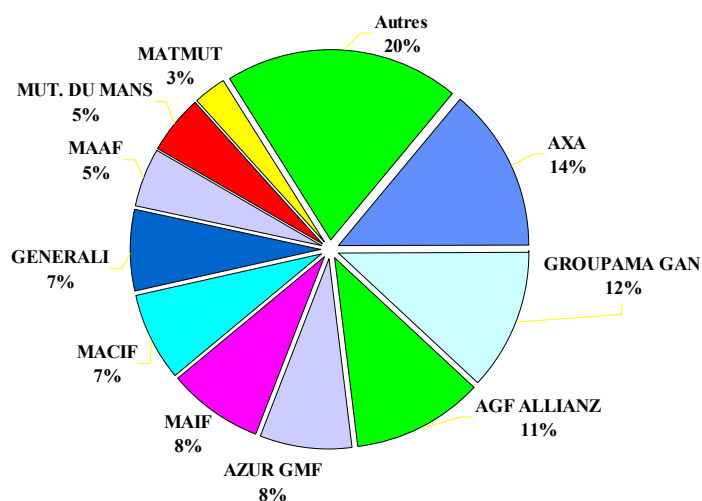


## Assurance Multirisque Habitation

### Chiffres 2004 – 2005

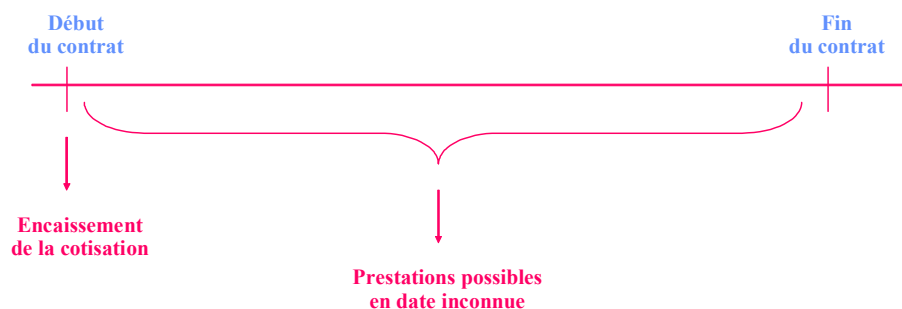
(Étude FFSA – GEMA pour le CCSF)

#### Les principaux acteurs



Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) – 2004 – Parts de marché (cotisations)

### Une tarification effectuée a priori



**L'assureur doit tenir compte de plusieurs sources d'incertitudes**

- |                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| - la fréquence | nombre de sinistres         |
| - le coût      | coût des sinistres          |
| - le temps     | date et durée des paiements |

### Valeur théorique du risque pour un assuré

#### Quelques critères de tarification

- |                        |                                                                                       |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| - type d'habitat       | nombre de pièces, superficie, appartement/maison, résidence principale/secondaire ... |
| - lieu                 | zone géographique, conditions climatiques, taux d'urbanisation                        |
| - contenu de l'habitat | capital mobilier, objets de valeurs ...                                               |
| - contrats             | niveau de couverture, garantie des biens extérieurs                                   |

### Les différents types de garantie proposés : une offre large et complète

#### Les garanties de base

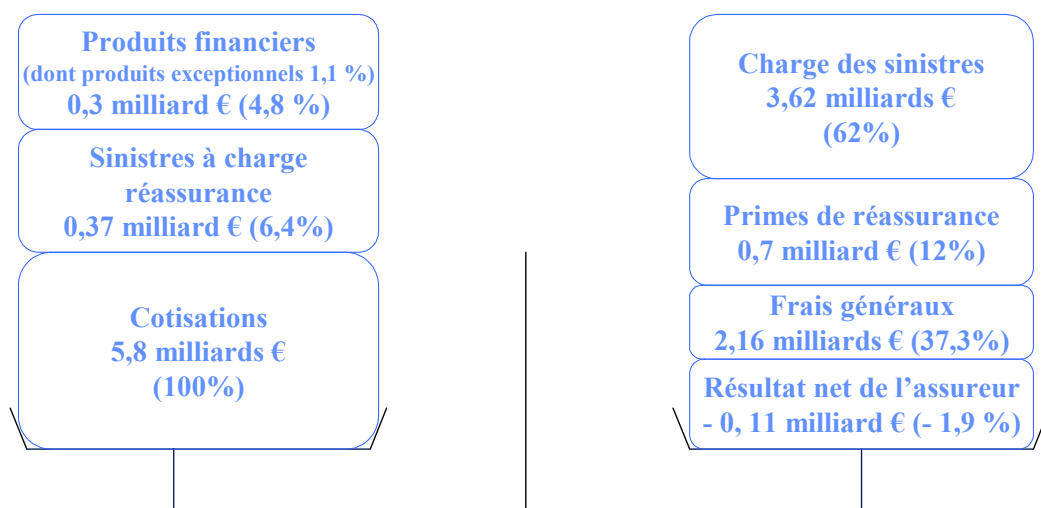
Incendie  
Vol  
Dégâts des eaux  
Bris de glaces  
Dommages électriques  
Responsabilité civile (RC)  
Protection juridique

#### Les garanties obligatoires attachées aux garanties de base

Tempête, grêle, neige (TGN)  
Catastrophes naturelles  
Attentats et actes de terrorisme  
Risques technologiques

### Illustration avec chiffres 2004

(en pourcentage des cotisations hors taxes)



### Équilibre entre les principaux flux

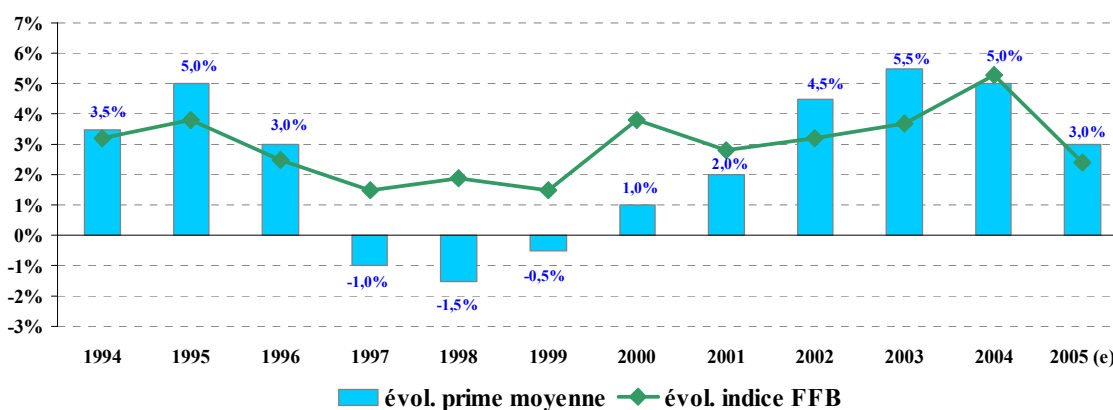
Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) – 2004

### Le rôle de la réassurance

- Le réassureur prend en charge, en contrepartie d'une cotisation de réassurance payée par l'assureur, une partie du coût des sinistres : en MRH, il s'agit généralement de transférer au réassureur une part des événements les plus graves (contrats liés aux aléas climatiques, catastrophes naturelles ou TGN) afin de lisser les coûts sur plusieurs années
- Fort utile pour limiter le risque d'insolvabilité, notamment pour les petites sociétés en raison de leurs moindres fonds propres

### Évolution de la prime moyenne de 1994 à 2005

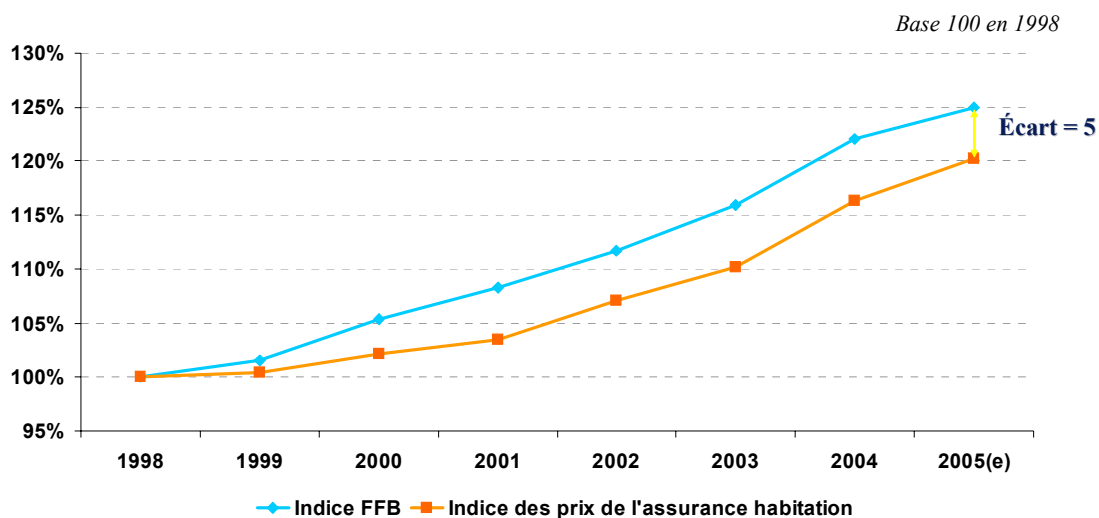
(en pourcentage)



Source : FFSA – FFB

## Indices du marché

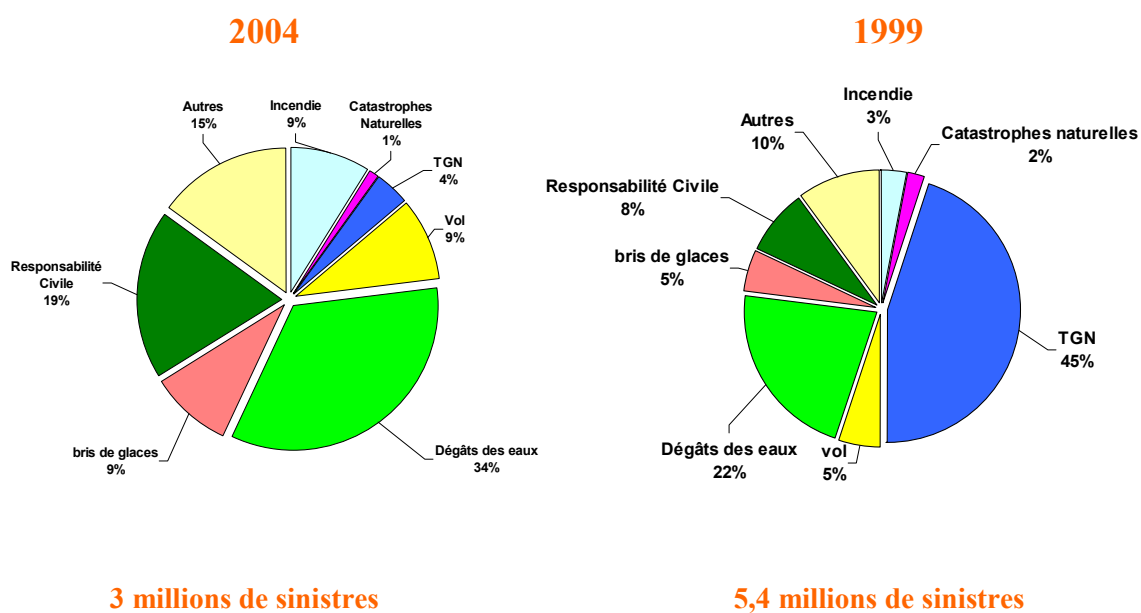
(en pourcentage)



Source : Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) – FFB

## Répartition du nombre de sinistres selon la garantie

(en pourcentage)

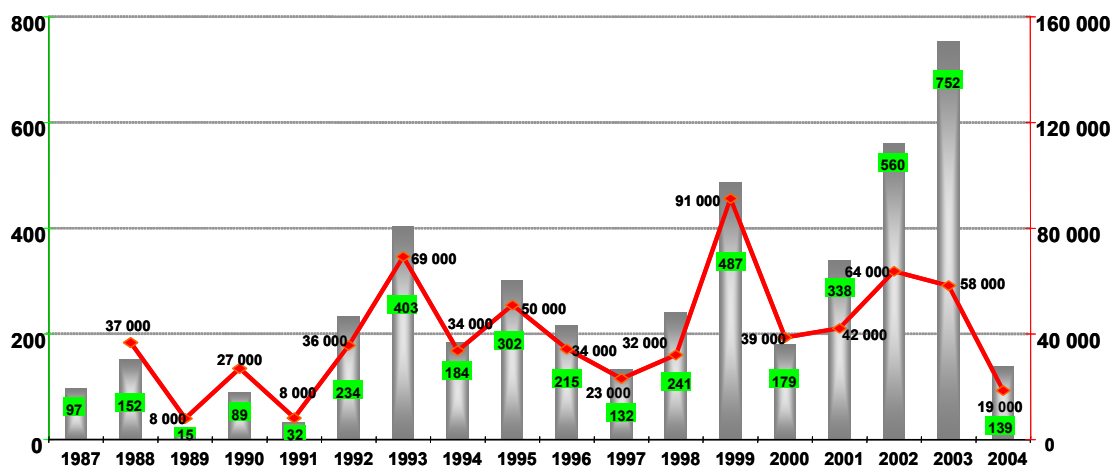


Source : Nombre 2004-1999, FFSA

## Nombres et charge des sinistres Catastrophes naturelles

Charge sinistres (en millions €)

Nombre de sinistres

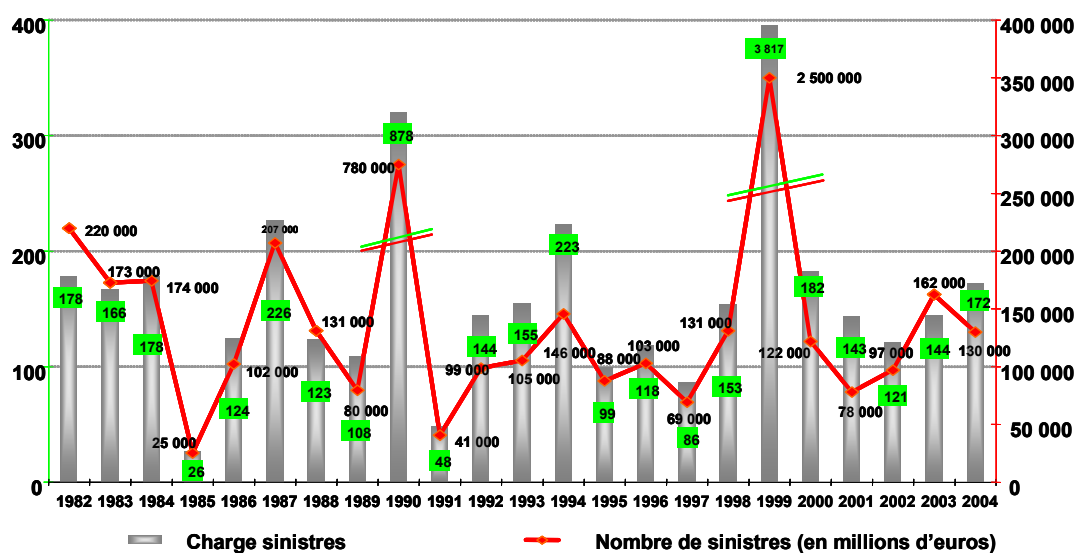


Source : FFSA

## Nombres et charge des sinistres Tempête Grêle Neige

Charge sinistres (en millions d'euros)

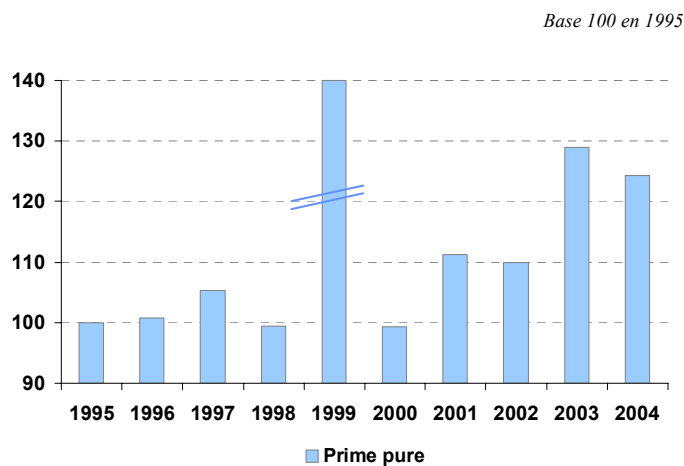
Nombre de sinistres



Source : FFSA

## Sinistralité multirisque habitation

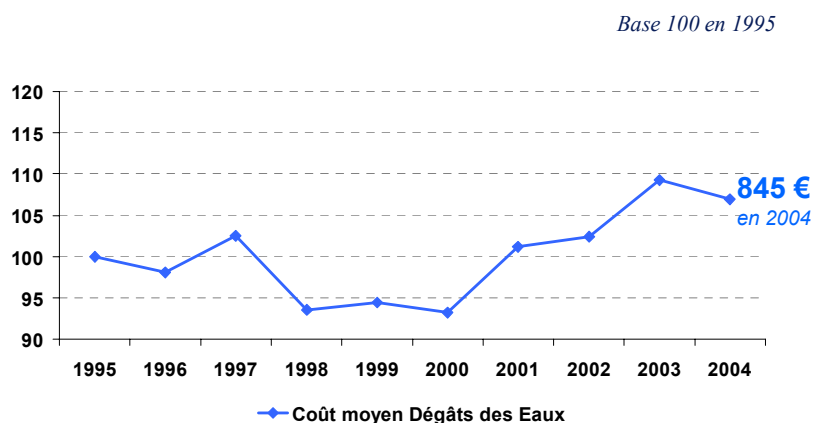
|      | Fréquence<br>(en pourcentage) |
|------|-------------------------------|
| 1995 | 94                            |
| 1996 | 92                            |
| 1997 | 97                            |
| 1998 | 93                            |
| 1999 | 182                           |
| 2000 | 92                            |
| 2001 | 96                            |
| 2002 | 94                            |
| 2003 | 99                            |
| 2004 | 97                            |



**Prime pure : montant moyen annuel  
du risque par habitation**

## Garantie Dégâts des eaux

|          | Fréquence<br>(en pourcentage) |
|----------|-------------------------------|
| 1995     | 26,9                          |
| 1996     | 29,2                          |
| 1997     | 34,1                          |
| 1998     | 28,6                          |
| 1999     | 35,5                          |
| 2000     | 33,5                          |
| 2001     | 33,9                          |
| 2002     | 33,1                          |
| 2003     | 33,0                          |
| 2004     | 32,5                          |
| 2005 (e) | 33,1                          |

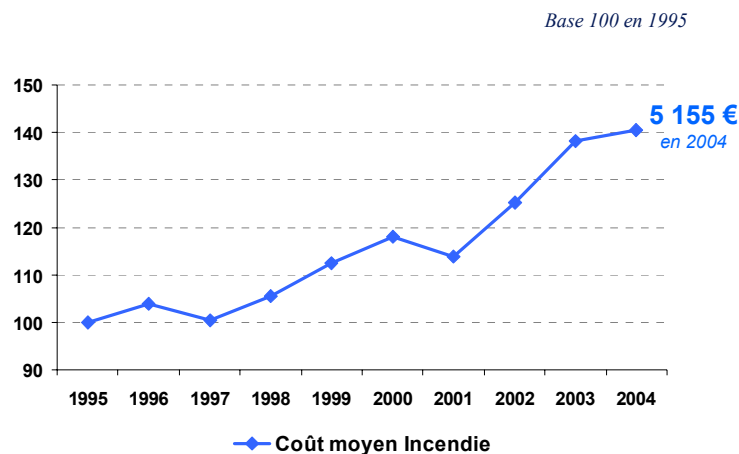


(e) Estimation.

Source : FFSA

## Garantie Incendie

|          | Fréquence<br>(en pourcentage) |
|----------|-------------------------------|
| 1995     | 9,0                           |
| 1996     | 8,9                           |
| 1997     | 8,6                           |
| 1998     | 8,3                           |
| 1999     | 8,0                           |
| 2000     | 7,6                           |
| 2001     | 10,4                          |
| 2002     | 8,2                           |
| 2003     | 9,0                           |
| 2004     | 8,6                           |
| 2005 (e) | 8,2                           |

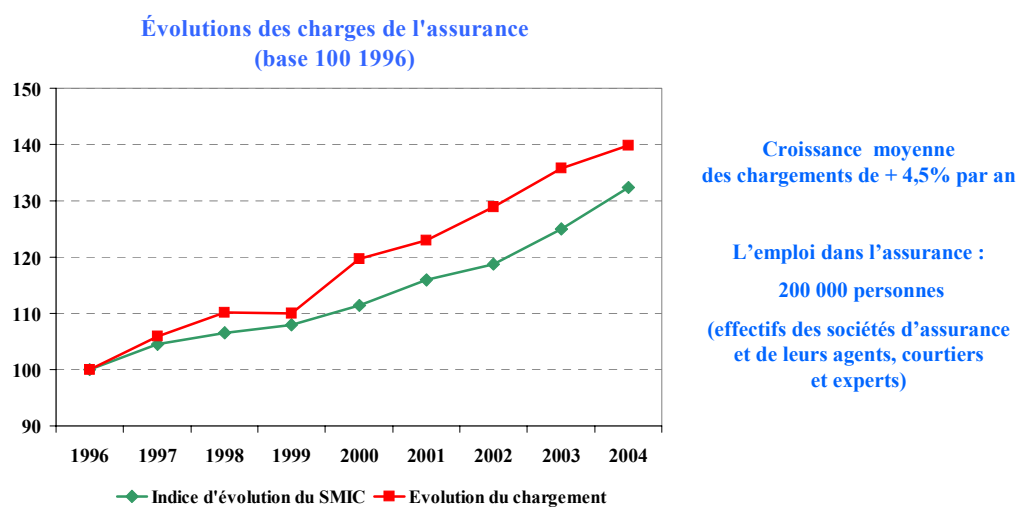


(e) Estimation.

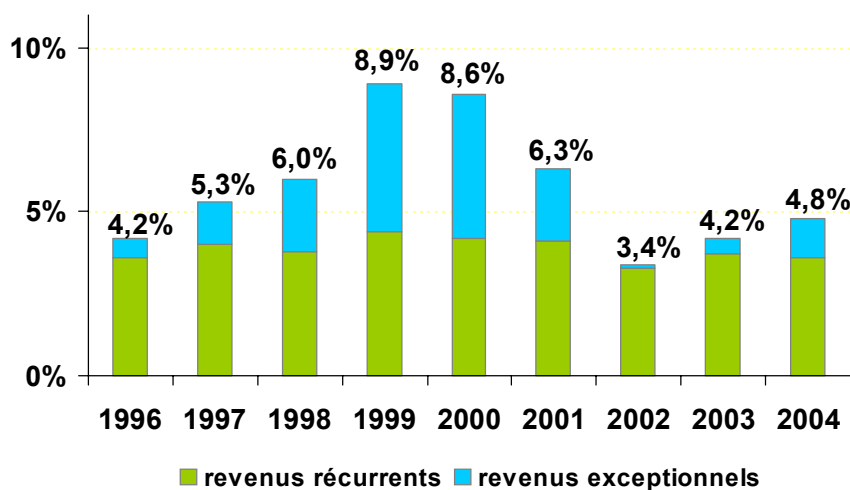
Source : FFSA

## Les chargements

Coûts d'acquisition et d'administration des contrats (salaires, dépenses de publicité, frais de courtage...) et frais de gestion des sinistres



Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM)

**Les produits financiers alloués****Les résultats des bonnes années boursières ont contribué à l'évolution des prix***(en pourcentage des cotisations)**Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM)*

### 3. L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

La spécificité juridique de l'assurance emprunteur, ses enjeux pour les consommateurs et les difficultés constatées dans son fonctionnement ont conduit le CCSF à inscrire ce thème, transversal à la banque et à l'assurance, à son programme de travail.

Les travaux du CCSF ont porté sur les garanties liées tant au crédit immobilier qu'au crédit à la consommation, les particularités de ce dernier, notamment en matière de présentation des offres de crédit, ayant été prises en compte.

Les questions relatives à l'assurance des personnes présentant des risques de santé aggravés n'ont, en revanche, pas été traitées dans ce cadre.

S'appuyant en particulier sur les rapports 2003 et 2004 du médiateur de la FFSA ainsi que sur la recommandation de la Commission des clauses abusives de 1990, le CCSF s'est notamment intéressé aux problèmes relatifs à l'information et au conseil délivrés lors de la souscription du contrat d'assurance emprunteur et lors de la mise en jeu de cette garantie.

#### 3.1. Les principales caractéristiques de l'assurance emprunteur

Le contrat d'assurance emprunteur, souscrit en garantie d'un prêt immobilier, est accessoire au contrat de prêt. S'agissant la plupart du temps d'un contrat de groupe, l'assurance emprunteur fait intervenir une pluralité d'intervenants. Le souscripteur est l'établissement prêteur. Le distributeur est également cet établissement, voire le vendeur ou le prestataire de service, dans le cas de prêts à la consommation. Le souscripteur a contracté l'assurance de groupe auprès d'un assureur et l'assuré (emprunteur) adhère à ce contrat lors de l'octroi du prêt.

En cas de mise en jeu de la garantie, le bénéficiaire des prestations versées par l'assureur n'est pas l'assuré, mais l'établissement de crédit.

L'assurance emprunteur couvre les risques de décès, d'invalidité, d'incapacité et, pour certains contrats, le risque de perte d'emploi. Il ne s'agit pas d'une assurance obligatoire au sens du Code des assurances ; toutefois, elle peut être exigée par l'établissement prêteur.

En tant qu'assurance de groupe, l'assurance emprunteur est soumise aux articles L. 140-1 et suivants du Code des assurances, à l'exception des articles L. 140-4 et L. 140-6. Par ailleurs, le Code de la consommation contient des dispositions relatives à cette garantie (article L. 311-12 pour le crédit à la consommation et L. 312-9 pour le crédit immobilier).

## **3.2. Les problèmes identifiés par le CCSF en matière d'assurance emprunteur**

Les difficultés rencontrées dans le fonctionnement de l'assurance emprunteur concernent aussi bien le secteur bancaire que le secteur de l'assurance. Certaines d'entre elles sont régulièrement évoquées par les instances de médiation et plus particulièrement par le médiateur de la FFSA ; les litiges concernant cette garantie représentent 30% environ de la totalité des litiges relatifs aux assurances de personnes.

Les questions qui ont été plus particulièrement débattues dans le cadre du CCSF peuvent être résumées comme suit :

### **3.2.1. L'amélioration de la transparence et de la lisibilité des documents remis aux assurés et le renforcement du rôle de conseil du « distributeur » d'assurance**

Lors de la souscription, les informations concernant notamment les garanties invalidité, incapacité, inaptitude temporaire et perte d'emploi sont jugées souvent difficilement compréhensibles pour l'assuré, la terminologie pouvant, en outre, être différente selon les contrats.

Pour remédier à ces difficultés, s'agissant en particulier des notions d'incapacité et d'invalidité, certains membres du CCSF ont suggéré l'alignement du contenu des garanties proposées par les assureurs sur celles de la Sécurité sociale. Cette proposition n'a toutefois pu être retenue ; en effet, les contrats d'assurance emprunteur ne concernent pas uniquement les travailleurs salariés (seuls visés par les articles concernés du Code de la Sécurité sociale) et, par ailleurs, les sinistres ne sont pas appréhendés de la même façon par un assureur et par un organisme de sécurité sociale. En assurance, la définition du risque couvert est en effet directement liée aux tarifs pratiqués.

Le CCSF a préconisé que des efforts soient réalisés dans le sens d'une meilleure lisibilité des documents contractuels et d'une plus grande harmonisation des définitions de garanties. Il ne saurait toutefois être question de mettre en place une « normalisation » des contrats, voire, de suggérer que des garanties minimales obligatoires soient prévues par la réglementation ; les contenus et les niveaux de garantie relèvent en effet de la liberté de chaque entreprise d'assurance.

Des efforts de clarification des notions utilisées ont d'ores et déjà été réalisés par la profession dans le cadre d'un engagement déontologique adopté par la FFSA. Cet engagement précise la notion d'invalidité absolue et définitive (perte totale et irréversible d'autonomie) et recommande une harmonisation des définitions contractuelles des garanties « incapacité » et « invalidité ».

La transparence de l'information doit se traduire au niveau de la notice d'information, seul document contractuel remis à l'assuré dans le cas des contrats de groupe<sup>29</sup>. Cette notice, élaborée par l'assureur, ne constitue toutefois qu'une composante de l'information délivrée à l'emprunteur, la jurisprudence de la Cour de Cassation ayant confirmé qu'un devoir de conseil s'impose à

---

<sup>29</sup> Les conditions générales du contrat sont remises au souscripteur du contrat de groupe, c'est-à-dire à la banque.

l'établissement de crédit et ne se limite pas à la remise de la notice. L'explication à l'assuré, de la portée des garanties souscrites, constitue, à cet égard, un aspect essentiel du devoir de conseil. Celui-ci incombe à l'établissement de crédit lorsque l'emprunteur adhère à un contrat de groupe, et relève de l'intermédiaire d'assurance qui a commercialisé le contrat (un courtier, par exemple) s'il s'agit d'un contrat individuel.

Parmi les documents non contractuels, le CCSF suggère qu'un lexique, définissant les principaux termes employés, soit inséré dans le dossier remis à « l'assuré-emprunteur » par chaque établissement.

Pour ce qui concerne la demande d'adhésion au contrat d'assurance de groupe, se référant à la recommandation de la Commission des clauses abusives, le Comité estime que les éléments relatifs à l'assurance, dans un contrat de prêt, doivent faire l'objet d'une signature distincte, sous réserve des spécificités propres à la réglementation des offres de prêt à la consommation<sup>30</sup>.

Enfin, le Comité considère qu'il importe de responsabiliser le consommateur à propos des documents qui sont soumis à sa signature et sur la façon dont il répond aux questionnaires de santé. Un effort de pédagogie semble nécessaire sur ce point de la part des professionnels. Le consommateur doit être incité à examiner de façon approfondie les documents mis à sa disposition et à jouer un rôle actif dans le dialogue avec la banque ou l'intermédiaire d'assurance. L'examen du contrat d'assurance ne doit pas être négligé par rapport à l'examen du contrat de prêt.

S'agissant de l'information du consommateur en cours de contrat, il importe que son attention soit attirée sur la nécessité de maintenir les conditions de son assurance en cohérence avec celles du prêt. Ainsi, dans le cas (le plus fréquent) d'un contrat d'assurance de groupe, l'établissement de crédit doit veiller à informer l'emprunteur des conditions d'adaptation de la garantie à l'évolution du prêt afin d'éviter toute interruption de garantie, par exemple en cas de prorogation du prêt.

### 3.2.2. La pluralité d'intervenants en assurance emprunteur

Comme indiqué plus haut, le contrat d'assurance emprunteur fait intervenir la banque, souscriptrice du contrat groupe, l'assureur et « l'assuré-emprunteur ». Il importe, par conséquent, que soient communiquées à l'assuré toutes les informations sur l'instance compétente pour lui répondre en cas de difficultés ou de litige concernant la garantie de son emprunt. Le principe de l'interlocuteur unique, en l'occurrence l'établissement prêteur (en cas d'assurance de groupe), doit être favorisé dans un souci de simplification des démarches pour l'assuré, à charge pour la banque d'orienter son client, en tant que de besoin, vers l'assureur, puis vers les services de médiation ad hoc.

La mention relative aux instances compétentes pour traiter des réclamations du consommateur doit en outre figurer au niveau du contrat ou de la notice remis à l'assuré, conformément à l'article L. 112-2 du Code des assurances aux termes duquel « les documents remis au preneur d'assurance précisent (...) les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice (...) ».

### 3.2.3. Les conditions d'adhésion ou de souscription d'un contrat d'assurance emprunteur

Sur ce point, la question a été évoquée de la possibilité, pour l'assuré, de faire jouer la concurrence. En matière de crédit immobilier, l'article L. 312-9 du Code de la consommation prévoit, en substance, que le prêteur peut exiger de l'emprunteur l'adhésion à un contrat d'assurance collective qu'il a souscrit. En pratique, 30% environ des contrats<sup>31</sup> ne seraient pas souscrits auprès des

<sup>30</sup> Les modèles-types d'offre de prêt à la consommation prévus par le Code de la consommation prévoient une signature unique pour le prêt et l'assurance.

<sup>31</sup> Chiffre communiqué par les professionnels.

établissements prêteurs, mais feraient l'objet de contrats individuels souscrits auprès d'intermédiaires d'assurance.

En tout état de cause, même si l'emprunteur a le choix de son assurance, la formule d'assurance proposée par l'emprunteur dans le cadre d'un contrat individuel souscrit auprès d'un intermédiaire d'assurance, doit être examinée par le prêteur au regard du niveau de couverture des risques et de son adaptation aux caractéristiques du prêt accordé. Aussi un contrat individuel ne peut-il être mis en place sans l'accord du prêteur. L'assurance contribue, en effet, à sécuriser l'opération de prêt et les conditions de sa souscription ne doivent pas mettre en péril cette sécurité.

Le CCSF a tenu à rappeler qu'aucune pression ne doit être exercée par le prêteur en vue de la souscription d'un contrat de groupe.

Certains assureurs ont souligné qu'une incitation à la souscription de contrats individuels pourrait conduire à une démutualisation des risques, et, par la même, à une hausse des tarifs.

S'agissant des prêts à la consommation, si une assurance est exigée par le prêteur, le libre choix de l'assureur par l'assuré est expressément prévu par le Code de la consommation (article L. 311-12).

### **3.2.4. La mise en jeu de la garantie emprunteur et l'usage des sanctions prévues par le Code des assurances**

Les modalités selon lesquelles sont remplis les questionnaires de santé lors de la prise d'assurance influent directement sur les conditions d'indemnisation des sinistres, les fausses déclarations pouvant entraîner la nullité du contrat conformément à l'article L. 113-8 du Code des assurances. Ces dispositions législatives ne sont pas spécifiques à l'assurance emprunteur, mais revêtent une importance particulière dans le cas d'une garantie pour laquelle l'appréciation des risques et in fine le niveau des indemnités (destinées à couvrir des montants élevés de prêts) sont directement fonction des informations communiquées par l'assuré sur son état de santé lors de la souscription.

L'article L. 113-8 prévoit à cet égard que « le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de l'assuré (...), alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre ».

L'article L. 113-9 vise quant à lui les cas d'omission ou de déclarations inexactes de l'assuré « dont la mauvaise foi n'est pas établie ». Dans cette hypothèse, la nullité du contrat n'est pas prononcée et il peut être maintenu moyennant une majoration de prime. Si les déclarations ou omission de l'assuré sont constatées après un sinistre, l'indemnité versée par l'assureur est réduite proportionnellement au taux de prime effectivement payé par l'assuré « par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés ».

Dans tous les cas, et notamment lorsque la fausse déclaration intentionnelle est invoquée par l'assureur, la charge de la preuve lui incombe, la bonne foi de l'assuré étant toujours présumée conformément à l'article 2268 du Code civil.

Il ressort des débats au CCSF que les litiges survenant lors de la mise en jeu de la garantie seraient proportionnellement plus nombreux dans les contrats de groupe que dans les contrats individuels. En outre, la mauvaise foi y serait plus souvent invoquée, impliquant une application fréquente de l'article L. 113-8 (nullité du contrat). Par ailleurs, même si le caractère intentionnel de l'omission ou de la fausse déclaration n'est pas établi, la réduction proportionnelle prévue à l'article L. 113-9 aurait souvent pour effet de réduire à un montant très faible, voire nul, le niveau de l'indemnisation.

Il doit être rappelé sur ce point, que le caractère intentionnel ou non de l'omission ou de l'inexactitude de la déclaration de l'assuré quant à sa situation et/ou à ses antécédents, notamment médicaux, au moment de la souscription, est apprécié au cas par cas par les juges du fond.

Quoi qu'il en soit, compte tenu des conséquences financières que de telles sanctions peuvent entraîner pour les ménages, en particulier dans le cas des prêts immobiliers, l'attention des assurés devrait être particulièrement attirée sur les conséquences auxquelles ils s'exposent en cas de réponses

inexactes ou imprécises aux questionnaires de santé. Les emprunteurs peuvent, en effet, être tentés de faire de fausses déclarations par crainte de se voir refuser la garantie qui conditionne l'obtention du prêt.

Le contenu des questionnaires et la précision des questions posées devraient permettre une amélioration la qualité des déclarations des assurés lors de l'adhésion. Aussi, les formules de type « déclarations sur l'honneur », à caractère global, destinées à renseigner l'assureur sur l'état de santé de l'assuré paraissent devoir être proscrites pour éviter in fine les refus de garantie.

S'agissant des modalités d'annulation de contrats, de réduction ou de refus d'indemnisation, les informations et justifications fournies par les assureurs sont jugées souvent insuffisantes par les assurés, en particulier lors de l'application de l'article L. 113-8. Sans remettre en cause l'autonomie de décision de l'assureur sur le fond, il lui appartient d'informer précisément l'assuré des motifs de ce refus ou de cette annulation. Aussi les assureurs ont-ils été invités à engager une réflexion sur les conditions d'application des articles L. 113-8 et L. 113-9 du Code des assurances dans le cas particulier de l'assurance emprunteur.

\*                      \*

\*

L'avis du CCSF sur l'assurance emprunteur a été adopté en séance plénière le 16 avril 2006. Il dénote la volonté du CCSF de contribuer à l'amélioration du fonctionnement de cette garantie, dans le cadre du dispositif juridique actuel tel que prévu par le Code des assurances et le Code de la consommation. Cet avis constitue une première étape de la réflexion qui pourra être approfondie ultérieurement sur certains aspects, tels que les sanctions, voire, comme l'ont suggéré certains membres du Comité, sur l'élaboration des questionnaires de santé.



**AVIS RELATIF À L'ASSURANCE EMPRUNTEUR**  
**ADOPTÉ PAR LE COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER LE 6 AVRIL 2006**

À la suite des débats qui ont eu lieu au CCSF sur le fonctionnement de l'assurance emprunteur, le Comité a formulé le présent avis, étant précisé que les travaux du CCSF ne concernent pas les questions relatives aux risques aggravés examinés dans le cadre de la convention Belorgey.

**1) Améliorer la transparence et la lisibilité des informations communiquées à l'assuré.**

- Le Comité se prononce en faveur d'une plus grande harmonisation de la terminologie dans la rédaction des contrats et des notices d'information afin de permettre aux assurés de comprendre plus aisément la portée de chaque type de garantie.

Pour l'ensemble des clauses contractuelles, le CCSF souligne la nécessité de les rédiger en termes clairs, concis et compréhensibles pour les particuliers.

En outre, afin d'améliorer la lisibilité du contrat et/ou de la notice d'information, le Comité suggère qu'un lexique, définissant de façon accessible aux consommateurs les principaux termes employés, soit inséré dans les documents remis à l'assuré par chaque établissement.

- Le CCSF souligne l'importance, dans les notices d'information, des caractéristiques essentielles de la proposition d'assurance, concernant aussi bien les garanties (notamment définitions, prise d'effet et cessation) que les prestations (nature, prise d'effet, durée, montant).
- Sous réserve des dispositions propres à la présentation des offres de crédit à la consommation, le CCSF recommande que l'adhésion à un contrat d'assurance de groupe, réalisée dans le cadre d'une offre de prêt, ainsi que le questionnaire de risques, fassent l'objet d'une signature de (ou des) emprunteur (s), distincte de celle qui figure sur le contrat de prêt.

**2) Renforcer le rôle d'information et de conseil de l'intermédiaire d'assurance**

**2.1. Lors de l'adhésion ou de la souscription du contrat.**

- Le CCSF recommande que lors de la présentation de l'opération d'assurance emprunteur, les établissements prêteurs, dans le cas de contrats de groupe, les intermédiaires en assurance, dans le cas des contrats individuels, attirent plus spécialement l'attention des adhérents et des souscripteurs sur les points suivants :
  - le choix et la portée des garanties. Celles-ci doivent être adaptées à la situation de chaque emprunteur et leur contenu doit être expliqué y compris les conséquences du choix de la quotité de prêt garantie ;
  - les éléments de l'offre d'assurance portant sur les limites de garanties, les exclusions, le plafonnement des prestations, les délais de carence et de franchise ;
  - les conditions d'ouverture des prestations ;
  - les informations à fournir par l'assuré et notamment celles qui concernent son état de santé. Le rôle de conseil de l'intermédiaire d'assurance est essentiel en ce domaine, s'agissant de la façon dont le consommateur devra répondre aux questions posées. L'assuré doit notamment être mis en garde sur les conséquences de déclarations inexactes ou d'omissions éventuelles. L'exhaustivité et la sincérité des déclarations doivent ainsi être rappelées afin de limiter les litiges en cas de sinistres et les sanctions prononcées à l'encontre des assurés en application de l'article L. 113-8 du Code des assurances (nullité du contrat) ou de l'article L. 113-9 (réduction proportionnelle des prestations).
- Le CCSF invite les consommateurs à prendre connaissance de façon approfondie des documents qui leur sont remis au titre de la souscription ou de l'adhésion à un contrat d'assurance emprunteur, parallèlement au dossier de prêt. En outre, il est nécessaire que les consommateurs aient un rôle actif dans le dialogue avec les établissements prêteurs et les intermédiaires en

assurance de manière à pouvoir faire des choix et à prendre des engagements adaptés à leur situation personnelle. Le délai de réflexion peut ainsi utilement être mis à profit pour permettre de prendre les décisions en toute connaissance de cause. Le CCSF invite les établissements prêteurs à rappeler explicitement aux emprunteurs qu'ils disposent de ce délai.

## **2.2. Au cours de la période de remboursement du prêt**

- Dans le cas d'un contrat de groupe : le CCSF rappelle qu'il appartient à l'établissement prêteur, d'informer l'emprunteur des possibilités d'adaptation de son assurance à l'évolution du prêt, afin d'éviter une interruption de la garantie et de faire évoluer l'assurance de façon cohérente avec le prêt (par exemple en cas de prorogation du prêt).
- Dans le cas d'un contrat individuel : l'assuré doit informer son assureur des événements liés à sa situation et à l'évolution de son prêt (par exemple en cas de prorogation du prêt) afin d'éviter une interruption de la garantie qu'il a souscrite en obtenant une modification de son contrat d'assurance de nature adaptée à sa nouvelle situation.

## **2.3. En cas de sinistre**

- Le CCSF estime qu'il appartient à l'établissement prêteur, souscripteur du contrat de groupe, ou à l'intermédiaire en assurance, pour les contrats individuels, d'exposer de façon pédagogique et dans un souci de transparence les conditions de mise en œuvre des garanties souscrites.
- L'emprunteur doit en outre être informé dans les délais les plus brefs, des justificatifs à produire en vue du versement des prestations.

## **2.4. Règlement des litiges. Refus de prise en charge du remboursement du prêt par l'assureur**

- En cas de refus de garantie, il est important que l'assureur rédige de façon détaillée et en des termes compréhensibles pour l'assuré, la lettre de refus de prise en charge.
- En cas de réponse défavorable à une demande de mise en jeu de la garantie par l'emprunteur, le Comité recommande que l'établissement prêteur, souscripteur du contrat de groupe, ou l'intermédiaire en assurance, pour les contrats individuels, rappelle à l'emprunteur, dans le courrier qui lui est adressé en réponse à sa réclamation, les coordonnées, d'une part, du service clientèle compétent, d'autre part, du médiateur compétent en cas de rejet par le service clientèle.
- En cas de démarche de l'assuré auprès d'une des parties prenantes à la relation contractuelle qui se déclare incompétente pour répondre à ses questions, cette partie devrait être tenue d'orienter systématiquement le consommateur vers la personne compétente.
- Lorsque la nullité du contrat est invoquée, en application de l'article L. 113-8 du Code des assurances, le CCSF recommande que la mauvaise foi de l'assuré soit précisément démontrée, sa bonne foi étant en effet, dans tous les cas, présumée. Il appartient à l'assureur d'apporter les preuves de la fausse déclaration et d'informer des motifs l'assuré lors de la notification du refus de prise en charge. Le CCSF souhaite que la profession mène une réflexion à ce sujet.

## **3) Renforcer la concurrence sur le marché de l'assurance emprunteur sans réduire la sécurité apportée à l'assuré et au prêteur**

- Le CCSF rappelle que l'emprunteur a le choix de son assureur, mais qu'il ne peut pas imposer son assurance au prêteur. En effet, l'assurance emprunteur constitue, notamment pour les projets immobiliers, une garantie tant pour le prêteur (elle constitue un des éléments-clés d'appréciation du risque et des garanties) que pour l'emprunteur (protection en cas de décès ou d'invalidité).
- Le CCSF estime essentielle cette possibilité pour l'emprunteur de choisir son assurance tout en soulignant que le choix entre contrat de groupe et assurance individuelle doit prendre en compte l'ensemble des éléments de comparaison en cause. Ainsi, il importe que l'emprunteur soit particulièrement vigilant sur l'étendue de la couverture apportée par son assurance, au-delà du seul aspect tarifaire.

## 4. L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

L'assurance de protection juridique a pour objet de fournir à l'assuré, moyennant le paiement d'une cotisation, une garantie en cas de différend ou de litige l'opposant à un tiers. Cette garantie prend la forme de prestations d'assistance (recherches d'informations, constitution d'un dossier, consultations juridiques, etc.) et s'accompagne d'une prise en charge des frais y afférents.

### 4.1. Les principales caractéristiques de l'assurance de protection juridique

L'assurance de protection juridique peut être mise en jeu dans le cadre de la gestion amiable d'un litige, l'assureur pouvant aider l'assuré à trouver une solution transactionnelle avec la partie adverse, ou dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Dans tous les cas, l'assuré peut se faire assister d'une personne extérieure telle qu'un avocat et, dans ce cas, il a la liberté de choisir librement cette personne (article L. 127-3 du Code des assurances).

Les dispositions relatives à l'assurance de protection juridique sont prévues par les articles L. 127-1 à L. 127-7 et R. 127-1 du Code des assurances.

#### 4.1.1. La protection juridique peut faire l'objet d'un contrat à part entière ou d'un chapitre distinct d'un contrat relatif à une garantie spécifique

La garantie de protection juridique peut ainsi être proposée, par exemple, en complément d'une assurance multirisque habitation ou d'une assurance automobile. Dans cette hypothèse, elle doit faire l'objet d'un chapitre distinct du contrat, qui détaille le contenu des garanties et la cotisation correspondant à la protection juridique, conformément à l'article L. 127-2 du Code des assurances.

La protection juridique peut également être souscrite indépendamment d'un contrat couvrant un ou plusieurs risques spécifiques et avoir une portée générale (par exemple dans le domaine de la consommation, du droit du travail, du droit administratif, etc.). Le contrat peut toutefois prévoir un certain nombre d'exclusions de garantie, par exemple la faute intentionnelle de l'assuré (qui fait disparaître la notion d'aléa, fondement de toute assurance), ou les litiges se rapportant au droit de la famille (notamment régimes matrimoniaux ou successions).

#### 4.1.2. Les aspects essentiels du contrat pour le consommateur

En pratique, les contrats énumèrent souvent limitativement les risques couverts (par opposition aux contrats de type « *tous risques sauf...* » qui n'énumèrent que les exclusions). Le contrat de protection juridique peut prévoir, en outre, une franchise et un plafond d'intervention de l'assureur. Cela permet notamment de maintenir les tarifs de la protection juridique à des niveaux relativement bas, par exemple 10 à 15 euros, en cas d'inclusion dans un contrat multirisque<sup>32</sup>.

Par ailleurs, certains frais supportés par l'assuré ne sont pas pris en charge par l'assurance de protection juridique. Il s'agit par exemple des amendes infligées à l'assuré ou les dommages et intérêts que celui-ci aurait à payer à l'issue d'un procès. En effet, l'assurance de protection juridique ne prend en charge que les frais de procédure et non les sommes dues au titre des condamnations.

Enfin, l'assureur peut refuser de faire jouer l'assurance de protection juridique ; c'est le cas, par exemple, lorsque le litige est lié à une assurance obligatoire que l'assuré a omis de souscrire, telle que l'assurance dommage-ouvrage, par exemple.

<sup>32</sup> Une étude sur l'assurance de protection juridique, commandée par la FFSA et publiée en 2004 (rapport « Bouquin ») mentionne par ailleurs, des montants de 25 à 30 euros pour une assurance de protection juridique proposée en option d'un contrat, et 50 à 60 euros pour un contrat spécifique.

#### 4.1.3. L'assurance de protection juridique ne doit pas être confondue avec l'assurance « défense-recours » incluse dans certains contrats multirisques

Cette dernière, pour le volet « défense », correspond à la seule défense des assurés dans le cadre d'une procédure pénale<sup>33</sup>. Quant à la garantie « recours », elle peut être mise en jeu par l'assuré ayant subi un dommage afin que sa réclamation soit présentée directement au tiers responsable de ce dommage ou à son assureur de responsabilité. Cette garantie « recours » est généralement définie par référence à la garantie responsabilité civile (clause de réciprocité)<sup>34</sup>.

En tout état de cause, les garanties offertes en assurance défense-recours sont moins importantes que celles de la protection juridique.

#### 4.1.4. Le développement de l'assurance de protection juridique

Cette assurance connaît un rythme de progression soutenu depuis une dizaine d'années environ (près de 8% par an<sup>35</sup>) et le chiffre d'affaires (volume des cotisations) de cette assurance en 2004 s'élevait à 579 millions d'euros<sup>36</sup>. Le taux de détention de cette assurance atteint environ 46% des ménages<sup>37</sup>.

L'intérêt, pour les particuliers, de l'assurance de protection juridique a été réaffirmé récemment. Le rapport de la Commission de réforme de l'accès au droit et à la justice dit « rapport Bouchet », publié en 2001, indique, à cet égard, que « l'assurance de protection juridique peut apporter une contribution importante à l'accès au droit et à la justice pour les populations ne relevant pas de l'aide juridictionnelle (...) ». Le rapport « Bouquin », publié en avril 2004, s'attache, quant à lui, à faire le point sur la situation du marché de l'assurance de protection juridique, compare la situation française à celle des autres pays européens et esquisse des pistes de réflexion pour une évolution de cette garantie. Ce rapport a notamment conduit à l'adoption d'un engagement déontologique par la FFSA en 2005 (*cf. infra*).

### 4.2. La réflexion engagée par le CCSF sur l'assurance de protection juridique vise à améliorer les relations entre assureurs, consommateurs et avocats

#### 4.2.1. Les éléments de contexte

L'assurance de protection juridique peut être source de difficultés en raison, notamment, de procédures souvent complexes, de l'intervention de différents acteurs, dont les intérêts sont parfois divergents (l'assureur, l'avocat, l'assuré, voire un arbitre). Par ailleurs, la complexité des contrats liée à la nature et au champ d'intervention de cette garantie appelle un effort de clarification et de transparence vis-à-vis des consommateurs. Dans sa recommandation n° 02-03 du 30 mai 2002, la Commission des clauses abusives a mis en exergue un certain nombre de dysfonctionnements concernant cette garantie. De leur côté, les professionnels ont adopté un engagement déontologique destiné à améliorer leurs relations avec les assurés dans ce domaine.

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au CCSF de mener une réflexion complémentaire sur l'assurance de protection juridique, ces travaux devant permettre de

<sup>33</sup> La défense des intérêts civils de l'assuré interviendrait dans ce cas via l'assurance de responsabilité civile.

<sup>34</sup> Par exemple, la garantie recours sera mise en jeu pour des dommages qui auraient pu faire jouer la garantie de responsabilité civile, si l'assuré en avait été l'auteur au lieu d'en être la victime.

<sup>35</sup> Source : rapport « Bouquin ».

<sup>36</sup> Source FFSA.

<sup>37</sup> Source : rapport « Bouquin ». À titre de comparaison, le rapport cite le cas de l'Allemagne où le taux de pénétration n'est que de 43% en dépit d'un volume de cotisations très élevé (près de 3 milliards d'euros) ; cette situation résulte notamment d'un montant des cotisations nettement plus élevé qu'en France (entre 100 et 150 euros).

« nourrir les discussions d'ores et déjà engagées entre les pouvoirs publics, les assureurs et les avocats ».

Un groupe de travail du CCSF a été constitué pour examiner ces questions. Il s'est réuni à trois reprises en 2005 et poursuit ses travaux en 2006. Les développements qui suivent constituent la synthèse des réflexions menées sur ce thème au cours de l'année 2005, réflexions auxquelles ont été associés des représentants des avocats.

#### 4.2.2. Les travaux du CCSF se situent dans le prolongement des échanges qui ont eu lieu au cours des dernières années entre assureurs, consommateurs et avocats

- **L'engagement déontologique des assureurs.** Les discussions entre les assureurs et les associations de consommateurs ont abouti à l'adoption d'un engagement déontologique par la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) le 21 juin 2005. Cet engagement, qui figure dans l'annexe ci-jointe, tient compte, par ailleurs, des préconisations du rapport « Bouquin ». Il actualise et complète l'engagement adopté en 2003 et a notamment pour objet d'améliorer l'information des assurés.

Les assureurs se sont ainsi engagés à harmoniser les termes utilisés pour définir les principales caractéristiques de la protection juridique et à améliorer la description des garanties. En particulier, une information détaillée sera désormais communiquée aux assurés sur les conditions et les montants de prise en charge des frais et des honoraires d'avocat. Pour les assurances de protection juridique intégrées dans un contrat multirisque, la cotisation sera individualisée sur chaque avis d'échéance du contrat.

Par ailleurs, cet engagement prévoit que les frais engagés avant la déclaration de sinistre peuvent être pris en charge lorsque l'assuré est en mesure de justifier de l'urgence de la procédure.

Les assureurs se sont également engagés à simplifier la gestion des désaccords qui pourraient intervenir avec les assurés au sujet des mesures à prendre pour régler le litige. Le cas échéant, l'assureur s'en remettra au choix de l'assuré pour désigner une tierce personne et se rangera à l'avis de cette personne.

- **Résumé des débats qui ont eu lieu au sein du CCSF en 2005.** Le CCSF rappelle que l'assurance de protection juridique doit être un moyen de faciliter l'accès au droit, au moindre coût pour les assurés, dans un système le plus concurrentiel possible. Par conséquent, il est nécessaire de proposer ce produit en toute transparence, en définissant clairement les garanties, ainsi que les modalités de gestion des sinistres, les règles de prescription et en rappelant le libre choix de l'avocat.

La mise en jeu de la garantie de protection juridique se limite souvent à une simple demande de renseignements juridiques, indépendamment de tout différend entre l'assuré et un tiers. En cas de litige avéré, l'assurance de protection juridique a pour objet une demande de conseil de la part de l'assuré, en vue d'un règlement amiable. En l'absence d'un tel accord, la garantie couvre, dans certaines conditions, les frais résultant d'un recours judiciaire.

Les débats au sein du CCSF ont mis en lumière la diversité des problèmes de fonctionnement de cette garantie, même si, globalement, les problèmes portés à la connaissance des instances de médiation, sont assez peu nombreux, si l'on se réfère, par exemple, aux chiffres communiqués par le médiateur du GEMA pour 2004 (29 dossiers de protection juridique sur 136 avis rendus par le médiateur), sachant que 8 millions de contrats de protection juridique ont été souscrits auprès des sociétés adhérentes du GEMA, dont 1% donne lieu à déclaration de sinistres. Pour les sociétés adhérent à la FFSA, les sinistres représentent 2% à 3% des contrats souscrits (les chiffres précis concernant le nombre de souscriptions n'ont pas été communiqués).

Les difficultés dont sont saisis les médiateurs concernent principalement les modalités de gestion des dossiers (remises en cause par les assurés), les refus de garantie qui sont opposés aux assurés et les conditions d'application de l'article L. 127 4 du Code des assurances (intervention d'une tierce personne). Aucun dossier ne porte sur la présence de clauses abusives dans les contrats.

Le Bureau des relations avec les assurés de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) a également fait part au CCSF des questions qui lui étaient le plus souvent adressées. Elles portent essentiellement sur la définition des garanties, le fonctionnement des contrats (l'application de l'article L. 127-4 du Code des assurances), la signification des termes utilisés dans les contrats et, dans certains cas, la détermination du fait générateur de la mise en jeu de la garantie.

Les associations de consommateurs insistent, pour leur part, sur les problèmes posés par l'assurance de protection juridique lors de la souscription, en particulier la transparence et la lisibilité des contrats, la portée des garanties et leurs limites ; ces garanties recouvrent en effet des domaines souvent complexes liés au droit de la consommation, du travail, de la sécurité sociale, etc.

Il importe, en outre, que soit communiquée à l'assuré une information précise sur les services (notamment les services de médiation) compétents pour régler les litiges éventuels avec l'assureur concernant les conditions d'application du contrat. Cette clause doit être bien distinguée de la clause relative à l'arbitrage prévue à l'article L. 127-4 du Code des assurances sur laquelle il convient également d'insister dans les contrats, et qui permet de désigner une tierce personne en cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré sur les modalités de règlement du litige ou en cas de conflit d'intérêt.

Par ailleurs, une clarification de l'information contractuelle est nécessaire, dans certains cas, à propos des frais liés aux condamnations.

S'agissant de l'information précontractuelle, les membres du CCSF se sont accordés sur l'élaboration d'un document d'information, de type « dépliant » de trois ou quatre pages, qui contiendra des précisions et des conseils permettant à l'assuré de mieux comprendre le contenu des documents contractuels et de faciliter son choix.

Par ailleurs, le Comité s'est attaché au rôle des différents intervenants au cours des différentes phases de mise en œuvre de la garantie. Des représentants de la Chancellerie et des avocats ont été associés à ces discussions qui se situent dans le prolongement des débats ayant eu lieu entre les assureurs, les pouvoirs publics et les avocats au cours des dernières années et qui n'avaient pas permis de dégager de solutions consensuelles à propos notamment de l'intervention des avocats dans le dispositif.

Les divergences portent essentiellement sur deux aspects :

- l'intervention de l'avocat **au cours de la phase amiable** de règlement du litige entre l'assuré et un tiers ;
- l'effectivité du libre choix de l'avocat par l'assuré **en cas de procédure juridictionnelle**.

En phase amiable, les dossiers peuvent, selon les assureurs, être instruits par les services juridiques des sociétés et il n'y pas lieu d'externaliser systématiquement cette instruction. À cet égard, les assureurs mettent en garde sur les effets prévisibles d'une telle pratique au niveau des primes.

Pour eux le système actuel présente l'avantage de promouvoir une assurance de protection juridique de qualité, appelée à devenir un « instrument de masse », via des tarifs peu élevés, et assortie d'une mutualisation maximale des risques.

Les consommateurs sont attachés au maintien de cotisations à des niveaux raisonnables. Au demeurant, les associations de consommateurs ne signalent pas de problèmes particuliers liés à l'intervention des juristes d'entreprises d'assurance en phase amiable. Elles insistent en revanche sur la nécessité d'une plus grande visibilité sur le coût total de la prestation de l'avocat quel que soit le stade auquel il intervient ; c'est pourquoi une pratique plus systématique des conventions d'honoraires entre avocats et assurés est souhaitée.

Les avocats estiment pour leur part avoir vocation à intervenir dès la phase précontentieuse et souhaitent que les assureurs en informent explicitement les assurés afin que ceux-ci puissent décider en toute connaissance de cause de l'opportunité d'un tel recours.

Quant au libre choix de l'avocat, les assureurs ont rappelé que ce principe figurait dans les contrats, mais que, dans certains cas, les assurés souhaitaient être conseillés sur ce choix.

Pour les avocats, le système devrait être revu en rendant effective la liberté de choix, cette liberté étant faussée, selon eux, par la formulation utilisée dans les contrats et dans l'ensemble des documents adressés à l'assuré ; ces informations laisseraient entendre que le recours à l'avocat proposé par l'assureur permet la gratuité de la prestation pour l'assuré (via un système de « tiers payant »). Le groupe de travail du CCSF émettra des recommandations sur les modalités d'une plus grande effectivité du libre choix de l'avocat.

\*                      \*

\*

Les travaux du CCSF sur l'assurance de protection juridique se poursuivent en 2006, dans le souci de parvenir à des solutions acceptées par toutes les parties concernées et destinées, d'une part, à permettre le développement de cette assurance dans des conditions satisfaisantes pour les consommateurs et les professionnels et, d'autre part, à favoriser une coopération optimale entre assureurs et avocats dans l'intérêt du service rendu aux assurés.



## ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

### ENGAGEMENT DÉONTOLOGIQUE DES ASSUREURS ADOPTÉ LE 21 JUIN 2005 PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE (FFSA)

#### Communication sur le contrat :

- L'assureur s'engage à adopter un vocabulaire spécifique au contrat de protection juridique afin de répondre aux besoins de l'assuré en matière de transparence et de compréhension des garanties offertes ;
- La DPRSA : garantie défense pénale et recours suite à accident.

Elle prend en charge la défense pénale et le recours de droit commun en vue d'obtenir la réparation d'un préjudice personnel de l'assuré, suite à accident. Par exception, la défense pénale peut intervenir en dehors de tout accident, par exemple en cas d'excès de vitesse de l'assuré.

- La protection juridique segmentée

Il s'agit de la garantie couvrant un domaine d'intervention bien déterminé. Cette garantie est précisément dénommée par son champ d'intervention, par exemple, protection juridique dans le domaine santé ou encore protection juridique dans les domaines habitation et consommation.

- La protection juridique générale

Il s'agit de la garantie la plus étendue, proposée par un contrat dans lequel l'assureur définit précisément l'étendue des garanties.

Elle est le cumul de tout ou d'une grande partie des protections juridiques segmentées et couvre la plupart des litiges de la vie quotidienne. Elle peut également comprendre la DPRSA.

Les garanties d'assurance de protection juridique segmentée ou générale peuvent être proposées, soit dans un contrat support, soit dans un contrat autonome.

- L'assureur de protection juridique s'engage à donner toutes informations utiles sur le contrat d'assurance à l'assuré : les informations portent notamment sur les modalités de déclenchement de la garantie, les montants de prise en charge des frais et honoraires, le plafond global de garantie, la résiliation du contrat.
- L'assureur s'engage à distinguer dans l'avis d'échéance d'un contrat support la prime correspondant aux garanties de protection juridique.
- L'assureur s'engage à indiquer, dès la souscription, les coordonnées de la société spécialisée ou du service distinct en charge de la gestion des litiges.

#### Frais engagés avant la déclaration de sinistre

L'assureur de protection juridique s'engage à prendre en charge, dans les limites contractuelles :

- les frais engagés par l'assuré antérieurement à la déclaration de sinistre lorsque l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

#### Information et conseil

L'assureur de protection juridique s'engage, dans le cadre des garanties offertes par le contrat, à mettre en œuvre dans les meilleurs délais, les moyens amiables ou judiciaires permettant à l'assuré d'obtenir la solution la plus satisfaisante à son litige.

#### Résolution des conflits

L'assureur doit énoncer dans les contrats d'assurance de protection juridique les dispositions de l'article L. 127-4 du Code des assurances permettant à l'assuré soit de continuer seul la procédure,

avec remboursement en cas de succès, dans les limites du montant de la garantie, soit de recourir à l'avis d'une tierce personne sur les mesures à prendre pour régler le litige.

L'assureur s'engage à rappeler ces dispositions à l'occasion de tout désaccord entre lui-même et l'assuré au sujet des mesures à prendre pour régler un différend.

L'assureur s'engage en outre à simplifier la gestion de ce désaccord en s'en remettant au choix de l'assuré pour la désignation de la tierce personne à consulter dans la mesure où cette dernière est habilitée à donner des conseils juridiques. Il s'engage également à accepter, si l'assuré en est d'accord, la solution retenue par cette tierce personne sur les mesures à prendre pour régler le litige.

La consultation de cette tierce personne sera prise en charge par l'assureur dans la limite du plafond d'honoraires fixé au contrat.

### **Libre choix de l'avocat**

Le principe du libre choix de l'avocat doit être énoncé dans tous les contrats d'assurance protection juridique.

L'assureur s'engage à ce que cette liberté de choix soit également rappelée lorsqu'il est fait appel à un avocat dans les circonstances prévues à l'article L. 127-1 du Code des assurances ou en cas de conflit d'intérêt entre l'assuré et l'assureur.

L'assureur de protection juridique s'engage, dans le cas où l'assuré n'a pas connaissance d'un avocat susceptible d'intervenir dans la défense de ses intérêts, et à sa demande, à mettre à sa disposition les coordonnées d'un avocat.

### **Procédure contentieuse**

L'assureur s'engage à rappeler dans le contrat d'assurance de protection juridique que la direction du procès appartient à l'assuré, conseillé par son avocat.

Durant cette procédure, l'assureur reste à la disposition de l'assuré ou de son avocat pour leur apporter l'assistance dont ils auraient besoin.

### **Rémunération de l'avocat**

L'assureur s'engage à faire apparaître dans le contrat, de façon explicite, les conditions et éventuelles limitations relatives à la prise en charge des honoraires d'avocat selon le type d'intervention ou le type de juridiction saisie ; il s'engage à les rappeler à l'assuré lorsqu'il est fait appel à un avocat, et si l'assuré le demande à les communiquer à l'avocat.

### **Règlement direct**

En présence d'une délégation d'honoraires consentie par l'assuré à l'avocat et permettant à celui-ci de s'adresser directement à l'assureur pour le paiement de ses frais et honoraires, l'assureur s'engage à régler directement l'avocat à concurrence du plafond contractuel. Cette délégation d'honoraires s'entendra hors taxe si l'assuré récupère la TVA et TTC dans le cas contraire.

Dans le cas où l'assuré a lui-même fait l'avance des honoraires et/ou frais, le remboursement incombant à l'assureur interviendra à la première demande et dans les plus brefs délais.

### **Rappel concernant les remboursements des frais et honoraires**

Toute somme obtenue en remboursement des frais et honoraires exposés pour la solution d'un litige bénéficie prioritairement à l'assuré à due concurrence des dépenses dûment justifiées qui resteraient à sa charge.

Ces engagements sont d'application immédiate et se substituent aux dispositions contractuelles moins favorables aux assurés.

## 5. APPLICATION DE LA LOI N° 2005-67 DU 28 JANVIER 2005 AUX CONTRATS D'ASSURANCE

La loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur, dite « loi Chatel » prévoit trois types de dispositions qui concernent respectivement :

- les modalités de résiliation des contrats tacitement reconductibles,
- l'encadrement du crédit renouvelable,
- le crédit gratuit.

S'agissant de la résiliation des contrats, la loi Chatel contient des dispositions modifiant le Code de la consommation ; ces dispositions s'appliquent aux contrats tacitement reconductibles à l'exception des contrats d'assurance pour lesquels des mesures particulières sont prévues. En effet, compte tenu de la spécificité des contrats d'assurance et des règles d'ores et déjà fixées par le Code des assurances en matière de résiliation, l'article 2 de la loi précitée complète l'article L. 113-15 de ce Code par des dispositions concernant l'information à fournir aux assurés sur leur droit de dénonciation. Le même dispositif est prévu, pour les mutuelles et les institutions de prévoyance, à l'article 3 de la loi qui modifie respectivement le Code de la mutualité et le Code de la Sécurité sociale.

### 5.1. Rappel des dispositions en vigueur avant la loi du 28 janvier 2005

Aux termes des articles L. 113-12 à L. 113-16 du Code des assurances, la durée du contrat doit figurer obligatoirement dans le contrat et la tacite reconduction ne peut pas être supérieure à un an.

L'assuré a la possibilité, tous les ans, de résilier son contrat, sous réserve d'en informer l'assureur par lettre recommandée, dans les conditions fixées contractuellement. En règle générale, ce délai est fixé à deux mois <sup>38</sup>.

Le droit de résiliation appartient également, dans les mêmes conditions, à l'assureur.

### 5.2. La loi du 28 janvier 2005 renforce l'information de l'assuré sur les possibilités de résiliation de son contrat d'assurance

Outre les informations qui figurent dans le contrat lui-même, la loi Chatel impose à l'assureur d'indiquer à l'assuré, lors de l'envoi de l'avis d'échéance annuel, qu'il dispose de la faculté de résilier son contrat ; il lui indique la date limite d'exercice de ce droit.

En pratique, il n'est pas certain que les avis d'échéance soient envoyés systématiquement aux assurés deux mois avant la date de renouvellement des contrats.

La loi prévoit, dans ce cas, une prorogation du délai de dénonciation du contrat. Ainsi, si l'assuré est informé de la possibilité de résilier le contrat moins de quinze jours avant l'expiration du délai de dénonciation (deux mois avant l'échéance du contrat) l'assuré peut exercer ce droit dans les vingt jours suivant la date d'envoi de l'avis d'échéance. Il est informé explicitement de l'existence de ce délai supplémentaire.

Une troisième situation est prévue par la loi : celle dans laquelle l'information sur le droit à résiliation n'est pas communiquée du tout à l'assuré. Ce défaut d'information ouvre, pour ce dernier,

<sup>38</sup> Le délai de deux mois, fixé par l'article L. 113-12 du Code des assurances, ne concerne pas les contrats à tacite reconduction, qui sont les seuls visés par la loi Chatel. Dans le cas de ces contrats, le délai d'exercice du droit de dénonciation est fixé par le contrat et peut être inférieur à deux mois (par exemple un mois dans certaines catégories de contrats).

la possibilité de rompre son contrat à tout moment et sans pénalité, à compter de la date de reconduction tacite.

Dans ce cas, l'assuré met fin au contrat en adressant une lettre recommandée à l'assureur, et la résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de La Poste. Seule sera due, dans ce cas, la fraction de prime correspondant à la période écoulée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Les dispositions de la loi du 28 janvier 2005 ne sont pas applicables à l'assurance-vie, ni aux contrats de groupe et autres opérations collectives. Dans un contrat de groupe, le souscripteur est en effet une personne morale qui représente les intérêts de ses adhérents vis-à-vis de l'assureur. Soumettre ces contrats aux mêmes procédures d'information annuelle aurait conduit à une réglementation très lourde pour formaliser l'information annuelle des adhérents.

#### **Exemple d'application de la loi Chatel à un contrat d'assurance arrivant à échéance le 31 décembre 2006**

##### **Avant la loi**

Les conditions de résiliation figurent dans le contrat.

L'assuré doit envoyer sa demande de résiliation **au plus tard le 31 octobre 2006** pour que cette résiliation prenne effet le 31 décembre 2006, sauf si le contrat a prévu un délai de préavis plus court en faveur de l'assuré.

##### **Après la loi**

**L'assureur doit expressément informer l'assuré**, lors de l'envoi de l'avis d'échéance, qu'il dispose d'une faculté de résiliation.

Selon la date à laquelle cette information est communiquée, la date limite de résiliation sera fixée comme suit :

Si l'assureur envoie l'avis d'échéance **avant le 16 octobre 2006 minuit**, l'assuré peut résilier son contrat, au plus tard, le 31 octobre 2006 (même dispositif qu'au 1. ci-dessus).

Si l'assureur envoie l'avis d'échéance **après le 16 octobre minuit**, voire après le 31 octobre 2006, l'assuré dispose de vingt jours supplémentaires (à compter de la date d'envoi effective de l'avis) pour procéder à la résiliation.

Si l'assureur n'envoie **pas l'avis d'échéance ou ne fait pas figurer l'information** relative à la possibilité de dénonciation, l'assuré peut résilier le contrat à tout moment par lettre recommandée.

### **5.3. Les conditions d'application de la loi Chatel aux contrats d'assurance ont été examinées par le CCSF**

La présentation, au CCSF plénier du 8 février 2005, du contenu et des implications de la loi Chatel dans le domaine des assurances, a suscité un certain nombre de questions sur sa mise en œuvre.

Les assureurs ont notamment fait part des contraintes techniques, tenant au mode de fixation des tarifs qui empêche, la plupart du temps, l'envoi des avis d'échéance plus de deux mois avant l'échéance des contrats.

Par conséquent, dans la plupart des cas, l'assuré disposera d'un délai de vingt jours à compter de l'envoi effectif de l'avis pour faire valoir son droit de résiliation.

Dans cette hypothèse, la question se pose de la couverture du risque au-delà de l'échéance du contrat, si ce délai de vingt jours arrive à expiration après la date d'échéance <sup>39</sup>.

<sup>39</sup> Exemple : Pour un contrat arrivant à échéance le 31 décembre de l'année  $n$ , l'envoi de l'avis d'échéance le 20 décembre autorise une résiliation par l'assuré jusqu'au 9 janvier de l'année  $n+1$ .

Les membres du CCSF se sont accordés sur la nécessité d'éviter autant que possible de telles situations. Un envoi de l'avis d'échéance plus de vingt jours avant la date d'échéance apparaît en effet très souhaitable.

Dans les cas où ce délai ne pourrait pas être respecté, les représentants des assureurs ont accepté le principe du maintien des garanties au-delà de l'échéance et jusqu'à la date de résiliation effective du contrat afin d'éviter toute interruption de garantie pour l'assuré. Celui-ci est tenu au paiement de la fraction de la prime correspondant à la période s'étant écoulée entre la date d'échéance et la date de résiliation.

Enfin, sur le plan formel, lorsque l'information relative à la résiliation ne figure pas sur un document disjoint de l'avis d'échéance, les professionnels se sont engagés à faire figurer cette information de façon très apparente sur l'avis.

La date d'entrée en vigueur de la loi Chatel a été fixée à six mois à compter de sa promulgation, soit le 1<sup>er</sup> août 2005. Les représentants des sociétés d'assurance ont indiqué que toutes les dispositions avaient été prises pour que le dispositif soit opérationnel dès la fin du mois de mai et puisse ainsi s'appliquer aux contrats arrivant à échéance à compter du 1<sup>er</sup> août 2005.



## RÉSILIATION DES CONTRATS D'ASSURANCE À TACITE RECONDUCTION

ARTICLE DU CODE DES ASSURANCES CRÉÉ PAR LA LOI N° 2005-67 DU 28 JANVIER 2005 (LOI CHATEL)

### Article L. 113-15-1

Pour les contrats à tacite reconduction couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, la date limite d'exercice par l'assuré du droit à dénonciation du contrat doit être rappelée avec chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation. Lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il lui est adressé après cette date, l'assuré est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction du contrat. Dans ce cas, le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de la poste.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, l'assuré peut mettre un terme au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction en envoyant une lettre recommandée à l'assureur. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste.

L'assuré est tenu au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, période calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Le cas échéant, l'assureur doit rembourser à l'assuré, dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation, la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru, période calculée à compter de ladite date d'effet. À défaut de remboursement dans ces conditions, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article ne sont applicables ni aux assurances sur la vie ni aux contrats de groupe et autres opérations collectives.



## 6. LA COMMUNICATION À L'ASSURÉ DU RAPPORT D'EXPERTISE APRÈS SINISTRE

Conformément à la demande exprimée par les ministres chargés de l'Économie et de la Consommation, par lettre du 4 mai 2005, Le CCSF a mené une réflexion sur les conditions et les modalités de l'accès de l'assuré au rapport d'expertise lors de la mise en jeu d'une garantie.

Au vu des plaintes de consommateurs auprès des services déconcentrés de la direction générale de la Concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), il est, en effet, apparu opportun, dans un souci de transparence et d'équilibre entre les parties concernées par un sinistre, que le consommateur puisse connaître les informations techniques contenues dans les rapports des experts.

Les travaux du CCSF ont porté sur les rapports d'expertise consécutifs à des dommages matériels.

### 6.1. La communication du rapport d'expertise à l'assuré n'est obligatoire que pour certaines garanties

L'obligation de communication du rapport d'expertise est prévue principalement pour deux types de garanties :

- l'assurance dommage-ouvrage. L'article A. 243-1 du Code des assurances précise notamment en son annexe II, que « l'assureur prend les dispositions nécessaires pour que l'assuré puisse être saisi du rapport préliminaire en temps utile et, en tout cas, dans un délai compatible avec celui qu'il est lui-même tenu d'observer (...) » ;
- l'assurance automobile. L'article R. 211-44 du Code des assurances concerne plus particulièrement le délai de communication du rapport médical. Dans le cadre de la procédure d'indemnisation d'une victime d'un accident de la circulation, ce rapport doit être adressé par le médecin, notamment à l'assureur et à la victime dans un délai de vingt jours à compter de l'examen médical. L'article R. 327-4 du Code de la route concerne, quant à lui, la communication du rapport d'expertise pour les dommages matériels. L'expert est ainsi tenu d'adresser une copie du rapport d'expertise et de tout rapport complémentaire au propriétaire du véhicule.

Dans la pratique, l'accès au rapport d'expertise est de plus en plus favorisé par les assureurs pour d'autres garanties, même en l'absence d'obligations réglementaires. Au demeurant, cette pratique pourrait être encore plus répandue si les dossiers pouvaient faire l'objet d'un traitement de masse, ce qui serait facilité par une plus grande harmonisation des rapports d'experts.

La profession d'expert est une profession réglementée indépendante. Des missions d'expertise sont également confiées à des experts salariés de sociétés d'assurance.

Il convient de préciser que l'obligation de communiquer le rapport de l'expert pour certaines assurances ne signifie pas obligation de procéder à une expertise. En effet, la majorité des sinistres ne donnent pas lieu à expertise.

### 6.2. Les principales questions évoquées lors des débats en CCSF sur la communication du rapport d'expertise après sinistre

#### 6.2.1. Les délais de transmission du rapport d'expertise

S'agissant de l'assurance automobile, la réglementation ne prévoit pas de délai de communication du rapport pour les dommages matériels. Pour certains membres du CCSF, la fixation

d'un délai d'élaboration du rapport et d'un délai de communication du rapport à l'assuré serait souhaitable.

Aussi, indépendamment du caractère obligatoire ou non de la communication, les membres du Comité se sont-ils accordés sur la nécessité d'une transmission du rapport dans les délais les plus rapides possibles ainsi que sur la transmission souhaitable de toutes informations utiles aux assurés dans l'attente de la finalisation du rapport. Une recommandation en ce sens figure dans l'avis du Comité.

### 6.2.2. L'opportunité d'une généralisation de l'accès, par l'assuré, au rapport d'expertise pour certaines garanties

Le CCSF a plus particulièrement étudié le cas de l'assurance multirisque habitation.

En règle générale, l'expertise elle-même n'est pas jugée indispensable, en assurance de dommage, en dessous de 1 000 euros. Pour les dommages très importants, outre l'expert diligenté par l'assureur, l'assuré peut désigner son propre expert.

S'agissant de l'expert désigné par l'assureur, l'accès systématique de l'assuré au rapport d'expertise est considéré comme un moyen d'éviter la multiplication des rapports et d'améliorer les relations de confiance entre assureurs et assurés.

Selon les professionnels, une telle communication ne poserait pas de problèmes majeurs à l'exception de certains litiges pour lesquels elle ne pourrait pas être systématisée, notamment quand les responsabilités des différentes parties sont difficiles à identifier ou en cas d'expertises contradictoires.

La Compagnie des experts agréés (CEA), représentant 70% des experts libéraux de la branche IARD<sup>40</sup> qui, avec les salariés des sociétés d'assurance, traitent plus de 70% des dossiers sur site<sup>41</sup>, a été associée aux travaux du CCSF. Ses représentants ont indiqué, qu'en règle générale, le délai de rédaction d'un rapport d'expertise est compris entre un et deux mois. La CEA s'est déclarée favorable, dans son principe, à la communication aux particuliers des rapports d'expertise dans le domaine de l'assurance aux biens, à l'exclusion des assurances de responsabilité, et sous réserve que seuls soient communiqués les éléments du rapport liés à l'indemnisation des dommages. Le rapport de l'expert porte en effet, dans certains cas, sur d'autres aspects tels que la vérification du risque.

Les représentants de la CEA ont mis l'accent sur la nécessité d'une grande transparence de l'information réciproque entre les différentes parties concernées. Toutes les informations utiles à l'expert pour l'élaboration de son rapport doivent aussi lui être adressées en temps opportun.

En assurance multirisque habitation, les sinistres les plus fréquents tels que les dégâts des eaux entraînent fréquemment, outre la mise en jeu de la garantie « dommage » de la personne ayant subi le sinistre, la responsabilité civile (RC) de l'auteur du sinistre. Il a été rappelé qu'il n'y avait pas lieu de communiquer à la victime le rapport élaboré au titre de cette assurance de responsabilité civile. En effet, tous les éléments concernant le dommage et intéressant la personne l'ayant subi sont contenus dans le rapport d'expert élaboré à la demande de son propre assureur.

### 6.2.3. Le contenu du rapport

Le rapport d'expertise, qui constitue l'un des éléments à prendre en compte pour fixer le montant de l'indemnisation, permet de déterminer la cause du sinistre et de chiffrer le dommage ; in fine, le montant de l'indemnité qui sera effectivement versée à l'assuré est fixé par l'assureur, en

<sup>40</sup> IARD : Incendie, accidents, risques divers.

<sup>41</sup> Les autres dossiers sont traités à partir de plates-formes.

considération des termes du contrat. Dans certains cas, délégation peut être donnée à l'expert pour fixer cette indemnité.

Pour certains sinistres tels que les dégâts des eaux, le contenu des rapports d'expertise est normalisé. Un travail est également mené en ce sens par les assureurs pour d'autres dommages.

Les assureurs s'accordent sur le principe d'une communication du rapport à l'assuré, quels que soient les supports de transmission utilisés par les experts (support papier ou télétransmission). Sauf autorisation donnée à l'expert par l'assureur, c'est à ce dernier qu'incombe la transmission du rapport à l'assuré.

#### **6.2.4. Les préconisations du CCSF**

Au total, le CCSF a décidé de recommander la transmission du rapport d'expertise à tout assuré qui aura subi un dommage dans le cadre d'une assurance aux biens, sous réserve qu'il en ait fait expressément la demande.

La profession, par l'intermédiaire de ses représentants au CCSF (FFSA et GEMA), s'est engagée à suivre cette recommandation. Certains membres du CCSF estiment toutefois que l'inscription de cette obligation dans un texte de même niveau que ceux qui ont été adoptés pour l'assurance automobile et l'assurance dommage-ouvrage serait souhaitable.

Le CCSF estime par ailleurs que le caractère obligatoire de cette communication peut être renforcé par l'insertion d'une clause, en ce sens, dans les contrats nouvellement signés.

Les recommandations du Comité relatives à l'accès de l'assuré au rapport d'expertise, ont fait l'objet de l'avis adopté le 28 novembre 2005, figurant en annexe.



**AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER SUR LA COMMUNICATION  
À L'ASSURÉ DU RAPPORT D'EXPERTISE APRÈS SINISTRE, ADOPTÉ LE 28 NOVEMBRE 2005**

À l'issue des débats qui ont eu lieu au CCSF sur l'opportunité d'une communication à l'assuré du rapport d'expertise après sinistre, le Comité a formulé le présent avis :

Le Comité est d'accord pour que soit communiqué à tout assuré, personne physique, qui le demande le (ou les) rapport (s) d'expertise établi (s) à la suite d'un dommage qu'il a subi et susceptible de donner lieu à une indemnisation au titre d'une assurance de biens.

Le CCSF souhaite que la communication de ce rapport soit effectuée par l'assureur dans les délais les plus brefs à compter de la demande de l'assuré. Il est précisé que la demande de l'assuré, visée dans le présent avis, ne concerne que la transmission du rapport, à l'exclusion de tout aspect relatif à la gestion du sinistre.

En outre, le CCSF estime souhaitable que l'assuré, communique à l'expert, préalablement à la rédaction du rapport d'expertise, toutes informations utiles concernant le dommage subi.

Le Comité invite les assureurs à informer leurs assurés de la possibilité dont ils disposent d'avoir accès au rapport d'expertise. Cette information pourrait être mentionnée, à l'avenir, dans tous les contrats d'assurance de dommages nouvellement signés.

Le CCSF recommande que les rapports d'expertise soient rédigés de façon rapide, claire et compréhensible pour les assurés, quel que soit le support utilisé par les experts, internes ou externes aux sociétés d'assurance, pour la rédaction et la transmission de leurs conclusions.

Le Comité estime nécessaire de veiller à ce que l'harmonisation, voire la normalisation des documents d'expertise, contribue à améliorer leur lisibilité pour l'assuré.

Le présent avis ne concerne pas les garanties faisant l'objet d'une réglementation spécifique en matière de communication des rapports d'expertise (notamment l'assurance automobile et l'assurance dommage-ouvrage).

Le Secrétariat général du CCSF est invité à assurer un suivi régulier de l'application du présent avis.



## 7. LA PRESCRIPTION BIENNALE EN ASSURANCE

Les questions relatives à la prescription biennale en assurance ont été examinées par le CCSF essentiellement dans la perspective d'une amélioration de l'information des assurés, conformément à la demande du Ministre.

La multiplication des litiges relatifs à l'application des règles de prescription et la jurisprudence de la Cour de Cassation ont permis d'identifier les problèmes récurrents que pose l'application des dispositions du Code des assurances dans ce domaine.

Outre le problème général de l'information de l'assuré, la durée et le point de départ du délai de prescription ou encore l'interruption et la suspension de ce délai suscitent un certain nombre d'interrogations.

### 7.1. La complexité du régime juridique de la prescription impose une information complète de l'assuré sur l'existence de la prescription et de ses modalités d'interruption

Les règles de prescription applicables à l'assureur (pour le paiement des primes par l'assuré) et à l'assuré (pour le paiement des prestations dues par l'assureur) sont fixées par les articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances (cf. en fin de chapitre). Ces dispositions concernent l'objet de la prescription, le délai, son point de départ, les causes et les modalités d'interruption de la prescription.

#### 7.1.1. L'information de l'assuré sur les règles de prescription

Conformément à l'article R. 112-1 du Code des assurances, l'assureur est tenu d'informer l'assuré des règles de prescription. Aux termes de cet article, les polices d'assurance doivent notamment rappeler les dispositions des titres Ier et II du livre Ier de la partie législative du Code concernant la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance.

Les dispositions très générales de l'article précité conduisent à s'interroger sur la façon dont sont rédigées concrètement les clauses relatives à la prescription dans les contrats. La réglementation précitée prévoit, en substance, que les clauses contractuelles doivent reprendre le contenu des articles L. 114-1 et L. 114-2. Il n'est toutefois pas certain que ces articles, insérés en l'état dans les clauses contractuelles, soient aisément compréhensibles par tous les assurés, s'agissant en particulier de la référence aux « actions dérivant d'un contrat d'assurance » ou aux « causes ordinaires d'interruption de la prescription ».

Il convient donc de s'interroger sur les informations utiles à l'assuré, le moment auquel elles doivent être communiquées, et la forme qu'elles doivent revêtir.

#### 7.1.2. Le délai de prescription

Le délai de prescription est fixé à deux ans<sup>42</sup> à l'exception de l'assurance-vie et des assurances contre les accidents corporels pour lesquelles la prescription est portée à dix ans pour les bénéficiaires et les ayants droit (cf. article L. 114-2). Cette prorogation est justifiée par le fait que ces personnes ignorent assez fréquemment, lors du décès du souscripteur, qu'elles bénéficient d'un contrat d'assurance souscrit en leur faveur.

Par ailleurs, dans le cas particulier de l'assurance de responsabilité, la jurisprudence considère que la prescription biennale ne s'applique pas à l'action menée par le tiers lésé contre l'assureur du responsable. En effet, cette action n'est pas considérée comme dérivant du contrat d'assurance. Par

<sup>42</sup> Ce délai est nettement inférieur à la prescription de droit commun, prévue par le Code civil, qui est de 30 ans.

contre, après la mise en jeu de sa responsabilité par la victime, l'assuré est soumis aux règles de la prescription biennale.

Les difficultés concernant le point de départ du délai de prescription se posent plus particulièrement au niveau des actions des assurés engagées à l'encontre des assureurs pour obtenir le paiement de prestations. Les contentieux relatifs au point de départ du délai sont beaucoup moins fréquents lors des actions en nullité, résiliation de contrat ou encore en paiement de primes engagées par les assureurs à l'encontre des assurés, dès lors que le fait générateur de cette action est, dans la plupart des cas, facilement identifiable.

L'événement (au sens de l'article L. 114-1) qui motive l'action intentée par l'assureur ou l'assuré et qui constitue le point de départ du délai, peut être de nature très différente, selon l'objet de cette action, selon le type d'assurance ou encore selon la nature du risque en cause. Dans certains cas, il peut être difficile à déterminer. Pour certains événements tels que les sinistres, les textes prévoient que le délai de prescription court à compter du jour où l'assuré en a eu connaissance, s'il prouve qu'il l'a ignoré jusque-là. Au cas d'espèce, il n'est pas toujours aisé de déterminer précisément la date à laquelle l'assuré a réellement eu connaissance du sinistre.

Parmi les litiges relatifs au point de départ du délai, on peut citer le cas particulier de l'assurance emprunteur pour laquelle la Cour de cassation estime que « l'événement » visé à l'article L. 114-1 du Code des assurances à partir duquel le délai de prescription est décompté, est l'action de l'établissement de crédit en paiement de la dette de l'emprunteur et non l'invalidité, l'incapacité ou le décès de ce dernier.

### 7.1.3. L'interruption du délai de prescription

L'acte interruptif de la prescription constitue le point de départ d'un nouveau délai de prescription, d'une durée identique à celle qui a été interrompue, soit deux ans dans la plupart des cas. L'interruption se différencie ainsi de la suspension du délai de prescription.

Les « *causes ordinaires* » d'interruption de la prescription auxquelles l'article L. 114-2 du Code des assurances fait référence, sont mentionnées à l'article 2244 du Code civil ; il s'agit de la citation en justice<sup>43</sup>, du commandement ou de la saisie. S'y ajoute, le cas d'interruption prévu par l'article 2248 du même code, à savoir, l'acte du débiteur par lequel il reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait.

Le Code des assurances fixe, par ailleurs, des causes spécifiques d'interruption, à savoir, la désignation d'experts à la suite d'un sinistre, ainsi que l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par l'assureur (pour obtenir le paiement des primes) et par l'assuré (pour obtenir le règlement d'une indemnité).

Enfin, la charte de la médiation en assurance préconise une interruption de la prescription lorsqu'une procédure de médiation est engagée.

Les litiges liés à l'application de ces dispositions résultent notamment de l'ignorance, par les assurés, des modes d'interruption limitativement énoncés par la réglementation. En effet, les envois de lettres simples ou de lettres recommandées non assorties d'avis de réception et, d'une façon générale, les échanges (pourparlers) entre l'assuré et l'assureur n'ont pas d'effet interruptif ou suspensif sur la prescription. Il en est de même des éventuelles réserves émises par l'assuré lors d'une indemnisation.

Le principe de la lettre recommandée avec avis de réception présente l'avantage de la sécurité pour l'assuré qui peut ainsi apporter à l'assureur la preuve de sa demande de règlement d'indemnité. Cette formalité a toutefois suscité des débats quant à la forme que devait prendre l'accusé de réception. La Cour de cassation a estimé qu'il ne pouvait s'agir que d'un formulaire postal, à

<sup>43</sup> La citation en justice entraîne non seulement l'interruption, mais également la suspension de la prescription, l'effet interruptif se prolongeant jusqu'à l'issue de la procédure. En cas de rejet de la demande par le juge, l'interruption du délai est annulée.

l'exclusion de tout autre document tel que, par exemple, une lettre de l'assureur à l'assuré accusant réception de la demande.

Dans ce contexte, une information claire et complète s'impose sur les différentes possibilités dont dispose l'assuré pour obtenir une interruption du délai et sur la portée de cette interruption.

## **7.2. Les recommandations du CCSF visent à renforcer l'information de l'assuré sur les règles de prescription lors de la souscription du contrat d'assurance et lors de la mise en jeu de la garantie**

Sur le fond, le Comité a examiné les modalités d'amélioration de la lisibilité de l'information des assurés sur les règles de prescription, lors de la souscription et en cours de contrat, étant précisé que conformément à une jurisprudence récente de la Cour de Cassation, le délai de prescription est inopposable à l'assuré si les règles de prescription ne sont pas mentionnées dans le contrat.

Selon les professionnels de l'assurance, les litiges relatifs à la prescription biennale représentent moins de 10% des contentieux. La jurisprudence abondante de la Cour de Cassation a, par ailleurs, permis de résoudre un certain nombre de difficultés d'application des règles de prescription. Au total, 95% des litiges concernant l'assurance de dommages seraient réglés dans le délai de deux ans.

### **7.2.1. Une information renforcée sur la prescription lors de la souscription des contrats**

Au-delà des obligations imposées à l'assureur par la législation en vigueur, il a été convenu que des explications devaient être fournies aux assurés sur la signification des termes figurant dans les articles du Code des assurances retranscrits dans le contrat. Le terme « prescription », lui-même, appelle sans doute des précisions pour la plupart des assurés. Plus généralement, il est souhaitable de donner des définitions simples et compréhensibles par les consommateurs de manière à les inciter à agir rapidement, compte tenu de la brièveté du délai.

De même, les causes interruptives devraient être décrites de façon pédagogique en insistant sur un mode d'interruption essentiel, à savoir l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Afin d'éviter tout risque juridique, il importe que ces compléments d'information soient rédigés en stricte conformité avec les dispositions législatives.

Le CCSF suggère que les dispositions relatives à la prescription figurent, au niveau des contrats, dans une rubrique spécifique et que les définitions des termes relatifs à la prescription soient intégrées dans les glossaires joints aux contrats.

S'agissant du cas particulier des contrats de groupe, la notice d'information étant le seul document remis à l'assuré, la mention des règles de prescription n'est pas obligatoire ; elle figure dans le contrat lui-même passé entre le souscripteur (personne morale) et l'assureur. Il appartient donc au souscripteur d'informer l'adhérent sur cet aspect.

### **7.2.2. L'attention de l'assuré sur l'exercice de la prescription doit également être attirée lors de la mise en jeu de la garantie**

Le CCSF estime, à cet égard, que les éléments relatifs à l'exercice de la prescription devraient être rappelés à l'assuré lors de la survenance d'événements soumis à la prescription et la recommandation émise sur ce point incite les assureurs à communiquer dans les plus brefs délais les informations relatives aux modalités d'interruption de la prescription. Le rappel de ces règles au stade du refus de garantie peut être considéré comme tardif, ce refus intervenant dans de nombreux cas quelques jours seulement avant l'expiration du délai de prescription.

L'idée d'un modèle de lettre, annexé au contrat, et destiné à permettre à l'assuré d'utiliser plus aisément la possibilité d'interruption du délai de prescription a été écartée, une telle lettre ne pouvant, en effet, être « standardisée », dès lors que son objet ne porte pas sur l'interruption de la prescription

elle-même, mais sur une demande spécifique de l'assuré à l'assureur (en l'occurrence le règlement de l'indemnité), celle-ci conduisant *ipso facto* à une interruption du délai de prescription.

D'une façon générale les représentants de la profession ne sont pas favorables à l'envoi de multiples documents à chaque étape de la procédure.

Les débats au sein du CCSF ont été également l'occasion d'évoquer la question de l'interruption de la prescription en cas de recours au médiateur, la procédure de médiation ne constituant pas une cause interruptive prévue par les textes. À l'heure actuelle, le principe de l'interruption de la prescription figure uniquement dans la charte de la médiation de la FFSA. Elle s'impose donc à toutes les entreprises y adhérant. Il est suggéré de confirmer ce principe par voie législative.

Par ailleurs, les effets de l'expertise sur le délai de prescription et sur l'action de l'assuré méritent une attention particulière, compte tenu de la fréquence des litiges dans ce domaine. Au cas d'espèce, le nouveau délai de prescription commence à courir dès la nomination de l'expert et non à compter du dépôt de son rapport. Par conséquent, l'assuré peut, sans attendre, poursuivre ses actions à l'encontre de l'assureur. La jurisprudence est en règle générale favorable à la fixation du point de départ du nouveau délai de prescription à la date du dépôt du rapport par l'expert.

Dans ce contexte, sans qu'il y soit fait référence expressément dans l'avis, des membres du CCSF estiment qu'il serait souhaitable d'envisager une suspension de la prescription jusqu'au dépôt effectif du rapport d'expertise. Si cette solution était retenue, elle nécessiterait une modification législative (article L. 114-2).

Plus généralement, le CCSF souligne l'intérêt d'engager une réflexion globale sur une modification du point de départ du délai de prescription, compte tenu de la difficulté de le déterminer dans certaines situations. Une définition précise du point de départ, quelles que soient les conditions de mise en jeu de la garantie, assurerait, dans tous les cas, un équilibre optimal des droits des parties au contrat.

**AVIS RELATIF À LA PRESCRIPTION BIENNALE EN ASSURANCE ADOPTÉ  
PAR LE CCSF LE 16 MAI 2006**

Conformément à son programme de travail, le CCSF a mené une réflexion sur la prescription biennale en assurance, afin de déterminer les possibilités d'améliorer l'information des assurés dans ce domaine.

À la suite des débats qui ont eu lieu dans le cadre du groupe de travail constitué à cet effet, le CCSF a formulé l'avis suivant.

**1) L'information de l'assuré sur la prescription lors de la souscription du contrat d'assurance**

Conformément à l'article R. 112-1 du Code des assurances, le contrat d'assurance doit rappeler les dispositions législatives de ce code relatives à la prescription, à savoir les articles L. 114-1 et L. 114-2 (voir en annexe).

**1.1.** Le CCSF estime que l'insertion de ces deux articles devrait être complétée par des explications afin de permettre aux assurés de comprendre plus aisément l'objet et la portée de la prescription.

Le Comité recommande en particulier que figurent dans le contrat les définitions des termes essentiels à la compréhension des articles précités, notamment du terme « prescription » lui-même.

Il conviendrait également d'énoncer les principales causes d'interruption de la prescription prévues par l'article L. 114-2 (citation en justice, envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, désignation d'un expert).

**1.2.** Le Comité recommande que les informations mentionnées ci-dessus figurent, dans les mêmes conditions, dans les notices d'information remises aux adhérents de contrats de groupe, en particulier dans le cas des contrats d'assurance emprunteur.

**1.3.** Le CCSF est favorable à l'insertion des éléments d'information mentionnés au 1.1 dans une rubrique spécifique du contrat ou de la notice d'information, portant sur la prescription. Dans les contrats et les notices auxquels sont joints un lexique, les définitions concernant la prescription pourraient être intégrées dans ce dernier.

**1.4.** En outre, le CCSF estime souhaitable que soient suggérées, dans le contrat, des formules pratiques à utiliser pour interrompre le délai de prescription conformément aux dispositions de l'article L. 114-2.

**2) L'information de l'assuré, en cours de contrat, sur la procédure de prescription**

**2.1.** En cours de contrat, le CCSF considère que certains principes concernant la prescription doivent être rappelés à l'assuré lors de la survenance d'événements soumis à la prescription.

**2.2.** Afin d'éviter les litiges à propos de l'application de la prescription, le CCSF estime souhaitable que l'assureur attire l'attention de l'assuré sur la prescription et ses modalités d'interruption dès que possible à compter de la date à partir de laquelle le délai commence à courir. Il conviendrait à cette occasion de rappeler à l'assuré que le point de départ du délai de deux ans est la date du sinistre ou la date à laquelle l'assuré en a eu connaissance.

**2.3.** En cas d'expertise, il importe de préciser clairement et par écrit à l'assuré que le délai de prescription est interrompu par la désignation de l'expert et qu'un nouveau délai de deux ans commence à courir dès sa nomination.

**2.4.** Le CCSF souligne l'intérêt d'une réflexion globale sur le point de départ du délai de prescription en matière d'assurance. Cette réflexion, qui pourrait conduire à des modifications législatives, pourrait également porter sur l'interruption de la prescription en cas d'expertise et de médiation.



## ARTICLES DU CODE DES ASSURANCES RELATIFS À LA PRESCRIPTION

### Article L. 114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

### Article L. 114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.



## ***V. LE RAPPORT SUR LES ENJEUX ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX DE L'INDUSTRIE BANCAIRE***



Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a confié au CCSF la réalisation d'une étude sur les enjeux économiques et sociaux de l'industrie bancaire française. Dans le cadre de cette mission, M. Olivier Pastré, membre du Comité consultatif du secteur financier et professeur des Universités, a constitué et présidé le Comité de pilotage de cette étude (cf. la composition du Comité de pilotage en fin de chapitre).

Les travaux ont débuté en mars 2005. Après trente-neuf auditions (cf. en fin de chapitre), le rapport a été remis au président du CCSF, le 15 février 2006, et présenté au ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie à l'occasion de la réunion plénière du CCSF du 11 mai 2006, où le rapport a fait l'objet d'un débat.

En septembre 2006, le rapport a été publié à la Documentation française<sup>44</sup> sous le titre « Les défis de l'industrie bancaire », avec une préface de M. Thierry Breton, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (cf. en fin de chapitre).

## 1. SYNTHÈSE DU RAPPORT PASTRÉ (PUBLIÉ EN MAI 2006)

L'objectif de ce rapport est d'éclairer les défis qu'aura à relever l'industrie bancaire française à l'horizon des dix prochaines années. Les travaux ont débuté en mars 2005 et le rapport a été remis au Président du CCSF le 15 février 2006. La relative brièveté de cette mission a dicté l'organisation des travaux. N'ayant pas la possibilité de procéder ou de faire procéder à des recherches académiques originales, nous avons compensé ce handicap en réunissant le groupe de travail à de nombreuses reprises (cinquante séances au total) et nous avons décidé de procéder à l'audition de l'ensemble des acteurs susceptibles, à nos yeux, d'éclairer notre réflexion. Trente-neuf auditions ont ainsi eu lieu, avec un souci permanent d'éclairer notre réflexion par des regards aussi divers et complémentaires que possible.

Par souci de méthode autant que de clarté, nous avons choisi d'organiser la présentation des conclusions des travaux en commençant par une présentation du rôle que joue en France cette industrie finalement mal connue qu'est la banque (cf. § 1.1.). C'est sur la base de cette présentation aussi exhaustive et analytique que faire se peut (ce qui constitue, en soi, une première) qu'il nous a paru possible d'éclairer les défis que cette industrie va devoir relever au cours de la prochaine décennie (cf. § 1.2.).

### 1.1. La banque, une industrie en permanente mutation

La banque n'est pas une industrie comme les autres.

L'importance du cadre réglementaire, l'absence presque complète de brevets protégeant l'innovation, la multiplicité des produits joints ou complexes, l'importance des effets externes sur le reste de l'économie interdisent d'utiliser tels quels les instruments traditionnels de l'analyse économique pour mettre en perspective la dynamique de cette industrie. Par ailleurs, et ceci constitue une des principales conclusions de nos travaux, la banque n'existe plus aujourd'hui au sens où on l'entendait il y a à peine plus de dix ans. Les banques, et les banques françaises en particulier, se sont considérablement réorganisées, informatisées, diversifiées et internationalisées, donnant ainsi naissance à des entreprises qu'il faut, aujourd'hui, examiner avec un regard neuf.

Les profondes mutations qu'ont connues les différents métiers bancaires sont probablement à l'origine de nombreux faux débats touchant à l'activité de cette industrie. Le meilleur moyen de

<sup>44</sup> [www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr)

limiter ces incompréhensions consiste en l'énoncé de données incontestables qui permettent de mieux mesurer le rôle des banques comme acteur de premier plan de la croissance économique.

N'oublions pas que :

- les trois premières banques françaises se classent parmi les vingt-cinq plus grandes banques du monde (selon les critères de taille des bilans, fonds propres *tier one*, capitalisation boursière) ;
- sur un certain nombre de marchés (comme les dérivés actions...) une ou plusieurs banques françaises figurent parmi les *leaders* mondiaux ;
- la banque est une industrie de main-d'œuvre. Les banques françaises (hors La Poste) représentaient, fin 2003, 419 000 emplois directs et près de 200 000 emplois indirects, soit 2,5% de la population active, faisant de cette industrie le premier employeur privé ;
- non seulement cette industrie ne s'est pas révélée être la « sidérurgie de demain » comme le redoutait le rapport Nora-Minc en 1978, mais elle a réussi à créer des emplois en réorganisant sa pyramide des âges (la part des salariés de moins de trente ans a augmenté de six points de pourcentage entre 2000 et 2003), en élevant son niveau de qualification (plus de 30% des personnels sont recrutés à « Bac + 4 et plus »), ces résultats étant obtenus en assurant un effort de formation (4% de la masse salariale) qui n'a pas d'équivalent dans les autres industries ;
- les banques françaises ont vu leur coefficient d'exploitation baisser de 9% entre 1997 et 2005, preuve de la poursuite continue de leurs efforts de modernisation.

Ces efforts ont permis aux banques françaises de continuer à jouer un rôle moteur dans le financement de l'économie et, donc, dans la croissance et la création d'emplois. Sans nier que des évolutions soient possibles dans ce domaine (cf. § II), force est de constater que le secteur bancaire reste l'acteur principal du financement de l'économie en France, soit par le biais des crédits, soit en tant qu'intermédiaire entre les agents non financiers et les marchés. Cela concerne aussi bien les entreprises que les particuliers et participe de la spécificité du modèle financier d'Europe continentale.

Ce qui est moins souvent souligné, c'est le caractère de plus en plus industriel et de plus en plus technologique de la plupart des métiers bancaires. Industrie de main-d'œuvre et de proximité, la banque est aussi une industrie de haute technologie. Pour ne prendre qu'un exemple, la profession gère ainsi plus de 14 milliards d'opérations de paiement interbancaire par an. Les budgets technologiques des banques représentent depuis plus de dix ans, près de 15% de leurs frais généraux et 20% des dépenses de services informatiques réalisées en France, soit quasi l'équivalent du reste de l'industrie française.

Les banques françaises s'impliquent massivement dans la création de valeur et dans la satisfaction des besoins de leurs différentes clientèles. Elles sont, par ailleurs, financièrement solides et donc capables de faire face aux exigences sans cesse croissantes de sécurité financière, ce qui constitue un bien public dont il convient de ne pas sous-estimer l'importance.

Cela posé, l'ampleur des défis que l'industrie bancaire française a à affronter à l'horizon d'une décennie est telle que la poursuite des investissements et de la modernisation du secteur constitue à ce jour, plus que jamais, « une impérieuse nécessité ».

## 1.2. Les défis à relever

Le groupe de travail a essayé de balayer l'ensemble des problèmes que l'industrie bancaire française aura à affronter à l'horizon d'une décennie, excluant à cet horizon toute rupture économique et sociale majeure. De ce balayage qui s'est voulu le plus large possible sont ressorties à la fois des certitudes et certaines interrogations.

Au rang des certitudes, il convient de distinguer celles d'ordre stratégique et celles d'ordre plus opérationnel

Les certitudes d'ordre **stratégique** sont au nombre de quatre :

**1) La concurrence bancaire va s'intensifier et devra s'exercer en toute transparence**

La scène concurrentielle est désormais, pour la plupart des métiers bancaires, mondiale. Il est ainsi parfaitement envisageable que, comme la scène boursière (sur le devant de laquelle Euronext se trouve aujourd'hui menacée dans son projet d'européanisation), la scène bancaire européenne soit également, à l'horizon de dix ans, très profondément recomposée, avec l'émergence d'une petite dizaine de « leaders » de taille mondiale et la marginalisation des autres banques, devenant définitivement des banques « locales ». Sur la scène mondiale, de nombreuses industries bancaires se sont résolument mises en ordre de combat. Toutes les industries bancaires des pays développés (à l'exception peut-être de l'Allemagne et, à un moindre degré, de l'Italie et du Japon) se sont restructurées sur le plan national. Par rapport à ces concurrents, l'industrie bancaire française paraît bien armée, bien qu'elle paraisse en retard sur le plan de la taille par rapport aux « majors » bancaires américaines et, au plan de la rentabilité, par rapport aux banques américaines, anglaises et espagnoles. Toute baisse de la rentabilité des banques françaises doit donc, pour l'avenir, être considérée comme un facteur de fragilité concurrentielle et une menace pour le maintien de centres de décision essentiels pour notre économie sur le territoire national.

Cette concurrence pose plusieurs questions : celles du cadre juridique d'exercice de la profession, de son environnement fiscal (au sens large), des spécificités qui peuvent demeurer sur certains marchés comme celui de la banque de détail avec, par exemple, la traditionnelle gratuité des chèques ou l'épargne réglementée.

Cette concurrence se jouera en effet, pour les banques françaises, sur le marché mondial, mais aussi, en particulier, pour les métiers de banque de détail, sur le marché national. Dans ce domaine, il est impératif que les conditions d'une concurrence effective et loyale soient en permanence respectées.

**2) L'industrie bancaire est soumise à une refonte, sans précédent historique, de son cadre réglementaire**

Les nouvelles normes comptables (normes IFRS) et prudentielles (Bâle II) dont l'arrivée est quasi simultanée vont durablement affecter les conditions d'exercice de l'industrie bancaire. Ces nouvelles normes ont donné lieu à d'intenses négociations, et parfois, (notamment pour les normes comptables), à d'importantes controverses, ne sont pas, à ce stade, arrêtées de manière définitive. Elles représentent des investissements colossaux pour les banques et amèneront, sans nul doute, des évolutions majeures. Les normes IFRS généralisent une approche de marché de l'activité bancaire, y compris pour le crédit, qui peut paraître difficilement compatible avec la tradition française du crédit à taux fixe. Le nouveau ratio de solvabilité, quant à lui, renforce le pilotage par les risques et peut conduire à favoriser les activités peu risquées (par exemple le prêt aux particuliers) par rapport aux activités plus risquées (le prêt à certaines catégories d'entreprises). D'une manière générale, l'impact de ces nouvelles réglementations sur le comportement des acteurs financiers, notamment par rapport au cycle économique, reste à préciser. Ces dispositifs réglementaires ne sont pas, à ce stade, arrêtés de manière définitive. Tout en conservant l'objectif d'une plus grande sécurité financière, il convient de profiter des marges de liberté encore disponibles pour éviter que ces réformes pénalisent les banques en général et les banques d'Europe continentale en particulier.

**3) La dimension européenne ne constitue plus un défi pour de nombreux métiers bancaires, de même que pour de nombreuses réglementations. Elle constitue, dès aujourd'hui, une réalité et, à bien des égards, une chance pour les banques françaises**

L'écrasante majorité des règles de fonctionnement bancaire dépendent ainsi désormais d'un cadre européen. La convergence des normes et des pratiques des superviseurs est un enjeu quotidien pour des banques dont l'activité est de plus en plus transfrontalière, même si le marché intérieur européen a progressé plus vite pour les activités de marché que pour la banque de détail. Cela s'avère

être un atout en termes d'harmonisation des pratiques, mais constitue une sévère limitation quant à la possibilité de faire jouer, au plan de la réglementation nationale, la clause d'« exception culturelle ».

#### **4) À un niveau plus microéconomique, il n'existe pas de modèle bancaire unique de développement**

Des banques aux profils organisationnels très différents continueront donc à coexister. Cela est vrai aussi bien en matière de structure juridique qu'en matière d'articulation des différents métiers bancaires.

Dans ce domaine, il convient de reconnaître la spécificité des différents métiers bancaires et la nécessité d'adapter les réglementations à chaque type de métier.

L'absence de modèle bancaire unique n'est pas contradictoire, bien au contraire, avec le maintien de particularismes bancaires nationaux. Il convient, à cet égard, d'affirmer la relative spécificité des comportements des banques d'Europe continentale et de tenir compte de ces spécificités, aussi bien dans le cadre du processus d'harmonisation de la réglementation bancaire européenne que dans celui de la mise en œuvre des normes IFRS et de Bâle II.

Les certitudes d'ordre plus **opérationnel** sont au nombre de six :

##### **1 L'information concernant l'industrie bancaire doit impérativement être améliorée**

Cela concerne au premier chef l'information permettant d'analyser la banque d'aujourd'hui. La banque a changé. Les instruments de son analyse doivent changer aussi. L'hétérogénéité croissante des métiers bancaires nécessite ainsi des analyses plus fines. Cette amélioration de l'information concerne sa production, mais aussi sa diffusion, une meilleure diffusion permettant d'assurer une meilleure analyse et, donc, une plus grande transparence.

Mais l'harmonisation de l'information doit aussi contribuer à une amélioration de l'image de la banque. L'image des banques n'est pas bonne en France ou, en tout cas, n'est pas, sur bien des sujets, le reflet de la réalité. Ceci obscurcit et biaise de nombreux débats, dont certains présentent une importance stratégique. Des efforts doivent donc être faits dans ce domaine, tant par la profession que par les autres agents économiques concernés (pouvoirs publics, médias...)

##### **2) Les risques bancaires, bien que mieux gérés et mieux contrôlés que par le passé, n'ont pas disparu**

Il convient tout d'abord de saluer les efforts qui ont été consentis, tant par les banques que par leurs autorités de tutelle, afin de mieux connaître et de mieux maîtriser les risques bancaires. Ceci posé, des risques qui existaient déjà ont pris une importance accrue. Ainsi en est-il, par exemple, du risque opérationnel, mais aussi des dérives certaines révélées à l'occasion, des crises qui ont directement mis en cause la gouvernance d'entreprise (Enron, Worldcom, Parmalat...), de même que de la responsabilité des concepteurs ou des commercialisateurs de produits financiers (Bénéfic...). En outre, de nouveaux risques sont apparus. Ainsi en est-il de certains risques de criminalité informatique auxquels les banques sont soumises plus que tout autre agent économique, dont l'ampleur va croissante et dont la maîtrise ne s'opère que de manière progressive. Enfin, la diffusion des risques bancaires au-delà du secteur, jusques et y compris aux ménages qui n'ont pas conscience de tels risques (via notamment le développement exponentiel des dérivés de crédit) constitue un défi dont il apparaît au groupe de travail qu'il serait hasardeux de le minimiser. Compte tenu des progrès réalisés dans le passé en matière de contrôle des risques bancaires, il n'y a pas lieu de céder, à ce stade, à un quelconque alarmisme. Un meilleur contrôle des risques passant par une meilleure connaissance de ceux-ci, l'amélioration de l'information ainsi qu'une vigilance soutenue se doivent d'être, dans ce domaine, recommandés.

##### **3) L'Europe des moyens de paiement constitue un enjeu majeur pour l'industrie bancaire française**

Aucun des métiers bancaires n'est apparu au groupe comme étant condamné à terme ou, au contraire, destiné à dominer les autres. Tout au plus peut-on considérer que la rentabilité actuelle de la banque de détail est susceptible d'être, à terme, remise en cause sous le double effet de la pression des consommateurs et de l'intensification de la concurrence. Parmi les différents métiers bancaires, il en

est toutefois apparu un qui occupe une place très importante dans l'équilibre d'exploitation des banques françaises, et dont l'avenir paraît, pour elles, incertain. Il s'agit de la gestion des moyens de paiement qui représente, en moyenne, plus de 10% du produit net bancaire (PNB). Sur ce marché, les banques françaises ont, grâce à l'interbancaire, longtemps bénéficié d'une supériorité technologique et d'un avantage concurrentiel incontestables, offrant à leurs clients des conditions de sécurité et de confort d'utilisation inégalées. Les mutations, notamment réglementaires, en cours au niveau communautaire semblent toutefois susceptibles de remettre en cause, à très court terme, cet avantage comparatif. Les grands réseaux internationaux (Visa et Mastercard), de même que certains opérateurs non bancaires (comme les opérateurs de télécoms), sont susceptibles de menacer les positions acquises dans ce domaine. La définition d'une stratégie européenne clairement identifiée et la recherche d'une complémentarité entre le dispositif français et les systèmes internationaux paraissent indispensables. Dans ce cadre, se devront aussi d'être abordés le devenir des solutions de paiement nouvelles (telles que le porte-monnaie électronique ou les paiements par téléphones mobiles), de même que certaines pratiques ou dispositions réglementaires (gratuité du chèque, attribution du monopole de l'émission et de la gestion des moyens de paiement aux banques) afin d'éviter, notamment, que certains intervenants puissent opérer dans ce secteur sans offrir aux utilisateurs les mêmes garanties de sécurité que les banques. Il va de soi que le problème ne se pose pas dans les mêmes termes selon les différents types de paiement (du micropaiement au paiement interentreprises). Des solutions adaptées à chaque type de paiement se doivent donc d'être définies au cas par cas. Un point commun n'en demeure pas moins : il est urgent de définir des objectifs communs de qualité de service et de sécurité, et de les promouvoir au niveau européen.

#### **4) Le financement de certaines catégories d'entreprises peut et doit être amélioré**

Globalement, les relations « banques-entreprises » se sont significativement améliorées au cours des vingt dernières années. Les banques ont diversifié leur offre et ont formé leur personnel pour mieux répondre à une clientèle d'entreprise devenue plus exigeante. Cette amélioration globale ne doit pas masquer toutefois les difficultés que rencontrent certaines catégories d'entreprises pour obtenir un financement. La solution à ce problème passe par la poursuite de la formation du personnel bancaire (pas seulement commercial), mais aussi par l'aménagement du cadre réglementaire pour que les banques françaises ne soient pas dissuadées d'accompagner financièrement les catégories d'entreprises les plus risquées sur le plan bancaire. Il en va ainsi notamment des risques juridiques (jurisprudence sur le soutien abusif, qui vient d'ailleurs d'être largement réformée par la loi), du taux de l'usure (abrogé, pour l'essentiel, pour les PME par les lois du 1<sup>er</sup> août 2003 et du 2 août 2005), aussi bien que du droit des sûretés (réformé par l'ordonnance du 22 mars 2006). Les dispositifs publics d'accompagnement, type Sofaris, doivent, par ailleurs, continuer à s'adapter aux évolutions des besoins.

#### **5) Les relations des banques avec les consommateurs doivent être clarifiées et élargies**

La demande sociale est de plus en plus forte vis-à-vis des banques. Les Français ont encore parfois du mal à concevoir leurs banques, comme une entreprise commerciale : il est vrai qu'il s'agissait encore il y a quelques années de quasi-services publics. La question de la tarification est ainsi au cœur des débats.

Dans ce domaine, la transparence constitue une priorité absolue. Les conseils à la clientèle doivent être donnés de manière toujours plus professionnelle (dans le prolongement des recommandations du rapport Delmas-Marsalet) et les tarifs doivent être rendus toujours plus lisibles (le récapitulatif périodique des frais constituant, dans ce domaine, une piste qu'il convient de continuer à creuser).

De ce point de vue, les plans d'action adoptés dans le cadre du CCSF à l'automne 2004 et en janvier 2006 constituent des avancées décisives pour les relations banques-clients et la lutte contre l'exclusion bancaire. En effet, le problème de l'exclusion bancaire se doit d'être abordé sans détours. Ce problème ne se limite plus aujourd'hui, compte tenu de la crise économique, au seul problème de l'accessibilité des plus démunis aux services bancaires minima. La solution passe par une définition plus précise de ce que devrait être, non pas seulement l'exclusion, mais aussi l'inclusion bancaire (y

compris, avec toute la prudence nécessaire, en matière de crédit), et par la reconnaissance du fait que les banques ne peuvent, à elles seules, prendre en charge la lutte contre l'exclusion sociale, et par la définition de solutions pratiques en étroite concertation avec les associations représentant les différentes clientèles. Dans ce domaine, le débat sur le fichier positif ne doit pas être considéré comme définitivement clos et se devrait d'être rouvert si le besoin s'en faisait sentir.

## **6) La valorisation du capital humain dans la banque doit être poursuivie**

Les banques françaises ont opéré leur modernisation sans « casse sociale », comme cela s'est produit dans d'autres industries, et ont modernisé leurs politiques sociales sur bien des points. Cet effort doit être maintenu en donnant la priorité à la gestion prévisionnelle des effectifs (qui a souvent trop tardé à être mise en œuvre), au développement des formations, qualifiantes et non de simple adaptation, ainsi qu'à une réflexion plus poussée sur l'employabilité des « seniors ».

Au rang, maintenant, des incertitudes figurent des défis que les banques françaises ont à relever et pour lesquels, soit aucune certitude n'a émergé des travaux de notre groupe, soit à propos desquels des points de vue divergents se sont fait jour quant aux solutions à retenir.

Ces incertitudes, relatives bien sûr, sont au nombre de quatre :

### **1) L'endettement des ménages**

Si les ménages français sont, comparativement à d'autres pays, relativement peu endettés et l'on voit bien l'effet positif que pourrait jouer une hausse du taux d'endettement sur la consommation des ménages, la montée du surendettement oblige à une extrême prudence dans ce domaine. Une amélioration des dispositifs de prévention et de gestion du surendettement semble ainsi devoir accompagner tout encouragement donné par les pouvoirs publics en faveur de l'endettement des ménages français. Il convient par ailleurs de mieux mesurer les effets que pourrait avoir un développement rapide des crédits à taux variables, aussi bien sur l'équilibre de bilan des banques qui s'en trouverait amélioré, que sur l'évolution des charges de remboursement des ménages qui seraient amenées à fluctuer et à être ainsi mieux maîtrisées.

### **2) Le devenir de l'épargne réglementée**

Ce sujet dépasse très largement le thème des travaux de notre groupe. Certains membres du groupe ont toutefois considéré que, de ce devenir, dépendaient, pour partie au moins, les conditions d'exercice de la concurrence sur le marché bancaire national. Dans ce domaine, le groupe a tenu à souligner l'importance des contraintes qui pesaient sur le maintien, dans sa configuration actuelle, de ce type d'épargne dans le cadre d'une intégration bancaire européenne plus poussée. La solution, pourrait, notamment, passer par un élargissement progressif des zones de concurrence sur ce type de produit de même que par une diminution, progressive elle aussi, du poids relatif de ce type d'épargne, sans abandon des missions d'intérêt collectif auxquelles l'affectation de ce type d'épargne correspond.

### **3) L'internationalisation de la production bancaire**

Les banques françaises ont assez largement externalisé leur production (en matière de services informatiques notamment), mais l'ont très peu délocalisée. Elles paraissent, dans ce domaine, très en retrait par rapport à leurs concurrentes étrangères. Sur ce thème extrêmement sensible, il convient de reconnaître que l'avenir dépendra pour partie de l'intensité de la pression concurrentielle qui s'exercera sur l'industrie bancaire nationale. Il convient par ailleurs de noter que les mouvements de délocalisation de certains segments de l'activité bancaire se sont heurtés à des difficultés qu'il faut examiner en détail pour en tirer les enseignements. Il convient enfin de ne pas se masquer l'existence d'un tel problème et d'en examiner les solutions dans le cadre de la concertation la plus large possible.

### **4) L'harmonisation réglementaire européenne**

Les conditions d'exercice de la profession bancaire sont aujourd'hui largement harmonisées en Europe. Sur la base du passeport européen et de la reconnaissance mutuelle de la supervision, une

banque agréée dans un État-membre de l'Union européenne peut exercer dans tout le reste de l'Union. Mais l'harmonisation est beaucoup moins avancée en matière de produits, notamment dans la banque de détail. L'absence de marché intérieur des services financiers de détail est parfois considérée comme l'un des principaux obstacles aux rapprochements bancaires transfrontaliers qui verraient émerger des « champions européens » capables de faire jeu égal avec les géants américains. Elle prive aussi les consommateurs d'une concurrence accrue qui jouerait en leur faveur.

Mais la méthode nécessaire pour parvenir à développer ce marché intérieur fait débat : faut-il s'en remettre au seul droit du pays du prestataire de service (« droit du pays d'origine »), au risque de créer des distorsions de concurrence et de laisser au consommateur la charge de comparer des offres fondées sur des bases juridiques et des pratiques différentes ? Faut-il au contraire rechercher une harmonisation totale des produits pour faciliter les comparaisons, au risque de négociations quasi impossibles à Bruxelles ? Peut-on trouver une voie médiane au travers d'une harmonisation portant sur les points essentiels ? Ces choix ne sont pas indifférents pour les banques françaises, qui sont bien placées pour se lancer dans la bataille européenne, mais peuvent être désavantagées par un droit national en moyenne plus protecteur des consommateurs que celui de leurs rivales, ce qui les handicaperait si le droit du pays d'origine devait s'imposer.

Autre enjeu européen fondamental : celui de la supervision, les grandes banques européennes ayant toutes, aujourd'hui, une activité transfrontalière. Mais leurs superviseurs sont nationaux, ce qui se traduit à la fois par des lourdeurs administratives et par des divergences d'application des normes prudentielles qui peuvent avoir un impact non négligeable sur leur compétitivité, ou leurs choix de localisation d'activité.

Le débat sur la mise en place d'un « superviseur européen » est donc soulevé par certains, notamment dans la perspective de la mise en œuvre de Bâle II qui donnera davantage de poids encore aux choix des superviseurs.

Un superviseur européen unique relève, aujourd'hui au moins de l'utopie : au-delà des quelques grandes banques transeuropéennes, il demeure, et demeurera toujours de nombreux acteurs nationaux. Par ailleurs, tant que les marchés nationaux conserveront leurs spécificités, l'efficacité de la supervision plaide en faveur du maintien d'une approche décentralisée. À terme, la question d'une organisation de type « système européen de banques centrales », associant décentralisation et coordination, pourra se poser. Mais dans l'immédiat, l'enjeu essentiel est la transparence et la convergence des pratiques de supervision.

De puissants mécanismes ont été au demeurant déjà mis en place à cet effet, avec le processus dit « Lamfalussy ». Les travaux du Comité européen des superviseurs bancaires (CESB) doivent permettre de mettre en place des « *reportings* communs » et de développer une « culture européenne de supervision », susceptibles de répondre à la demande, légitime, des banques transfrontalières et de limiter les arbitrages réglementaires. Mais dans l'état actuel des choses, le risque de « concurrence réglementaire » ou de « moins-disant » en matière de supervision est réel et peut se traduire par des désavantages compétitifs de court terme pour les banques localisées dans des pays à supervision forte, comme la France, voire par des choix de localisation d'activités. L'enjeu de la réussite du processus « Lamfalussy » est donc fondamental, à la fois pour les banques et pour les économies dans lesquelles elles interviennent.

\* \* \*

En guise de conclusion, notre groupe de travail a souhaité mettre en exergue un certain nombre d'enseignements tirés de ses débats aussi bien que de ses auditions.

Ces enseignements constituent la trame du rapport remis au président du CCSF et nous semblent essentiels à l'éclairage des défis que l'industrie bancaire française aura à relever à l'horizon de la décennie :

- les banques sont d'abord et avant tout des entreprises créatrices de richesses et d'emplois ;
- les banques françaises disposent d'atouts incontestables pour affronter la concurrence mondiale qui ne fera, à l'horizon de dix ans, que s'intensifier. Il convient, chaque fois que cela

est possible, de renforcer la capacité compétitive de notre industrie bancaire nationale. Il est en contrepartie essentiel que celle-ci joue pleinement son rôle de poumon financier de la croissance, sans exclure personne de cette très souhaitable croissance. Il convient de donner ainsi aux banques françaises les moyens de leur indispensable citoyenneté.

## 2. PRÉSENTATION DU RAPPORT AU CCSF

Lors de la présentation réalisée le 11 mai 2006, le professeur Pastré a notamment insisté sur quatre points de l'environnement des banques que le groupe de travail a tenté d'éclairer sans pour autant trancher, soit par manque d'unanimité, soit parce que le groupe a estimé à l'unanimité qu'il n'était pas possible de trancher à ce stade :

- en matière d'harmonisation européenne, le seul point sur lequel il y a eu unanimité, était qu'il n'était pas réaliste d'envisager un superviseur bancaire européen à court terme, car les voies et les moyens de l'harmonisation et de l'intégration européenne restent encore à définir ;
- en matière d'épargne réglementée, le groupe de pilotage n'a pas conclu, même si ce dossier lui est apparu essentiel à traiter ;
- en matière d'endettement des ménages, le groupe n'a pas non plus apporté de conclusion sur la nécessité ou non d'augmenter le taux d'endettement de ménages, compte tenu des situations de surendettement, tout en considérant que l'endettement était évidemment un facteur d'incitation à la consommation, même si l'impact n'est pas immédiat ;
- en matière de délocalisation enfin, le groupe a souhaité attirer l'attention du lecteur : si de grandes banques mondiales ont déjà procédé à des délocalisations, les banques françaises l'ont peu fait. Mais c'est un sujet pendant, et il faut avoir le courage de se le poser dans une perspective de dix ans.

Le professeur Pastré a indiqué ensuite quatre recommandations faites dans le rapport qui concernent les risques, le financement de l'entreprise, la clientèle particulière, le système et les moyens de paiement :

- s'agissant du risque bancaire, le groupe n'est pas en accord avec toutes les personnes auditionnées. Il considère que ce risque existe encore aujourd'hui. Certes, il y a un meilleur contrôle des risques tant de la part des entreprises que des autorités de contrôle, mais certains risques, auparavant sous-estimés, apparaissent aujourd'hui comme étant de vrais risques, tels le risque opérationnel. D'autres, nouveaux, cette fois, se font jour, tels le risque informatique, la localisation des risques, due notamment au développement des dérivés de crédits ;
- le financement de l'entreprise, des toutes petites entreprises, de l'innovation et de l'immatériel doit progresser. Ces progrès se feront d'abord au sein de la profession bancaire, avec, en appui, l'accompagnement des pouvoirs publics. Dans ce domaine, des pistes de réflexion sont à creuser ;
- le problème de l'exclusion bancaire doit être traité de manière élargie aux catégories socioprofessionnelles défavorisées, mais aussi à ceux qui ont connu un accident de la vie, entraînant pour eux une fragilité dans leur relation bancaire, tout comme dans leur relation avec les compagnies d'assurance. Le groupe considère que la profession et les pouvoirs publics doivent mener de front un effort soutenu pour permettre notamment aux banques de tarifier ces opérations de crédit en prenant en compte les risques particuliers de certaines populations, sans pour autant être systématiquement poursuivies, dès lors qu'elles essaient de soutenir un client (entreprise ou particulier) en situation difficile. Dans ce domaine, la concertation doit se poursuivre rappelle Olivier Pastré ;
- l'industrie bancaire française doit se mobiliser, tout comme les pouvoirs publics, pour la mise en place d'un système européen des paiements. Le professeur Pastré rappelle que la France a créé un système de paiement électronique qui était, si ce n'est le plus performant au monde, du moins l'un des plus performants. Aujourd'hui, ce système le reste encore et offre des services

que la plupart des autres systèmes n'offrent pas aux usagers en termes de sécurité et de disponibilité. Mais, comme le système des paiements est actuellement soumis à une concertation européenne, il est absolument urgent que l'industrie bancaire et les pouvoirs publics se mobilisent sur ce dossier. La France doit se tenir prête pour la mise en place d'un système de paiements européens pour être aussi bien positionnée qu'elle l'a été dans le passé.

**Olivier Pastré** conclut la présentation de son rapport en s'adressant plus particulièrement au Ministre et en relevant, au nom du Comité de pilotage, qu'avec tous les points abordés, allant des simples interrogations aux réflexions les plus approfondies ayant conduit à des recommandations précises, le rapport offre de nombreuses pistes à creuser dès maintenant pour donner lieu à concertation et à réformes.

M. **Thierry Breton**, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a alors remercié chaleureusement M. Pastré et souligné qu'il appréciait le travail de fond réalisé, notamment du fait du grand nombre d'auditions auquel il a été procédé. Il a indiqué que beaucoup de Français considéraient que le secteur bancaire était un secteur un peu « à part », ce qui explique le sentiment de malaise relevé par le rapport.

En tant que ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, il a confirmé que la France offrait au secteur bancaire un environnement propice à son développement. Il a rappelé que, comme gardien de la Place financière, il veillait au développement de l'industrie bancaire, y compris au-delà des frontières, à l'égard des entreprises comme des particuliers. S'agissant de la partie analyse du rapport, il a noté qu'il y est rappelé à juste titre que le secteur bancaire :

- est le premier employeur privé de France ;
- emploie plus de 400 000 personnes dont beaucoup de jeunes, leur offrant ainsi la possibilité d'entrer sur le marché du travail ;
- est un secteur tourné vers les technologies de l'information et qu'à ce titre 20% de ses investissements y sont consacrés.

Le ministre a également précisé que le secteur bancaire est une véritable industrie qui travaille pour ses actionnaires, mais qui est aussi au service de ses clients. Il estime à ce sujet qu'il est nécessaire de voir avec la profession comment faire davantage pour les clients, toutes les catégories de clients, afin de n'oublier personne. Il a déclaré : « On doit veiller effectivement, non seulement à ce que tout le monde ait un droit au compte, mais aussi à ce que ce droit puisse être utilisé de façon facilitée et non discriminante ».

Il en va de même pour les entreprises, a-t-il insisté. Il faut un secteur bancaire dynamique, toujours plus dynamique, qui progresse, qui crée des champions internationaux. C'est une nécessité aujourd'hui dans cette industrie. Mais, avertit le ministre, il faut aussi un secteur bancaire toujours plus près de ses clients et notamment des petites et moyennes entreprises. Enfin, il faut un secteur bancaire qui innove. « Quand on a la chance d'avoir ce dynamisme, quand on a la chance d'avoir ces infrastructures, quand on a la chance d'avoir finalement, l'un des premiers systèmes bancaires et réseaux bancaires au monde, dont certaines entreprises figurent dans le top 10, il faut aussi investir et notamment en matière d'innovation », a-t-il ajouté, en soulignant qu'il sait que le secteur bancaire fait beaucoup, que ses métiers demandent outre de la réflexion, beaucoup d'innovations, et qu'il faut aujourd'hui, conforter ses pôles d'excellence.

Le ministre a rappelé à cette occasion qu'il soutenait l'initiative du pôle de compétitivité du secteur piloté par Paris Europlace, qui est l'un des moyens d'accroître la visibilité et l'attractivité de notre territoire.

Thierry Breton considère que le secteur bancaire joue un rôle extrêmement important pour dynamiser la croissance de l'économie française qui, précise-t-il, repart de façon assez vigoureuse depuis trois trimestres, et de façon plus significative que la croissance européenne moyenne. Il souhaite que le secteur bancaire facilite l'accès au crédit des entreprises, surtout petites et moyennes, pour soutenir ce rebond de l'économie française.

S'agissant des ménages, le Ministre a souligné que même si la consommation se porte bien, il faut inciter l'épargne à « recirculer » et, dans ce cadre, il estime que les banques ont un rôle à jouer. Il signale, en même temps, qu'il sera très vigilant en ce qui concerne le surendettement, question à laquelle il sait que le CCSF est très attaché.

**M. Landau**, sous-gouverneur de la Banque de France, est ensuite intervenu en soulignant, tout d'abord, la qualité du rapport qu'il qualifie d'exceptionnel dans sa forme et sur le fond. Il signale, à cet égard, que le rapport identifie bien toutes les grandes qualités et spécificités de l'activité bancaire : son caractère hautement industriel, voire capitalistique, tout comme son caractère créateur d'emplois, grâce à un rythme soutenu et un haut degré d'innovation.

**M. Landau** apporte ensuite des précisions sur quatre points : l'Europe, la Place financière de Paris, le risque et les relations avec les ménages.

- L'Europe est le thème dominant du rapport, souligne-t-il. Elle est une réalité et non un avenir. Il s'interroge sur le paysage bancaire européen qui, selon lui, n'est pas aujourd'hui totalement consolidé. On pourrait en effet entrer dans une nouvelle phase de recomposition entraînant la disparition d'un certain nombre de barrières transfrontières. Il estime qu'il faut préparer l'opinion et le secteur lui-même à cette nouvelle phase.

En ce qui concerne l'Europe des paiements sur laquelle il est primordial de mettre l'accent, il souligne que le modèle français d'interbancaire a montré qu'il était extraordinairement performant. Mais ce modèle est interpellé dans son principe, dans sa structure et dans son fonctionnement par la construction de l'Europe des paiements de détail. Il est en effet confronté à de grands enjeux stratégiques et technologiques, au sujet desquels les banques françaises auront des choix très importants à faire.

En ce qui concerne, la supervision, il considère que même si la perspective d'un superviseur européen n'est pas réaliste dans un avenir prévisible, comme l'a dit à juste titre le professeur Pastré, cela ne veut pas dire qu'il ne se passe rien. Les superviseurs européens sont en effet engagés dans une démarche de coopération, de convergence et d'harmonisation de leurs pratiques et de leurs approches, qui servira de support à la consolidation et à l'expansion du secteur bancaire au plan européen. Toujours sur l'Europe, notamment l'Europe élargie, il indique que les nouveaux adhérents expriment une certaine nervosité et une certaine agitation vis-à-vis de ce qu'implique pour eux la présence d'un secteur bancaire à capitaux étrangers dans leur pays, avec une remise en cause implicite, mais qui pourrait cesser de l'être, du principe du contrôle par le pays d'origine. Il signale qu'il y a là un enjeu de supervision et de cohésion du marché européen à surveiller.

- **M. Landau** formule ensuite le regret que le rapport n'ait pas approfondi les enjeux de « la place financière » alors que les banques en sont à la fois des acteurs et des consommateurs. Il n'est en effet pas évident, selon le Sous-gouverneur, que nos modalités, nos principes et notre organisation d'action collective soient toujours optimaux de ce point de vue.
- Quant au risque, **M. Landau** pense qu'il est toujours là. Il rappelle à cet égard que le Ministre a dit très justement que les perspectives sont, en ce moment, extraordinairement favorables pour l'économie française et, qu'en conséquence, la politique économique et l'action publique contribuent à la réduction du risque. Toutefois, il souligne qu'on ne peut jamais totalement éliminer le risque car celui-ci réapparaît sous des formes diverses. Ainsi par exemple, l'innovation est, à la fois, source d'opportunités, mais aussi source de risques. De même, en est-il des nouveaux produits qu'on connaît mal, car on ne sait pas vraiment comment ils se comporteront dans des circonstances difficiles. Dans les faits, la fonction du système financier, c'est de redistribuer le risque dans l'économie, de manière à ce qu'il puisse être mieux supporté. Au total, il considère que si on peut réduire le niveau de risque dans une économie, par une économie plus stable, par une économie qui croît plus vite, il serait illusoire de penser que le risque puisse disparaître.

- Enfin, il rappelle que les relations entre le secteur bancaire et les ménages sont un sujet compliqué. Il faut, à cet égard, trouver un équilibre, entre, d'une part, favoriser l'accès des ménages au financement et au crédit, et permettre à ces derniers, d'une manière générale, de mieux gérer leur situation patrimoniale, à la fois du point de vue de leur endettement, de leurs actifs, et pour profiter de toutes les opportunités que leur offre le système financier. Mais, il faut également éviter le surendettement auquel veille la Banque de France, dans le cadre de sa convention avec l'État, en étant extrêmement active dans l'instruction, la prévention et la solution des problèmes de surendettement.

Après le départ du ministre retenu par un autre engagement, **un représentant des organisations syndicales de salariés du secteur financier** a souligné la lisibilité, la qualité et l'aspect pédagogique du rapport, mais regretté, avec d'autres membres du Comité que l'aspect social n'ait pas été davantage approfondi, qu'il s'agisse de la formation professionnelle, des évolutions de carrière, ainsi que de l'impact des nouvelles technologies sur l'organisation du travail. Il souhaiterait un rapport sur le secteur de l'assurance, identique à celui qui vient d'être fait sur les banques.

**Une représentante des associations de consommateurs** a estimé que l'une des raisons pour lesquelles le secteur bancaire est mal aimé en France résulte du mauvais fonctionnement du traitement des litiges. Elle a souligné, à cet égard, la nécessité d'améliorer le fonctionnement de la médiation bancaire, grâce notamment à une meilleure accessibilité des médiateurs et à un élargissement de leur champ de compétence.

**La représentante de la Fédération bancaire française (FBF)** a souligné l'intérêt de disposer, grâce au rapport, d'une mine d'informations, de chiffres et de renseignements qui apportent une vision à la fois macrofinancière et, en même temps, microéconomique, avec des coups de projecteur sur certains secteurs ou types de clientèle bien identifiés. Il y a donc là, selon elle, matière à réflexion pour les travaux de la profession bancaire, et matière à progression sur les points de faiblesse identifiés. Elle ajoute que le rapport fait ressortir que la banque française est performante, qu'elle investit, notamment dans les hautes technologies, qu'elle embauche massivement, y compris des jeunes qu'elle forme, qu'elle procède aussi à des acquisitions à l'étranger, et qu'une proportion significative de ses résultats en provient maintenant. Elle souligne le fait que, tout en procédant à ces acquisitions à l'étranger, la banque reste durablement implantée sur le territoire national.

Elle souhaite donc, compte tenu de son caractère pédagogique et informatif, que le rapport soit largement diffusé pour améliorer l'image de la banque, y compris auprès des parlementaires, afin d'affiner la vision économique et concurrentielle que chacun peut avoir des métiers de la banque.

**Un représentant des banques** revient sur la notion de citoyenneté et propose sa propre vision de ce concept : pour lui, être citoyen, c'est innover sans prendre trop de risques opérationnels. C'est également encourager la consommation tout en évitant le surendettement. C'est aussi tarifier au juste prix en respectant les règles de conformité, notamment en matière de règles européennes ou mondiales, et respecter la réglementation et en particulier le droit de la consommation. « Se développer en Europe, en Asie et en Amérique en prenant des risques tout en respectant les règles de conformité européennes et mondiales, voilà ce que c'est que d'être citoyen ! », conclut-il.

**Le représentant de la direction générale du Trésor et de la politique économique** du ministère de l'Économie, des finances et de l'Industrie met l'accent sur la commercialisation de l'épargne qui, précise-t-il, concerne les banques comme l'assurance. Pour lui, il est clair que pour arriver à bien commercialiser l'épargne, l'un des enjeux essentiels est la qualité des réseaux qui la commercialisent et, à ce titre, la formation professionnelle joue un rôle important. Il ajoute qu'en ce qui concerne la question de la connaissance du secteur bancaire et de son activité, il y a des efforts à faire, aussi bien sur les données publiques que sur celles relatives aux relations avec la clientèle, pour faciliter la recherche économique et l'aide à la décision des régulateurs.

**Le représentant de l'Association des sociétés financières (ASF)** exprime, pour sa part le regret que la place accordée aux établissements de crédit spécialisés ne soit pas plus importante dans le rapport. Or il pense qu'au plan économique, le rôle des établissements spécialisés dans l'offre de crédit est tout à fait considérable au moment où l'on parle de l'exclusion éventuelle du crédit de certaines franges de la population. Aussi, souhaite-t-il que la dimension de ces établissements qui représentent une singularité du métier bancaire, soit maintenue car l'universalisation à outrance comporte un risque accru d'exclusion.

En conclusion, **le président du CCSF** a remercié les participants pour la qualité des débats, des suggestions et des propositions dont ils ont fait part. Il a insisté sur l'extrême originalité de ce rapport de synthèse, ramassé, exceptionnel par sa nature et son écriture. Il a souligné le très grand intérêt de toutes les informations fournies et la variété des optiques rapportées. Enfin, il a signalé que le CCSF allait maintenant s'atteler à diffuser largement ce rapport, afin qu'il puisse vraiment servir de référence majeure pour nombre de travaux complémentaires dont le CCSF assurerait le suivi.

**Le président du Comité** a terminé en remerciant à nouveau le professeur Pastré et chacun des membres du Comité de pilotage pour leur investissement important dans ce travail fructueux qui ne manquera pas de faire date.

## LES DÉFIS DE L'INDUSTRIE BANCAIRE

### LES ENJEUX ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX DE L'INDUSTRIE BANCAIRE

#### PRÉFACE DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

La mission confiée au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) de conduire une large réflexion sur les enjeux économiques et sociaux de l'industrie bancaire se traduit par un rapport dont je tiens à saluer la haute qualité. Je remercie le Professeur Olivier Pastré, ainsi que les membres du Comité de pilotage qu'il a présidé, pour ce travail de fond qui nous éclaire utilement sur les défis à relever par l'industrie bancaire au cours des dix prochaines années.

Je veille, en tant que ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, à ce que la France offre aux entreprises bancaires un environnement propice à leur développement, y compris au-delà des frontières. C'est d'autant plus essentiel que ce secteur emploie directement plus de 400 000 personnes, dans des métiers très diversifiés, ce qui en fait le premier employeur privé de France. Chaque année, il offre à de nombreux jeunes la possibilité d'entrer sur le marché du travail. C'est également un secteur tourné vers les nouvelles technologies auxquelles les banques consacrent 20% de leurs investissements.

Un secteur bancaire dynamique, compétitif et innovant m'apparaît indispensable face à une concurrence bancaire qui s'intensifie aux plans européen et mondial. L'industrie bancaire contribue à la croissance de toute l'économie française. Elle travaille pour ses actionnaires mais elle est aussi au service de ses clients. Il nous faut, à cet égard, un secteur bancaire toujours plus proche de ses clients, et notamment des petites et moyennes entreprises auquel il convient de faciliter l'accès au crédit, ainsi que de l'ensemble des Français.

Les relations banques-clients constituent, en effet, l'un des grands enjeux de l'industrie bancaire pour les prochaines années, comme le rappelle à juste titre ce rapport. Tel est le sens des mesures prises dans le cadre du CCSF depuis deux ans pour assurer un accès effectif de tous aux services bancaires, qu'il s'agisse du droit au compte, de l'accès aux moyens de paiement ou des engagements de transparence et de modération tarifaires. Enfin, le secteur bancaire et financier se doit de répondre aux besoins de financement des ménages, mais je reste très vigilant en ce qui concerne le surendettement.

La publication de ce rapport vient nous apporter une vision ordonnée et dynamique de notre secteur financier au moment même où Paris Europlace finalise son projet de pôle de compétitivité pour le secteur financier à Paris. Je vois là le signe de la capacité de notre pays à se mobiliser de façon inventive pour ce secteur de pointe compétitif au niveau mondial et générateur de croissance et d'emploi.

Thierry Breton



## COMPOSITION DU COMITÉ DE PILOTAGE

PRÉSIDENT

**Olivier PASTRÉ** Professeur Université Paris VIII

RAPPORTEURS

**Christine BARDINET** Secrétaire générale adjointe  
Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

**Xavier PAYET** Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie  
Direction générale du Trésor et de la Politique économique  
Pôle d'analyse économique du secteur financier

MEMBRES

**Guillaume ALMERAS** Directeur général CYSFYS

**Patrick ARTUS** Directeur de la recherche économique  
IXIS – CIB

**André BABEAU** Professeur honoraire Université Paris IX  
Conseiller scientifique BIPE

**Marie-Anne BARBAT-LAYANI** Sous-Directrice  
Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie  
Direction générale du Trésor et de la Politique économique  
Banques et Financements d'intérêt général

**Lucien BERNADINE** Secrétaire général  
Comité consultatif du secteur financier

**Jean Paul BETBÈZE** Directeur des études économiques  
Chef économiste  
Crédit agricole SA

**Christian de BOISSIEU** Professeur Université Paris I  
Président  
Conseil d'analyse économique

**Michel CASTEL** Directeur des établissements de crédit  
et des entreprises d'investissement  
Banque de France

|                                  |                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Frédéric CHERBONNIER</b>      | Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie<br>Direction générale du Trésor et de la Politique économique<br>Pôle d'analyse économique du secteur financier                         |
| <b>Philippe CITERNE</b>          | Directeur général délégué<br>Société générale                                                                                                                                                   |
| <b>Charles CORNUT</b>            | Président du directoire<br>Fonds de garantie des dépôts                                                                                                                                         |
| <b>Pierre Olivier COUSSERAN</b>  | Directeur<br>Direction des Études et statistiques monétaires<br>Banque de France                                                                                                                |
| <b>Sylvain de FORGES</b>         | Directeur des opérations financières<br>Véolia Environnement                                                                                                                                    |
| <b>Benoît JOLIVET</b>            | Médiateur<br>auprès de la Fédération bancaire française (FBF)                                                                                                                                   |
| <b>Jean Pierre MOUSSY</b>        | Membre honoraire<br>du Conseil Économique et Social                                                                                                                                             |
| <b>Danièle NOUY</b>              | Secrétaire général<br>Commission bancaire                                                                                                                                                       |
| <b>Jean Paul POLLIN</b>          | Professeur Université d'Orléans<br>Directeur<br>École doctorale en Sciences de l'homme et de la société<br>Faculté de Droit, d'Économie et de Gestion (Orléans)                                 |
| <b>Hervé SITRUK</b>              | Directeur général<br>Mansit                                                                                                                                                                     |
| <b>Blanche SOUSI</b>             | Professeur des Universités<br>Chaire Jean Monnet<br>Droit bancaire et monétaire européen<br>Université Jean Moulin Lyon 3                                                                       |
| <b>Marc-Olivier STRAUSS-KAHN</b> | Directeur général des Études et des relations internationales<br>Banque de France                                                                                                               |
| <b>Yves ULLMO</b>                | Conseiller Maître honoraire<br>Cour des Comptes                                                                                                                                                 |
| <b>Gilles VAYSSET</b>            | Secrétaire général<br>Comité des établissements de crédit<br>et des entreprises d'investissement (CECEI)<br>Comité consultatif de la législation<br>et de la réglementation financières (CCLRF) |
| <b>Philippe WAHL</b>             | Directeur général<br>Groupe Havas                                                                                                                                                               |

## Liste des personnalités auditionnées

| AUDITIONS<br><i>par ordre alphabétique</i>                                                                 | DATES                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>AMF</b><br><b>Michel PRADA</b><br>Président                                                             | Vendredi 15 avril 2005              |
| <b>ASF</b> , Président<br><b>AFECEI</b> , Vice-président<br><b>François LEMASSON</b>                       | Vendredi 13 mai 2005                |
| <b>AT KEARNEY</b><br><b>Thierry PASCAULT</b><br>Vice-président<br><b>Cyril GOURP</b>                       | Vendredi 1 <sup>er</sup> avril 2005 |
| <b>ATOSEURONEXT</b><br><b>Dominique BRUTIN</b><br>Président-directeur général                              | Jeudi 17 mars 2005                  |
| <b>AXA</b><br><b>Henri de CASTRIES</b><br>Président du directoire                                          | Mardi 31 mai 2005                   |
| <b>BANQUE DE FRANCE</b><br><b>Christian NOYER</b><br>Gouverneur                                            | Lundi 19 septembre 2005             |
| <b>BANQUE FÉDÉRALE<br/>DES BANQUES POPULAIRES</b><br><b>Philippe DUPONT</b><br>Président-directeur général | Vendredi 18 mars 2005               |
| <b>BMS</b><br><b>Jean-Pierre LEDRU</b><br>Vice-président exécutif                                          | Lundi 4 avril 2005                  |
| <b>BNP – Paribas</b><br><b>Baudouin PROT</b><br>Administrateur directeur général                           | Vendredi 15 avril 2005              |
| <b>BNP – Paribas</b><br><b>M. GOUËZEL</b><br>Directeur des systèmes d'information                          | Mercredi 27 avril 2005              |
| <b>BOSTON CONSULTING GROUP</b><br><b>Lionel ARÉ</b><br>Vice-président                                      | Vendredi 13 mai 2005                |
| <b>BUNDESBANK</b><br><b>Hans-Helmut KOTZ</b><br>Membre du directoire                                       | Vendredi 8 avril 2005               |
| <b>CAISSE DES DÉPÔTS<br/>ET CONSIGNATIONS</b><br><b>Francis MAYER</b><br>Directeur général                 | Mardi 10 mai 2005                   |
| <b>CAISSE NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE</b><br><b>Charles MILHAUD</b><br>Président du directoire         | Jeudi 2 juin 2005                   |
| <b>CAP GEMINI</b><br><b>Bertrand LAVAYSSIÈRE</b><br>Directeur général<br>Secteur services financiers       | Vendredi 1 <sup>er</sup> avril 2005 |

## Liste des personnalités auditionnées

| AUDITIONS<br><i>par ordre alphabétique</i>                                                                                                    | DATES                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>CETEM</b><br><b>François VILLEROY de GALHAU</b><br>Président-directeur général                                                             | Lundi 11 avril 2005      |
| <b>CHEUVREUX – CA CHEUVREUX</b><br><b>Cyril MEILLAND</b><br>Analyste financier                                                                | Jeudi 31 mars 2005       |
| <b>CONFÉDÉRATION NATIONALE<br/>DU CRÉDIT MUTUEL</b><br><b>Michel LUCAS</b><br>Directeur général                                               | Mardi 10 mai 2005        |
| <b>CREDIT AGRICOLE SA</b><br><b>René CARRON</b><br>Président                                                                                  | Lundi 23 mai 2005        |
| <b>DELOITTE</b><br><b>Pierre-Henri CASSOU</b><br>Associé                                                                                      | Jeudi 31 mars 2005       |
| <b>FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE</b><br><b>Daniel BOUTON</b><br>Président                                                                     | Jeudi 21 avril 2005      |
| <b>FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE</b><br><b>Ariane OBOLENSKY</b><br>Directrice générale                                                        | Vendredi 18 février 2005 |
| <b>FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE</b><br><b>M. Olivier ROBERT de MASSY</b><br>Directeur général adjoint                                        | Mardi 5 juillet 2005     |
| <b>FITCH France</b><br><b>Alison LE BRAS</b><br>Managing Director<br><b>Éric DUPONT</b><br>Directeur senior pour les institutions financières | Jeudi 9 juin 2005        |
| <b>GOLDMAN SACHS</b><br><b>Charles de CROISSET</b><br>Vice-Chairman                                                                           | Lundi 23 mai 2005        |
| <b>GROUPEMENT DES CARTES BANCAIRES</b><br><b>Gilles GUITTON</b><br>Président                                                                  | Vendredi 8 avril 2005    |
| <b>HSBC - CRÉDIT COMMERCIAL DE FRANCE</b><br><b>Charles-Henri FILIPPI</b><br>Président-directeur général                                      | Vendredi 17 juin 2005    |
| <b>LA POSTE</b><br><b>Patrick WERNER</b><br>Directeur général délégué                                                                         | Vendredi 22 avril 2005   |
| <b>Mc KINSEY</b><br><b>Jean-Christophe MIESZALA</b><br>Directeur associé<br><b>Jean-Luc FRANÇOIS</b><br>Directeur associé                     | Vendredi 22 avril 2005   |
| <b>MONETA ASSET MANAGEMENT</b><br><b>Romain BURNAND</b><br>Directeur général                                                                  | Vendredi 20 mai 2005     |

## Liste des personnalités auditionnées

| AUDITIONS<br><i>par ordre alphabétique</i>                                                                                            | DATES                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| MOODY'S France<br>M. Jean-Luc LEPREUX                                                                                                 | Vendredi 20 mai 2005      |
| Mario MONTI<br>Université Bocconi Milan<br>Président                                                                                  | Vendredi 27 mai 2005      |
| OGILVY et MATHER<br>Natalie RASTOIN<br>Directeur général                                                                              | Lundi 27 juin à 9h30      |
| <i>Organisations syndicales :</i><br>Michel PORTAY, CFDT<br>Jean BACHELERIE, CGT                                                      | Lundi 18 avril 2005       |
| Michel PEBEREAU                                                                                                                       | Vendredi 17 juin 2005     |
| Représentation permanente de la France auprès de l'Union européenne<br>Alban AUCOIN<br>Conseiller financier                           | Lundi 30 mai 2005         |
| SECOURS CATHOLIQUE<br>Alain BERNARD<br>Chargé de mission en charge de l'économie solidaire                                            | Jeudi 14 avril 2005       |
| STANDARD AND POORS<br>Jeanne-Françoise de POLIGNAC<br>Directeur général France<br>Bernard de LONGEVIALLE<br>Directeur groupe bancaire | Mercredi 27 avril 2005    |
| L'ensemble des membres du CCSF<br>lors de la présentation du projet de rapport au Comité                                              | Mercredi 23 novembre 2005 |



# Annexes

|                  |                                                                                                                                  |            |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Annexe 1</b>  | <b>Textes constitutifs du CCSF .....</b>                                                                                         | <b>225</b> |
| <b>Annexe 2</b>  | <b>Lettres de mission des ministres au président du CCSF .....</b>                                                               | <b>227</b> |
| <b>Annexe 3</b>  | <b>Récapitulatif des avis, des recommandations<br/>et des plans d'action du CCSF .....</b>                                       | <b>235</b> |
| <b>Annexe 4</b>  | <b>Conventions de compte</b>                                                                                                     |            |
|                  | <b>4.1. Loi du 30 décembre 2004 .....</b>                                                                                        | <b>237</b> |
|                  | <b>4.2. Arrêté du 8 mars 2005 .....</b>                                                                                          | <b>239</b> |
| <b>Annexe 5</b>  | <b>Glossaire des opérations bancaires courantes .....</b>                                                                        | <b>241</b> |
| <b>Annexe 6</b>  | <b>Protocole entre le ministre de l'Économie, des Finances<br/>et de l'Industrie et l'Association des maires de France .....</b> | <b>247</b> |
| <b>Annexe 7</b>  | <b>La médiation financière .....</b>                                                                                             | <b>249</b> |
| <b>Annexe 8</b>  | <b>Les modèles type d'offre préalable de crédit .....</b>                                                                        | <b>253</b> |
| <b>Annexe 9</b>  | <b>Avis du Comité consultatif sur la création en France<br/>d'un fichier positif et étude annexée à l'avis .....</b>             | <b>281</b> |
| <b>Annexe 10</b> | <b>Glossaire des principaux termes utilisés<br/>en matière de produits financiers .....</b>                                      | <b>299</b> |
| <b>Annexe 11</b> | <b>Listes des publications et des thèmes abordés<br/>dans les rapports annuels des comités consultatifs .....</b>                | <b>305</b> |



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 L. 614-1 du même code est ainsi rédigé :

« Art. L. 614-1. Le Comité consultatif du secteur financier est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'avis ou de recommandations d'ordre général. »

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

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

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

**III.** - Le Code des assurances est ainsi modifié :

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

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

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

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

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

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

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

**DÉCRET N° 2004-850 DU 23 AOÛT 2004**  
(articles D. 614-1 et D. 614-3 du Code monétaire et financier)

**Article 1 (D. 614-1)**

**I.** - Le comité consultatif du secteur financier comprend trente membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie :

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

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

3° Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :

– quatre représentants des établissements de crédit ;

– un représentant des entreprises d'investissement ;

– trois représentants des entreprises d'assurance ;

– un représentant des agents généraux ;

– un représentant des courtiers d'assurance ;

4° Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :

– six représentants de la clientèle de particuliers ;

– quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;

6° Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

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

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

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

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

**Article 2**

[Concerne le comité consultatif de la législation et de la réglementation financières.]

**Article 3 (D. 614-3)**

**I.** - Les fonctions de membre du comité consultatif du secteur financier et de membre du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières sont gratuites.

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

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

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

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

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



MINISTRE D'ÉTAT, MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

<http://www.minefi.gouv.fr>

Paris, le 7 octobre 2004

N° 581

Nicolas SARKOZY, Ministre d'État, Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a réuni aujourd'hui à Bercy les membres du comité consultatif du secteur financier à l'occasion de sa séance d'installation.

Cette réunion a été l'occasion pour les différentes parties prenantes d'échanger leurs points de vue sur les pratiques tarifaires dans le secteur bancaire.

Le Ministre d'État réunira à nouveau, d'ici trois semaines, le comité consultatif. Il fera, après concertation avec l'ensemble des parties intéressées, des propositions opérationnelles sur les questions suivantes :

- la lisibilité des frais et des relevés de compte,
- la garantie d'un accès gratuit pour tous à la liquidité,
- la tarification des incidents de paiements,
- l'efficacité du droit au compte,
- les frais de clôture de compte,
- la diffusion des conventions de compte dans un cadre législatif réaliste.

De plus, le Ministre d'État a chargé le directeur général de l'INSEE de proposer, dans les mêmes délais, les bases d'un nouvel indice sectoriel des services financiers, plus représentatif.

S'agissant plus particulièrement de la question de la rémunération des dépôts, le Ministre d'État a indiqué que les pouvoirs publics français prenaient acte de l'avis de la Cour de justice européenne et modifieraient en conséquence la réglementation française afin de s'y conformer.





MERCREDI 16 MARS 2005

**THIERRY BRETON AUTORISE LA RÉMUNÉRATION DES COMPTES COURANTS  
ET RENFORCE LA TRANSPARENCE ENTRE LES BANQUES ET LEURS CLIENTS**

*Thierry BRETON, ministre de l'Économie, des finances et de l'industrie, a autorisé par un arrêté qui a été publié le 16 mars au Journal officiel, les établissements de crédit à rémunérer les comptes courants. Il se félicite de cette nouvelle possibilité, qui élargit la gamme des services offerts aux consommateurs et renforce la concurrence entre les établissements de crédit.*

*Thierry BRETON a également signé l'arrêté définissant les principales dispositions devant être contenues dans les conventions de compte proposées à la signature des clients. Les banques et La Poste poursuivront la contractualisation des relations avec leurs clients conformément aux engagements pris lors de la réunion du Comité consultatif du secteur financier du 9 novembre 2004.*

*La signature de la convention de compte doit être l'occasion d'un dialogue transparent sur les services et leur tarification, permettant aux consommateurs de mieux comparer les offres, de préciser leurs besoins et de choisir leur banque en toute connaissance de cause. La convention, telle qu'elle est définie par l'arrêté publié, garantit au consommateur une information complète sur les conditions générales, notamment tarifaires, d'ouverture, de fonctionnement (y compris en position débitrice) et de clôture du compte ainsi que les moyens de paiement qui lui sont associés. Conformément à la loi, toute modification tarifaire doit faire l'objet d'une information préalable. De son côté, la Commission des clauses abusives a achevé ses travaux sur les conventions types et rendra public son rapport fin avril, après sa séance plénière.*

Thierry BRETON réunira le 24 mars prochain le Comité consultatif du secteur financier pour dresser un premier bilan des engagements pris par les banques et La Poste le 9 novembre 2004 et faire le point sur le programme de travail du Comité dans les domaines bancaire et assurantiel.

**Cabinet de Thierry BRETON**  
Contact presse :  
Benoît GAUSSERON

© Ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie, 17/03/2005





LE MINISTRE DE L'ÉCONOMIE  
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Paris, le 27 AVR. 2005

Monsieur le Président,

Lors de la réunion du Comité consultatif du secteur financier le 5 avril dernier, j'ai pu vérifier le bon déroulement jusqu'à présent du « plan d'action pour rendre la banque plus facile pour tous », adopté en novembre 2004 par ce comité. Les travaux confiés au CCSF, qui est l'instance d'examen de l'avancement de ce plan d'action, doivent se poursuivre conformément au calendrier. J'ai pu constater l'importance, la variété et la qualité des travaux menés sous votre présidence à cet effet.

Pour assurer la réussite de ce plan, un effort particulier doit encore être porté sur les trois volets permettant à tous de disposer des services bancaires adaptés à leurs besoins : la commercialisation par les banques, à tarif modéré, de gammes de moyens de paiement adaptés aux personnes ne disposant pas de chéquier, l'acceptation des moyens de paiement alternatifs aux chèques dans la sphère publique et la mise en place d'une information préalable et d'un forfait des frais par incident de paiement. Le Comité devra se réunir afin d'évaluer la mise en œuvre de ces points d'ici à l'été.

Comme je l'ai indiqué à l'occasion de mon intervention devant le Comité, je souhaite qu'il aborde également la question du crédit, dont le développement joue un rôle essentiel pour notre économie. L'avis que je demande au Comité s'inscrit dans le cadre de l'action du Gouvernement pour encourager un accès responsable de chacun au crédit.

Au-delà d'un état des lieux du fonctionnement actuel du marché du crédit des particuliers, l'avis devra s'attacher à mesurer la demande globale des ménages afin d'identifier les souhaits d'emprunt des ménages, les conditions auxquelles ils seraient prêts à emprunter, l'objet de ces crédits et la façon dont cette demande est satisfaite. L'offre des établissements de crédit pourra également être examinée, notamment la manière dont elle répond aux situations particulières, telles que celles des personnes dont les revenus sont irréguliers. Sur la base de ce constat, j'attends que l'avis identifie les éventuels freins au développement harmonieux d'un marché du crédit, qu'ils soient culturels, financiers, concurrentiels ou réglementaires. Des comparaisons avec nos grands partenaires seraient utiles. Le Comité pourra s'appuyer sur des expertises extérieures pour réaliser les études nécessaires.

Je souhaite que vous me communiquiez un point d'étape sur les réflexions du Comité à la rentrée, afin de me remettre l'étude complétée avant la fin de l'année.

.../...

Monsieur Emmanuel Constans  
Président  
Comité consultatif du secteur financier  
Banque de France  
48-1429  
75049 Paris Cedex 01



139 rue de Bercy - Télédocus 151 - 75572 Paris Cedex 12

En parallèle, je souhaite que le Comité, sur la base des conclusions de la nouvelle étude de la Banque de France sur le surendettement, et des chiffres du baromètre du surendettement, examine la pertinence des différents dispositifs de prévention des situations de surendettement, y compris ceux mis en place dans les établissements prêteurs (dans leurs publicités, lors des procédures de décision d'octroi ou au cours de la vie des prêts). Sur la base de cet examen des textes en vigueur, des codes ou chartes existants et des bonnes pratiques effectives, le Comité pourrait proposer les éléments d'un « cahier des charges » reprenant l'ensemble des points sur lesquels l'attention des différents acteurs (établissements de crédit, emprunteurs) doit être attirée dans le cadre de leur relation.

La nouvelle étude de la Banque de France devant être disponible avant l'été, vos conclusions pourraient m'être remises en octobre prochain.

Par ailleurs, le Comité Consultatif a exprimé le souhait de disposer de mesures plus précises des différentes formes d'exclusion bancaire. J'attends donc que vous me soumettiez des propositions en ce sens, auxquelles vous veillerez à associer les services du ministère de la Cohésion sociale, pour la rentrée.

Enfin, je vous confirme mon souhait de disposer également d'un bilan du dispositif mis en place sur le solde bancaire insaisissable.

Le programme de travail que j'ai soumis au Comité consultatif dans le domaine de l'assurance fait l'objet d'une lettre séparée.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de ma considération distinguée.

Thierry BRETON



LE MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES  
ET DE L'INDUSTRIE

LE MINISTRE DES PETITES ET MOYENNES  
ENTREPRISES, DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT,  
DES PROFESSIONS LIBÉRALES DE LA CONSOMMATION.

Paris, le 04 MAI 2005

Monsieur le Président,

Le caractère désormais transversal du Comité consultatif du secteur financier implique que son programme de travail soit équilibré entre les sujets bancaires et assurantiels. Les associations de consommateurs marquent en effet beaucoup d'intérêt pour les questions assurantielles, et les professionnels se sont montrés ouverts à la discussion. Il y a donc là une opportunité de travail collectif à saisir. En application de l'article L.614-1 du Code monétaire et financier, nous vous saurions donc gré de porter au programme de travail du Comité Consultatif du Secteur Financier, que vous présidez, quatre sujets relatifs à l'assurance en complément des travaux déjà entrepris, dont nous saluons l'intérêt et la qualité.

Le fonctionnement actuel de l'assurance de protection juridique pose diverses difficultés, mises en exergue par le rapport du médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance et par une recommandation de la Commission des clauses abusives en date du 21 février 2002. Les travaux du Comité consultatif permettraient, en associant les représentants des consommateurs, de nourrir les discussions d'ores et déjà engagées entre les pouvoirs publics, les assureurs et les avocats

Le second sujet que nous souhaitons porter devant le CCSF est la question de l'accès de l'assuré au rapport d'expertise après sinistre. Si la nécessité de permettre l'accès au rapport d'expertise n'est plus remise en cause, il nous paraît particulièrement utile d'engager une réflexion sur les conditions et les modalités de cet accès.

Troisième thème nouveau de réflexion : l'application de la prescription biennale. La Cour de Cassation a mis en évidence, à plusieurs reprises, la méconnaissance par les assurés de la procédure de prescription et a insisté sur l'intérêt d'une meilleure information. Une étude et des propositions du CCSF sur ce point seraient donc d'un très grand intérêt.

Monsieur Emmanuel Constans  
Président du Comité Consultatif du Secteur Financier  
Banque de France  
39, rue Croix-des-Petits-Champs  
75049 PARIS CEDEX 01



139 rue de Bercy - Télédocus 151 - 75572 Paris Cedex 12

Enfin, nous souhaitons que le comité consultatif engage une réflexion sur l'indice INSEE des prix de l'assurance multirisques habitation. Dans la mesure où la demande de protection de nos concitoyens croît, il est important de disposer d'outils pour apprécier la part occupée par le poste « assurance » dans les dépenses des ménages. C'est pourquoi il serait utile que le Comité consultatif se penche sur l'indice INSEE de la couverture multirisques habitation afin d'être éclairé sur sa constitution et demander à l'institut, le cas échéant, une actualisation de sa méthode de calcul.

S'agissant par ailleurs des thèmes de travail déjà définis, nous vous confirmons notre intérêt et vous demandons de poursuivre les travaux, en particulier en ce qui concerne les conditions de résiliation des contrats d'assurance, modifiées récemment par la loi n°2005-67 du 28 janvier 2005 (dite loi Chatel), l'information sur les produits d'assurance vie et le suivi des plans d'épargne retraite populaire. Les travaux du CCSF sur l'information du souscripteur d'un contrat d'assurance vie appellent une attention spécifique.

Vous vous apprêtez également à étudier l'assurance emprunteurs. A cet égard, les questions relatives à l'usage des sanctions prévues par les articles L. 113-8 et L. 113-9 du Code des assurances et à la définition des garanties invalidité, incapacité et arrêt de travail me paraissent pouvoir utilement retenir l'attention de votre Comité.

Thierry BRETON

Christian JACOB

**RÉCAPITULATIF DES AVIS, DES RECOMMANDATIONS ET DES PLANS D'ACTION  
DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER**

|                   |                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>07/07/2006</b> | Dépliant sur les questions à se poser avant de souscrire un plan d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite                                                                              |
| <b>16/05/2006</b> | Avis sur les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers                                                            |
| <b>16/05/2006</b> | Avis sur l'élargissement de l'accès au crédit et à la prévention des situations de surendettement                                                                                       |
| <b>16/05/2006</b> | Avis relatif à la prescription biennale en assurance                                                                                                                                    |
| <b>06/04/2006</b> | Avis relatif à l'assurance emprunteur                                                                                                                                                   |
| <b>06/04/2006</b> | Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs <i>[COM (2005) 483 final]</i>                      |
| <b>16/03/2006</b> | Avis sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur et modifiant les directives 97/7/CE et 2002/65/CE |
| <b>30/01/2006</b> | Plan d'action « L'accès de tous aux services bancaires »                                                                                                                                |
| <b>30/01/2006</b> | Avis sur la révision des modèles types d'offres préalables de crédit                                                                                                                    |
| <b>23/11/2005</b> | Avis sur la communication à l'assuré du rapport d'expertise après sinistre                                                                                                              |
| <b>30/05/2005</b> | Avis du comité consultatif du secteur financier relatif au rapport du groupe de discussion sur le crédit hypothécaire publié par la Commission européenne                               |
| <b>12/05/2005</b> | Recommandation relative aux contrats de Plan d'épargne retraite populaire (PERP)                                                                                                        |
| <b>15/02/2005</b> | Avis sur la cinquième version du pré-projet de directive européenne sur le nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur                                          |
| <b>09/11/2004</b> | Plan d'action « La banque plus facile pour tous »                                                                                                                                       |



**Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 de finances pour 2005**

NOR: ECOX0400222L

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,

Vu la décision du Conseil constitutionnel n° 2004-511 DC du 29 décembre 2004 ;

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

**Article 106**

Le Code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° Le I de l'article L. 312-1-1 est ainsi modifié :

a) Le premier alinéa est remplacé par cinq alinéas ainsi rédigés :

« 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 et des finances.

« La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est régie par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste pour tout compte ouvert à compter du 28 février 2003. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte.

« Pour les comptes ouverts avant cette date et n'ayant pas fait l'objet d'une convention signée ou tacitement approuvée, un projet de convention de compte de dépôt est fourni au client à sa demande. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte dans un délai maximal de trois mois après l'envoi.

« 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 et des finances. » ;

b) Dans la première phrase du deuxième alinéa, les mots : « du tarif des produits et services faisant l'objet d'une convention de » sont remplacés par les mots : « des conditions tarifaires applicables au » ;

c) Dans le dernier alinéa, les mots : « mentionnée à l'alinéa précédent » sont remplacés par les mots : « de compte de dépôt », et les mots : « de cette convention » sont remplacés par les mots : « des conditions et tarifs applicables à son compte de dépôt » ;

2° Le dernier alinéa du II de l'article L. 312-1-2 est ainsi rédigé :

« Pour les infractions sanctionnées pénalement, les procès-verbaux sont transmis au procureur de la République dans les cinq jours suivant leur établissement. Dans tous les cas, une copie du procès-verbal est remise à l'intéressé. » ;

3° Les deux derniers alinéas de l'article L. 312-1-4 sont remplacés par un alinéa ainsi rédigé :

« Les établissements de crédit et les services financiers de La Poste informent leurs clients des conditions dans lesquelles la convention de compte de dépôt peut être signée. » ;

4° Le premier alinéa de l'article L. 351-1 est remplacé par deux alinéas ainsi rédigés :

« Est puni d'une amende fiscale de 75 EUR le fait de méconnaître l'une des obligations mentionnées aux deuxième, troisième, quatrième et cinquième alinéas du I de l'article L. 312-1-1. Cette amende est prononcée et recouvrée suivant les règles applicables à la taxe sur la valeur ajoutée. Le contentieux est suivi par l'administration qui a constaté l'infraction.

« Est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe le fait de méconnaître l'une des obligations mentionnées aux premier, sixième et septième alinéas du I de l'article L. 312-1-1 ou l'une des interdictions édictées au I de l'article L. 312-1-2. »

Source : J.O. n° 304 du 31 décembre 2004, page 22459, texte n° 1



## Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Arrêté du 8 mars 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt.

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,

Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1 à L. 312-1-4, L. 351-1, L. 131-73 et L. 518-1 ;

Vu le décret n° 2001-45 du 17 janvier 2001 ;

Vu l'avis du Comité consultatif du 11 avril 2002 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 28 janvier 2005,

Arrête :

**Art. 1er.** – La gestion d'un compte de dépôt, et notamment ses conditions d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, est régie par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou organisme visé à l'article L. 518-1 du Code monétaire et financier.

Au sens du présent arrêté, le terme « compte de dépôt » désigne les comptes de dépôts à vue et les comptes courants postaux ouverts par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Il a vocation à fonctionner en position créditrice.

Ne sont pas concernés par le présent arrêté les comptes soumis à une réglementation particulière, notamment les comptes sur livret, les comptes d'instruments financiers et les comptes espèces qui leur sont spécifiquement associés.

**Art. 2.** – La convention de compte de dépôt précise :

1. La durée de la convention et, le cas échéant, ses conditions de renouvellement, ses modalités d'évolution et leur opposabilité ;
2. Les finalités des traitements mis en œuvre par l'établissement de crédit, les destinataires des informations, le droit de s'opposer à un traitement des données à des fins de prospection commerciale ainsi que les modalités d'exercice du droit d'accès aux informations concernant le client, conformément aux lois en vigueur ;
3. Les modalités d'ouverture d'un compte de dépôt ;
4. Les produits et services dont le client bénéficie ou peut bénéficier dans le cadre de la gestion du compte de dépôt. À ce titre, la convention informe le titulaire du compte :
  - a) Des modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait des moyens de paiement. La convention indique également si, à la date de sa conclusion, le titulaire du compte de dépôt dispose d'un chéquier. En cas de non-délivrance immédiate, la situation du titulaire du compte de dépôt est réexaminée périodiquement. La convention informe le titulaire du compte de dépôt sur les modalités de réexamen.
  - Si le titulaire du compte de dépôt dispose d'autres moyens de paiement, la convention le mentionne en renvoyant, le cas échéant, à une convention spécifique, dont elle précise l'objet et qui lui est annexée. Cette convention annexe fixe les conditions d'utilisation de ces moyens de paiement, en particulier les modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait de ces moyens de paiement ainsi que les tarifs applicables aux opérations correspondantes ;
  - b) Des procédures de traitement des incidents de fonctionnement du compte de dépôt et des moyens de paiement mentionnés au 4 (a) ci-dessus, ainsi que des procédures à suivre pour faire opposition à une opération. La convention de compte de dépôt rappelle la réglementation sur le chèque sans provision. La convention invite le titulaire du compte de dépôt à préciser les moyens par lesquels l'établissement peut, le cas échéant, le joindre afin de l'informer, en application de l'article L. 131-73 du Code monétaire et financier, avant d'en refuser le paiement, des conséquences du défaut de provision d'un chèque qu'il aurait émis ;
  - c) Des modalités d'information du client sur les mouvements qui ont affecté son compte. La convention doit prévoir de rendre compte périodiquement de toutes les opérations en crédit et en débit qui ont affecté le compte de dépôt. Sauf si la convention en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle régulier n'excédant pas un mois ;
5. Les commissions, tarifs ou principes d'indexation applicables à l'ouverture du compte de dépôt, aux produits et services visés au point 4, y compris lorsqu'ils font l'objet de conventions spécifiques annexées, à la gestion du compte de dépôt ainsi que ceux applicables aux incidents de fonctionnement du compte de dépôt ou des moyens de paiement ;
6. Les dates de valeur lorsqu'elles sont appliquées par l'établissement ;
7. Conformément à l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier, que tout projet de modification du tarif visé au point 5 sera communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée et que l'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif ;
8. Les conséquences d'une position débitrice non autorisée, les conditions dans lesquelles le titulaire du compte de dépôt en est informé ainsi que le tarif applicable. Si l'établissement décide d'accorder à sa clientèle une position débitrice autorisée de moins de trois mois, la convention le mentionne et renvoie, le cas échéant, à une convention spécifique, dont elle précise l'objet et qui lui est annexée. Cette convention fixe les conditions d'utilisation de ce découvert autorisé, les commissions pratiquées et les principes d'indexation ;

9. Les obligations d'information à la charge du client. Le client doit notamment signaler sans délai à son établissement tout changement intervenu dans les informations qu'il a fournies lors de l'ouverture du compte de dépôt et ultérieurement ;

10. Les obligations de confidentialité à la charge du teneur de compte, sous réserve des exceptions prévues par la réglementation ou définies conventionnellement ;

11. Les modalités de procuration. La convention précise la possibilité de donner procuration, la portée d'une procuration ainsi que les conditions et les conséquences de sa révocation ;

12. Les modalités de fonctionnement d'un compte de dépôt joint, notamment au regard de l'interdiction bancaire ;

13. Les conditions de transfert, de résiliation et de clôture du compte de dépôt. La convention de compte de dépôt précise les conditions applicables en cas de clôture du compte de dépôt, notamment les délais de préavis.

En cas de modification substantielle de la convention, conformément à l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier, la convention doit rappeler au client qu'aucuns frais ne peuvent être mis à sa charge au titre de la clôture ou du transfert d'un compte de dépôt opéré à sa demande suite à une contestation de sa part sur cette modification. La convention doit également rappeler l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier aux termes duquel toute personne dépourvue d'un compte de dépôt et qui s'est vue refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement, qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article 1<sup>er</sup> du décret du 17 janvier 2001 susvisé relatif aux services bancaires de base ;

14. Le sort du compte de dépôt au décès du ou de l'un des titulaires de ce compte ;

15. L'existence d'un médiateur bancaire pouvant être saisi gratuitement en cas de litige né de l'application de la convention de gestion du compte de dépôt ainsi que les modalités d'accès à ce médiateur. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention sur les relevés de compte.

**Art. 3.** – Lorsqu'un compte de dépôt est ouvert, en application de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, la convention de compte de dépôt correspondante doit, en outre, prévoir la fourniture gratuite de l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article 1<sup>er</sup> du décret du 17 janvier 2001 susvisé relatif aux services bancaires de base.

**Art. 4.** – Le présent arrêté sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 8 mars 2005.

THIERRY BRETON

## GLOSSAIRE DES OPÉRATIONS BANCAIRES COURANTES

### APPROUVÉ EN SÉANCE PLÉNIÈRE LE 13 SEPTEMBRE 2005

Ce glossaire a été élaboré sous l'égide du CCSF. Il est conçu à des fins purement informatives et est destiné à aider les clients, à mieux comprendre les termes employés dans leurs relations bancaires au quotidien.

|    | Termes                                         | Définitions <sup>45</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Abonnement                                     | Convention passée avec une banque à un prix déterminé et périodique pour la mise à disposition régulière de produits ou pour l'usage habituel de services.                                                                                                                                                                                      |
| 2  | Abonnement à des services de banque à distance | Frais perçus par la banque pour un abonnement à son offre de services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS ...).                                                                                                                                                                                               |
| 3  | Agence                                         | Lieu d'accueil de la clientèle d'une banque.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4  | Agios                                          | <b>Intérêts débiteurs</b> perçus par la banque, généralement à l'occasion d'un <b>découvert en compte</b> , calculés en fonction de la somme, de la durée et du <b>taux d'intérêt</b> du découvert, et auxquels s'ajoutent les <b>frais</b> et <b>commissions</b> .                                                                             |
| 5  | Amortissement                                  | <b>Remboursement</b> prévu en une ou plusieurs fois d'un <b>emprunt</b> . Selon le type d'emprunt, il peut être étalé dans le temps ou effectué en une seule fois en fin de contrat.                                                                                                                                                            |
| 6  | Autorisation de découvert                      | Accord donné par la banque permettant de bénéficier d'un <b>découvert</b> d'un montant maximum déterminé et remboursable selon des modalités convenues d'avance, notamment dans la <b>convention de compte de dépôt</b> ou dans un contrat.                                                                                                     |
| 7  | Autorisation de prélèvement                    | Autorisation donnée par le client à sa banque de payer les <b>prélèvements</b> qui seront présentés par une société ou des créanciers désignés par l'autorisation.                                                                                                                                                                              |
| 8  | Avis à tiers détenteur (ATD)                   | Procédure administrative (forme de saisie-attribution) permettant au Trésor public ou à l'Administration fiscale d'obtenir le blocage, puis le règlement, une fois le délai de contestation de deux mois expiré, de sommes qui lui sont dues au titre de certains impôts.                                                                       |
| 9  | Banque                                         | Établissement autorisé par la loi à assurer des opérations de banque c'est-à-dire la réception de fonds du public, les opérations de crédit, ainsi que la mise à la disposition de la clientèle ou la gestion de moyens de paiement. Le terme « établissement de crédit » ou « caisse » est également utilisé.                                  |
| 10 | Carte bancaire                                 | Moyen de paiement prenant la forme d'une carte émise par un établissement de crédit et permettant à son titulaire, conformément au contrat passé avec sa banque, d'effectuer des paiements et /ou des <b>retraits</b> . Des services connexes peuvent y être associés (assurance, assistance...).                                               |
| 11 | Carte de crédit                                | Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats et/ou d'effectuer des retraits au moyen d'un <b>crédit</b> préalablement et contractuellement défini.                                                                                                                                                                         |
| 12 | Carte à autorisation systématique              | Carte de paiement à débit immédiat permettant à son titulaire de régler des achats et également d'effectuer des retraits dans les automates bancaires ( <b>DAB/GAB</b> ) après vérification de la provision disponible sur son compte de dépôt, sauf exception, (péages par exemple). Les achats et/ou les retraits sont débités immédiatement. |

<sup>45</sup> Les mots figurant en caractères gras dans les définitions correspondent à des termes de la liste du glossaire.

|    | Termes                                         | Définitions <sup>46</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Carte à débit différé                          | Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats dont les montants sont débités, par la banque, généralement en fin de mois. Toutefois, les retraits sont débités au jour le jour.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14 | Carte à débit immédiat                         | Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats et/ou d'effectuer des retraits dont les montants sont généralement débités au jour le jour.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15 | Carte de retrait                               | Carte délivrée par la banque permettant d'effectuer exclusivement des retraits de billets dans des automates bancaires ( <b>DAB/GAB</b> ). Son utilisation peut être limitée ou non à un seul guichet bancaire, à une seule banque ou à une seule <b>agence</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 16 | Change manuel                                  | Opération qui consiste à convertir des billets de banque d'une monnaie dans une autre monnaie. Cette opération donne généralement lieu à la perception d'une commission de change.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 17 | Chèque                                         | Moyen de paiement normalisé avec lequel le titulaire (tireur) d'un compte donne l'ordre à son banquier (tiré) de payer au bénéficiaire du chèque la somme inscrite sur celui-ci. La provision doit être disponible lors de l'émission du chèque et maintenue jusqu'à sa présentation.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 18 | Chèque de banque                               | Chèque émis par une banque à la demande du client, et dont le montant, immédiatement débité du compte de dépôt du client, est ainsi garanti. Les chèques de banque sont souvent exigés pour le règlement d'achats importants.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 19 | Chèque de voyage<br>(ou « travellers cheque ») | Moyen de paiement acheté à la banque, libellé en euros ou en devises étrangères, payable à tous les guichets de la banque ou de ses correspondants à l'étranger et accepté par certains commerçants pour régler des achats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 20 | Chèque sans provision                          | Chèque émis sur un <b>compte de dépôt</b> dont le solde disponible ou le découvert autorisé est insuffisant pour régler le montant du chèque. L'émetteur se voit interdit d'émettre des chèques jusqu'à ce qu'il régularise sa situation. L'émission d'un chèque sans provision entraîne des frais bancaires et éventuellement des pénalités à payer au Trésor Public (si la régularisation n'a pas lieu dans un délai de 2 mois après l'interdiction). La provision doit être disponible dès l' <b>émission du chèque</b> et maintenue jusqu'à sa présentation. |
| 21 | Chéquier                                       | Carnet comportant généralement 25 à 30 formules de chèques (ou « vignettes »). Certaines banques donnent le choix du format du carnet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 22 | Code BIC (Bank Identifier Code)                | Code permettant d'identifier une banque au niveau international. Il se trouve sur le <b>relevé de compte</b> . Il est nécessaire au traitement automatisé des virements européens et internationaux.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 23 | Code IBAN (International Bank Account Number)  | Code permettant d'identifier un compte bancaire au niveau international. Il se trouve sur le <b>relevé de compte</b> . Il est nécessaire au traitement automatisé des virements européens et internationaux.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 24 | Code RIB (Relevé d'identité bancaire)          | Code permettant en France d'identifier les coordonnées bancaires d'un client. Le RIB comporte le nom du titulaire du compte, le nom de la banque, le code établissement, le code guichet, le numéro de compte et la clé de contrôle. Désormais, y figurent également le code IBAN et le BIC. Il peut être communiqué par le client à tous ses débiteurs ou créanciers pour permettre l'enregistrement automatique des opérations (virements, prélèvements, TIP) sur son compte.                                                                                  |
| 25 | Commission                                     | Somme perçue par une banque en rémunération d'un service fourni à son client.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 26 | Compte de dépôt                                | Compte bancaire ordinaire (ou compte courant) utilisé pour gérer quotidiennement son argent. C'est sur ce compte qu'un client dispose en général d'une <b>carte bancaire</b> et d'un <b>chéquier</b> . Le compte doit être créditeur, sauf accord avec la banque.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 27 | Convention de compte de dépôt                  | Contrat écrit entre une <b>banque</b> et une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Il précise les conditions dans lesquelles fonctionne ce compte, ainsi que les droits de chacune des deux parties. Toute ouverture d'un compte de dépôt donne lieu obligatoirement à la signature d'une convention de compte de dépôt.                                                                                                                                                                                                             |
| 28 | Cotisation à une offre groupée de produits     | Frais perçus périodiquement sur le compte d'un client pour la mise à disposition d'une <b>offre de</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

<sup>46</sup> Les mots figurant en caractères gras dans les définitions correspondent à des termes de la liste du glossaire.

|    | et de services                            | prestations de services groupées.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Termes                                    | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 29 | Cotisation carte                          | Frais perçus, en général annuellement, sur le compte du client pour la mise à disposition ou le renouvellement d'une <b>carte bancaire</b> et des services correspondants.                                                                                                                                                   |
| 30 | Créancier                                 | Personne physique ou morale à qui est due une somme d'argent.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 31 | Crédit (Écriture de crédit)               | Opération comptable qui augmente le <b>solde du compte</b> , par exemple à la suite d'un <b>virement</b> reçu, d'un dépôt d'espèces, ou d'une <b>remise de chèque</b> .                                                                                                                                                      |
| 32 | Crédit (Opération de crédit)              | Opération par laquelle un établissement de crédit met ou promet de mettre à la disposition d'un client une somme d'argent, moyennant <b>intérêts</b> et <b>frais</b> , pour une durée déterminée ou indéterminée. Lorsque le crédit est dit gratuit, les frais et les intérêts sont nuls.                                    |
| 33 | Crédit renouvelable                       | Opération par laquelle un établissement de crédit met ou promet de mettre à disposition d'un client une somme d'argent moyennant intérêts et frais sur la partie utilisée. Cette somme est réutilisable au fur et à mesure des remboursements en capital. Elle peut être remboursée à tout moment, en totalité ou en partie. |
| 34 | DAB (Distributeur Automatique de Billets) | Appareil qui permet de retirer une somme d'argent du <b>solde du compte</b> bancaire à l'aide d'une <b>carte bancaire</b> et d'un code confidentiel, dans des limites fixées à l'avance contractuellement.                                                                                                                   |
| 35 | Date d'opération                          | Date à laquelle l'opération est effectuée par le client.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 36 | Date comptable                            | Date à laquelle la banque enregistre comptablement l'opération sur le compte du client.                                                                                                                                                                                                                                      |
| 37 | Date de valeur                            | Date de référence qui sert au calcul des <b>intérêts</b> créditeurs ou débiteurs.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 38 | Débit (Écriture de débit)                 | Opération comptable qui diminue le <b>solde du compte</b> , par exemple à la suite de l' <b>émission d'un chèque</b> , d'un <b>prélèvement</b> ou d'un retrait d'espèces à un DAB.                                                                                                                                           |
| 39 | Débiteur (nom)                            | Personne physique ou morale tenue de remplir une obligation. Le plus souvent, il s'agit de payer une somme d'argent à un créancier.                                                                                                                                                                                          |
| 40 | Débiteur (adjectif)                       | Position d'un <b>compte de dépôt</b> dont le solde est négatif, ou adjectif qualifiant des intérêts ( <b>intérêts débiteurs</b> ).                                                                                                                                                                                           |
| 41 | Découvert du compte                       | Position d'un <b>compte de dépôt</b> lorsque son solde est négatif. Cette situation peut avoir été contractualisée ( <b>autorisation de découvert</b> ) préalablement ou non avec le banquier.                                                                                                                               |
| 42 | Dépassement                               | Fait d'excéder le montant d'un seuil (plafond autorisé) par exemple <b>découvert du compte</b> ou seuil de retrait d'espèces autorisé par carte bancaire.                                                                                                                                                                    |
| 43 | Droit au compte                           | Droit qui vous permet, si vous n'avez pas ou plus de <b>compte de dépôt</b> et si une banque refuse de vous en ouvrir un, de demander à la Banque de France de désigner une banque où vous pourrez bénéficier d'un compte et des services bancaires gratuits associés au droit au compte.                                    |
| 44 | Droits de garde                           | <b>Frais</b> perçus par la banque pour la conservation d'un portefeuille de valeurs mobilières (actions, obligations...).                                                                                                                                                                                                    |
| 45 | Émission de chèque                        | Signature du chèque par son titulaire et remise ou envoi à son bénéficiaire.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 46 | Emprunt                                   | Crédit ou prêt. Opération par laquelle un client demande et obtient de sa banque une somme d'argent remboursable moyennant <b>intérêts</b> et <b>frais</b> .                                                                                                                                                                 |
| 47 | Endos de chèque (ou « Endossement »)      | Formalités pour l'encaissement d'un chèque (cf. <b>remise de chèque</b> ). Le bénéficiaire signe au dos du chèque. L'encaissement d'un chèque par votre banque, pour le porter sur votre compte, nécessite un endossement préalable de votre part.                                                                           |
| 48 | Envoi de chéquier                         | Envoi postal auquel procède la banque pour vous adresser votre (vos) chéquier (s). Cet envoi est payant.                                                                                                                                                                                                                     |
| 49 | Espèces                                   | Terme utilisé pour désigner les billets de banque et les pièces de monnaie.                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    | Termes                                                          | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50 | Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision     | Frais perçus forfaitairement par la banque pour un <b>rejet de chèque</b> lorsque le chèque a été rejeté pour défaut ou insuffisance de provision.                                                                                                                                                                                                                               |
| 51 | Frais                                                           | Montant prélevé par l'établissement de crédit au titre de la réalisation d'une opération ou de la fourniture d'un service.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 52 | GAB (Guichet Automatique de Banque)                             | Appareil qui permet à l'aide d'une <b>carte bancaire</b> et de son code confidentiel d'effectuer un certain nombre d'opérations sur un compte (retrait d'argent, consultation du compte, commande de chéquier...), contrairement au <b>DAB</b> qui ne permet que des retraits de billets.                                                                                        |
| 53 | Incidents de fonctionnement du compte                           | Fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui défini par la loi ou la réglementation (par exemple dépassement de découvert autorisé).                                                                                                                                                                                               |
| 54 | Instrument de paiement                                          | Instrument (carte bancaire, chèque, prélèvement, virement, TIP et porte monnaie électronique) mis à la disposition d'un client permettant de réaliser une opération (débit ou crédit) sur son compte. Il faut ajouter aux moyens de paiement cités ci-dessus les espèces.                                                                                                        |
| 55 | Intérêts créditeurs                                             | Somme due au client au titre de ses comptes rémunérés ou de ses placements. Le calcul de cette somme tient compte des <b>dates de valeur</b> .                                                                                                                                                                                                                                   |
| 56 | Intérêts débiteurs                                              | Somme due à la banque lorsqu'un compte présente un <b>solde</b> négatif pendant un ou plusieurs jours. Le calcul de cette somme tient compte des <b>dates de valeur</b> .                                                                                                                                                                                                        |
| 57 | Lettre d'information préalable pour chèque sans provision       | Lettre adressée par la banque, lorsque vous avez émis un <b>chèque sans provision</b> , préalablement au <b>rejet du chèque</b> . Elle vous informe des délais pour constituer la provision et régulariser votre situation, ainsi que des conséquences, notamment financières, d'un éventuel rejet.                                                                              |
| 58 | Libellé                                                         | Ensemble de mots et abréviations utilisés sur les <b>relevés de compte</b> et précisant la nature et l'origine des opérations.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 59 | Location de coffre fort                                         | Location d'un compartiment sécurisé par la banque dans ses locaux à un client, pour que celui-ci y dépose des valeurs personnelles.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 60 | Mise en place d'une autorisation de prélèvement                 | Enregistrement par la banque de l'autorisation de <b>prélèvement</b> donnée par le client. Elle est nécessaire et préalable au paiement des <b>prélèvements</b> .                                                                                                                                                                                                                |
| 61 | Offre groupée de produits et services (ou « package »)          | Offre globalisée de produits et services permettant de couvrir un ensemble de besoins d'un client. Chaque produit ou service peut être souscrit séparément.                                                                                                                                                                                                                      |
| 62 | Opposition administrative                                       | Procédure administrative (forme de saisie-attribution) permettant au Trésor Public d'obtenir le blocage, puis le règlement, dans un délai de 15 jours, des sommes qui lui sont dues au titre d'amendes ou de condamnations pécuniaires.                                                                                                                                          |
| 63 | Opposition carte par la banque                                  | Opération par laquelle la banque refuse toute transaction en cas d'utilisation abusive d'une carte par le titulaire de la carte (client-porteur).                                                                                                                                                                                                                                |
| 64 | Opposition carte par le client- porteur (titulaire)             | Opération par laquelle le titulaire (client-porteur) de la carte signale à sa banque, par courrier, Internet ou téléphone confirmé par courrier, la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de la carte, ou le redressement /la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement par carte.                                                                                 |
| 65 | Opposition chèque (s) / chéquier (s) par l'émetteur (titulaire) | Opération par laquelle l'émetteur d'un chèque ou le titulaire d'un chéquier, signale à sa banque, par courrier, Internet ou téléphone confirmé par courrier, la perte ou le vol ou l'utilisation frauduleuse du chèque/chéquier ou, le redressement /la liquidation judiciaire du bénéficiaire, de ce (ces) chèque (s)/chéquier(s).                                              |
| 66 | Opposition sur prélèvement                                      | Opération par laquelle le titulaire d'un compte donne l'ordre à sa banque, par courrier Internet ou téléphone confirmé par courrier, de refuser à l'organisme émetteur la demande de(s) paiement(s) qu'il a présentée et pour laquelle une <b>autorisation</b> préalable de prélèvement avait été donnée.                                                                        |
| 67 | Porte-Monnaie Électronique                                      | Moyen de paiement hébergé sur une carte (spécifique ou incorporée dans une carte de paiement) émise par un établissement de crédit et permettant à son titulaire d'effectuer des paiements de petits montants (actuellement de moins 30 euros). Il est rechargé par le client d'un certain montant et est utilisable chez les commerçants et prestataires de services adhérents. |

|    | Termes                                | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 68 | Prélèvement                           | Opération qui permet à la banque, conformément à l'autorisation de prélèvement donnée par le client, de payer un créancier en débitant son <b>compte de dépôt</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 69 | Prélèvement impayé                    | Rejet d'un <b>prélèvement</b> par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour le régler.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 70 | Prêt                                  | Opération par laquelle la banque met à la disposition d'un client une somme d'argent. En contrepartie, celui-ci verse à la banque des intérêts et divers frais et lui rembourse le capital selon des modalités déterminées dans un contrat. Les prêts sont de diverses formes, selon leur objet : prêt immobilier, prêt à la consommation (prêt personnel, prêt affecté ...).                                                                                                                                 |
| 71 | Recherche de documents                | Prestation généralement payante de recherche et d'édition par la banque, à la demande du client, de documents concernant son compte (historique du compte, duplicata de <b>relevés de compte</b> , documents juridiques...).                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 72 | Rejet de chèque                       | Refus de paiement, par la banque de l'émetteur, d'un <b>chèque</b> remis à l'encaissement par le bénéficiaire. Le refus est le plus souvent dû à un défaut ou à une insuffisance de provision.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 73 | Rejet de prélèvement                  | Refus du paiement d'un <b>prélèvement</b> du fait d'une insuffisance de provision ou d'une opposition demandée par le client.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 74 | Relevé de compte                      | Document récapitulant les opérations enregistrées sur le compte d'un client pendant une période déterminée, généralement mensuelle. Il est conseillé de le conserver pendant 10 ans.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 75 | Remboursement périodique de prêt      | Paiement à la banque, à l'échéance contractuelle convenue, d'une partie du capital et des intérêts auxquels s'ajoutent des frais d'assurance éventuels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 76 | Remise de chèque (s)                  | Dépôt de <b>chèque(s)</b> par le client auprès de sa banque pour encaissement. Elle nécessite la signature du bénéficiaire au dos du chèque (endos), ainsi que l'indication du numéro de compte à créditer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 77 | Retrait                               | Opération par laquelle un client retire de son compte, au <b>distributeur de billets</b> ou au guichet, une certaine somme en espèces dont le montant est porté au débit de son compte. Les conditions de facturation ne sont pas les mêmes suivant que le retrait est fait ou non auprès d'une autre banque que la sienne, et à l'intérieur ou hors de l'Union Européenne.                                                                                                                                   |
| 78 | Saisie-attribution                    | Procédure juridique permettant à un <b>créancier</b> de se faire payer le montant de sa créance. Le créancier doit nécessairement disposer d'un titre exécutoire (jugement). Il existe une somme insaisissable sur le compte ( <b>solde bancaire insaisissable</b> ) dans la mesure où ce compte est créditeur.                                                                                                                                                                                               |
| 79 | Solde bancaire insaisissable          | Somme forfaitaire qui ne peut être saisie. Elle est destinée aux besoins alimentaires immédiats lorsque le compte est saisi. Toute personne, dont le compte est saisi peut, sur simple demande auprès de sa banque dans les 15 jours suivant la saisie, disposer de cette somme insaisissable égale au RMI « pour une personne seule », dans la limite du <b>solde créditeur du compte</b> . Le solde bancaire insaisissable n'est possible que sur un seul compte même si le client en dispose de plusieurs. |
| 80 | Solde du compte                       | Différence entre la somme des opérations au débit et au crédit d'un compte. Le solde est dit créditeur (positif) lorsque le total de ses crédits excède celui de ses débits, et débiteur (négatif) dans le cas contraire.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 81 | Taux d'intérêt                        | Pourcentage permettant de calculer la rémunération d'une somme d'argent pour une période donnée (jour, mois, année).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 82 | Télèrèglement                         | Moyen de paiement permettant de régler à distance une dette. Il est à l'initiative du débiteur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 83 | Titre Interbancaire de paiement (TIP) | Moyen de paiement envoyé par un <b>créancier</b> à l'appui d'une facture afin de la régler à une date précise. Le débit du TIP sur le compte du client peut intervenir dès réception du TIP du créancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 84 | Virement                              | Opération par laquelle un client donne l'ordre à sa banque de débiter son compte pour en créditer un autre. Il peut être occasionnel ou permanent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    | Termes                                                                                           | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 85 | Virement occasionnel automatisable dans l'UE                                                     | Virement occasionnel, d'un montant inférieur ou égal à 12 500 € <sup>47</sup> , émis dans l'UE (y compris la France), d'un compte vers un autre compte en fournissant l'identité correcte du bénéficiaire. En France, cette identité est fournie par le <b>RIB</b> et dans l'UE par l' <b>IBAN</b> , et le <b>BIC</b> . |
| 86 | Virement occasionnel non automatisable émis sans RIB, BIC ou IBAN (Europe) ou émis hors d'Europe | <b>Virement</b> soit ne remplissant pas les conditions d'automatisation dans l'UE (cf. déf. <b>virement occasionnel automatisable dans l'UE</b> ), soit pour lequel le compte du bénéficiaire est situé en dehors de l'Union Européenne.                                                                                |

---

<sup>47</sup> 50 000 € à partir du 1/01/2006.



## PROTOCOLE

Entre,

**Le Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie**

Et

**L'Association des Maires de France**

### Préambule

Lors de la réunion du Comité Consultatif du Secteur Financier du 9 novembre 2004, qui associait les représentants des banques, de leur clientèle et des pouvoirs publics, les banques se sont engagées à mettre en place un ensemble de mesures pour rénover la relation banquier/client. Ces mesures visent notamment à améliorer l'accès aux moyens de paiement alternatifs au chèque pour les publics en difficulté bancaire. Une gamme de ces moyens de paiement alternatifs (carte bancaire à autorisation systématique, virement, prélèvement, TIP) sera délivrée par les banques à leur clientèle concernée au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre 2005.

Les usagers des collectivités locales, titulaires de ces moyens de paiement alternatifs, doivent pouvoir les utiliser pour les règlements qu'ils sont amenés à effectuer quotidiennement auprès des services de proximité (cantines, crèches, haltes garderies, piscines...).

Le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et l'Association des Maires de France s'engagent à promouvoir l'acceptation de ces moyens de paiement au sein du secteur public local, au plus près des besoins de l'utilisateur.

Toutefois, chaque collectivité reste libre d'adhérer ou non à cette démarche, l'engagement de l'Association des Maires de France n'impliquant pas celui des collectivités.

### 1. Les engagements du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie s'engage à apporter son appui aux collectivités locales dans la mise en place des moyens de paiements alternatifs au chèque. À cette fin, le Ministère mobilise le réseau des comptables du Trésor public pour conseiller et accompagner les collectivités locales dans leurs projets.

Par ailleurs, le réseau des comptables du Trésor public bénéficie du soutien technique d'un pôle national spécialisé dans les moyens de paiement du secteur public local.

Parallèlement, le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie développe l'équipement en Terminaux de Paiement Électronique (TPE) des trésoreries spécialisées dans le recouvrement des recettes des collectivités locales et des établissements publics locaux, afin de permettre aux usagers de s'acquitter de leurs factures par carte bancaire aux guichets du Trésor public.

Le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie s'engage à offrir aux collectivités locales des conditions tarifaires plus favorables pour la réalisation des opérations de recettes par carte bancaire auprès de leurs services de proximité.

Le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie s'engage à faciliter la démarche administrative pour la modification de l'acte constitutif des régies.

## **2. Les engagements de l'Association des Maires de France**

Afin de favoriser l'acceptation par les communes et structures intercommunales des moyens de paiement alternatifs au chèque, l'Association des Maires de France s'engage à :

- promouvoir les avantages des moyens de paiement alternatifs au chèque (carte bancaire, prélèvement, TIP),
- encourager les collectivités à s'équiper de matériels ou logiciels permettant l'acceptation de ces moyens de paiement,
- sensibiliser les collectivités sur la nécessité d'actions de promotion et d'information sur les moyens de paiement dématérialisés auprès de leurs usagers, notamment :
  - par une mention sur les avis de sommes à payer informant les usagers de la possibilité de régler à l'aide de moyens de paiement dématérialisés ;
  - par la mise en œuvre, aux guichets de leurs services, d'une signalétique adaptée informant sur les moyens de paiement acceptés.

## LA MÉDIATION FINANCIÈRE

| La médiation bancaire                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | Le médiateur auprès de la FBF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Les médiateurs internes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Le médiateur                           | Nommé pour une <b>durée renouvelable de deux ans</b> et remplit sa mission de manière indépendante et impartiale, est tenu du respect de la confidentialité, dans le cadre d'un contrat de deux ans, définissant son rôle, ses prestations, ses moyens et ses honoraires.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nommés par décision du président du Conseil d'administration ou du Directoire des banques concernées. Leur mandat est en général <b>d'une durée de 2 ou 3 ans renouvelable</b> . Toutefois, plusieurs établissements ont décidé de nommer leur médiateur pour une durée indéterminée, ce qui a pour effet de renforcer l'indépendance de celui-ci vis-à-vis de l'établissement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Les litiges                            | L'objet de loin le plus fréquent des litiges des dossiers de médiation est à hauteur de 80% <b>le fonctionnement du compte</b> , ce pourcentage ne tenant pas compte de l'objet des réclamations irrecevables en raison de l'absence de compétence du médiateur dans des matières pour lesquelles il est saisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Une partie concerne <b>la gestion de la relation commerciale</b> (accueil au guichet, demandes de renseignements, diffusion de l'information, refus de contractualiser, etc.) ;</li> <li>– La partie la plus importante concerne <b>la gestion de la relation contractuelle</b> (les incidents ponctuels comme les dysfonctionnements techniques ou informatiques, les interdictions bancaires, suivis par la qualité de l'information ou du conseil fourni, et les contestations de tarification).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| La compétence                          | Un <b>choix</b> entre deux types de médiation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans la première option (<b>option A</b>, choisie initialement par 54 établissements), le médiateur a une compétence restreinte, limitée uniquement au champ « MURCEF » (litiges concernant les conventions de compte, les ventes liées et les ventes à prime), les autres dossiers étant dirigés, sans examen, vers le service « clientèle » de la banque concernée ;</li> <li>- dans la deuxième option (<b>option B</b>, choisie initialement par 72 établissements), le médiateur dispose d'une compétence élargie concernant toutes les réclamations émanant des clients disposant d'un compte de dépôt à vue, sauf les litiges résultant d'un refus de crédit.</li> </ul> | <p>La majorité des établissements ont opté pour une :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– compétence strictement limitée à la loi Murcef.</li> </ul> <p>Ont été en général considérés comme éligibles à la médiation, les litiges relatifs aux conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture des comptes de dépôt à vue, détenus par des personnes physiques pour des besoins non professionnels et les litiges de tous clients (professionnels et non professionnels) relatifs à la vente ou à l'offre de produits et services groupés ou avec primes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– un <b>champ de compétence élargi au cas par cas</b>, la Charte de médiation prévoyant que la compétence du médiateur peut être étendue à des réclamations portant sur des sujets autres que ceux visés par la loi MURCEF, si ces réclamations émanent de clients personnes physiques titulaires d'un compte non affecté à des opérations professionnelles et si la banque donne son accord à cet élargissement de la saisine.</li> </ul> |
| Les principales cause d'irrecevabilité | Tous les litiges émanant des personnes physiques n'agissant pas pour des motifs professionnels et n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur, ou des personnes physiques agissant pour des besoins professionnels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Les principaux motifs d'irrecevabilité sont toujours les mêmes : de loin, le plus substantiel, est l'absence de traitement préalable par le service clients, suivie par les litiges en dehors du champ de compétence de la loi MURCEF : action contentieuse en cours, politique tarifaire, opération de crédit, surendettement, absence de litige, faits trop anciens, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| La procédure                           | Après l'instruction de la demande, le médiateur établit une « <b>proposition de règlement amiable</b> » qui doit être adressée au client et à la banque et faire l'objet d'une acceptation par les deux parties pour que la médiation soit réussie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>L'intervention de la médiation bancaire repose sur le strict respect de l'application du principe de traitement des réclamations comportant <b>trois degrés</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– tout d'abord, <b>au niveau de l'agence</b>, qui traite les réclamations les plus nombreuses ;</li> <li>– <b>au niveau des services clients</b> ou des services réclamations qui traitent les réclamations plus complexes, n'ayant pas trouvé une solution au niveau de l'agence ;</li> <li>– <i>in fine</i>, <b>l'intervention du médiateur</b>, à la demande du client qui justifie avoir épuisé toutes les voies de recours interne.</li> </ul> <p>Les médiateurs bancaires s'accordent sur le principe que la médiation doit être une <b>procédure d'exception et de dernier recours</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Avis suivis                            | En 2003, pour <b>les causes de clôture de comptes</b> , seulement 18,5% ont donné lieu à un accord mutuel sur les propositions du médiateur. 12,9% des situations se sont dénouées spontanément, 7,4% des réclamations ont été abandonnées par les clients, essentiellement pour un recours judiciaire, 31,48% des demandes ont été écartées par le médiateur estimant qu'aucune médiation n'était possible), 3,7% des tentatives de conciliation ont donné lieu à un refus par la banque des propositions du médiateur, 25,92% à un refus par le client.                                                                                                                                                                                                                | Seulement un nombre très réduit d'établissements ont choisi de conférer une <b>force contraignante</b> aux avis du médiateur, même si les rapports font état du fait que ceux-ci sont suivis dans la majorité des cas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Le rapport                             | <b>Compte rendu</b> adressé au gouverneur de la Banque de France, président du Comité de la médiation bancaire et au président du Comité consultatif du secteur financier et <b>rapport détaillé</b> adressé à la direction de chacune des banques adhérentes. Le rapport global du médiateur auprès de la FBF est rendu public, notamment sur le site de la FBF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Rapport adressé chaque année au gouverneur de la Banque de France, président du Comité de la médiation bancaire et au président du Comité consultatif du secteur financier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                         | L'Autorité des marchés financiers (AMF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Le crédit :<br>Association des sociétés financières (ASF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | La Poste                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le médiateur                            | Le médiateur peut être <b>saisi</b> par toute personne non professionnelle pour poser des questions et par toute personne intéressée (investisseur, société cotée, intermédiaire financier) pour demander une médiation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Nommé</b> par le Conseil d'administration de l'ASF et les représentants des associations de consommateurs pour une durée renouvelable de deux ans.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Nommé</b> par le Président du Groupe pour une durée indéterminée. (mis en place le 3 février 2004). Avec un médiateur du groupe, <b>crée par décision</b> du président du conseil d'administration.                                                                                                                                             |
| Les litiges                             | <b>En consultation</b> , les prépondérants sont les classes « émetteurs », « fonctionnement général des marchés » et « instruments financiers », suivies par les classes « produits collectifs » et « gestion sous mandat ». <b>En médiation proprement dite</b> , le premier bloc ne représente que 13%, la majorité des plaintes concernant de deuxième bloc : plaintes relatives aux moins-values enregistrées à l'échéance des fonds à formule, suivies par les réclamations sur la réception, la transmission, l'exécution des ordres, la tenue de compte et la conservation. | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les explications de décomptes</li> <li>– Les problèmes d'assurance</li> <li>– Les remboursements anticipés de prêts -</li> <li>– Les contestations de solidarité entre époux co-emprunteurs,</li> <li>– Les litiges portant sur des utilisations frauduleuses de cartes, etc.,</li> <li>– Forte augmentation ces dernières années des dysfonctionnements dans la mise en place des prêts, dans leur gestion ou dans les versements des fonds, des plaintes de harcèlement des particuliers par leurs prêteurs, très délicates à prouver et à apprécier.</li> </ul> | Concernent les conditions de fonctionnement du compte de dépôt et principalement le rejet des chèques et l'interdiction bancaire, ainsi que les conséquences pécuniaires qui en découlent (frais, pénalités, etc.). Comme dans le cas des banques, les affaires concernant les ventes groupées ou les ventes avec primes sont très peu nombreuses. |
| La compétence                           | Tous les litiges relatifs à l'information des investisseurs, au mandat de gestion de portefeuille et de commercialisation des produits et à l'exécution des ordres (délai, contenu) quel que soit le mode de passation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Limité aux adhérents ayant reconnu sa compétence et son rôle. À la suite de la loi MURCEF, le médiateur a vu son champ de compétence étendu aux litiges que les adhérents de l'ASF pourraient rencontrer dans leurs relations avec leurs entreprises clientes à propos des ventes à prime et des ventes groupées.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <i>« Le médiateur est saisi des contestations entre La Poste et les consommateurs ou leurs représentants quand elles découlent de l'offre de produits et de services, ou de sa mise en œuvre, ce qui, par exemple, inclut les différends relationnels tout comme ceux qui sont en rapport avec la présence postale ».</i>                          |
| Les principales causes d'irrecevabilité | Si une procédure judiciaire est engagée ou si la saisine a eu lieu avant toute démarche écrite auprès de l'intermédiaire ou de la société en question dont les titres sont détenus par l'investisseur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | L'exigence d' <b>épuisement des voies de recours</b> interne à l'entreprise avant la saisine du médiateur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Uniquement pour les litiges concernant les services financiers, même si ceux-ci représentent les ¾ des litiges alors que le domaine courrier/colis n'en représente que le cinquième.                                                                                                                                                               |
| La procédure                            | Ni la saisine du médiateur, ni les positions prises ne peuvent être rendues publiques, ni utilisées au cours d'un procès. Une permanence téléphonique a été instituée pour apporter une réponse aux questions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Majoritairement <b>écrite</b> , mais l'usage du téléphone est indispensable dans les relations quotidiennes du service de la médiation avec les services consommateurs des établissements de crédits.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | La saisine doit être faite exclusivement par écrit.<br><br>Le médiateur n'intervient qu'après épuisement des voies de recours internes et seulement si le litige n'a pas fait l'objet d'une décision de justice.                                                                                                                                   |
| Traitement                              | Ne devrait <b>pas dépasser trois mois</b> (sous réserve d'un accord des parties.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Inférieur à deux mois.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | En matière de services financiers, la moyenne est de <b>23 semaines</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Les avis suivis                         | Les parties restent libres d'accepter le déclenchement de la médiation, d'accepter, de modifier ou de refuser les propositions du médiateur et de mettre fin à la médiation, en conservant à tout moment la liberté de saisir les tribunaux.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Des avis sont émis dans la majorité des cas <b>en équité</b> . Ils ne sont <b>pas contraignants</b> , mais en pratique toujours suivis, d'autant plus qu'ils restent très peu nombreux et exceptionnels, comme fin de la médiation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Toujours suivis par la direction du Groupe et mis en œuvre par les services, même si juridiquement ils ne sont <b>pas contraignants</b> . L'autorité des avis du médiateur de La Poste est en pratique importante.                                                                                                                                 |
| Le rapport                              | <b>Rapport annuel</b> et compte rendu de l'ensemble de ses activités au Collège de l'AMF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Rapport annuel</b> qui est <b>rendu public</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Rapport annuel</b> global d'activité du médiateur, qui est mis à la disposition du <b>public</b> .<br>Le rapport établi dans le cadre de la loi MURCEF reste <b>privé</b> .                                                                                                                                                                     |

| La médiation en assurance               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances – FFSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Le médiateur du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance – GEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Le médiateur                            | Désigné d'une manière originale à l'unanimité par un « Conseil de la médiation », composé par le président de l'Institut national de la consommation (INC), le président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et le président de la FFSA, son mandat est de deux ans renouvelables.                                                                              | Désigné par la Commission Exécutive en fonction de son indépendance et de sa compétence. Son mandat est de trois ans renouvelables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Les litiges                             | Les <b>assurances de personnes</b> sont largement dominantes (presque 60% des litiges soumis à la médiation)<br>Les <b>assurances de biens et responsabilité</b> (assurance automobile, assurance multirisque habitation, protection juridique) représentent 42% des litiges                                                                                                  | – L' <b>automobile</b> (56% des plaintes en 2003)<br>– L' <b>habitation – vie privée</b> (33% des réclamations en 2003)<br>– Les <b>assurances de personnes</b> (8% des réclamations en 2003)<br>– Une catégorie constituée <b>par les demandes d'arbitrage</b> adressées au médiateur, en tant que tiers de l'art. L. 127-4 du Code des assurances, provoquées par le désaccord entre un assuré et son assureur de protection juridique sur l'opportunité d'introduire un recours. |
| La compétence                           | L'examen des litiges opposant un assuré (ou un tiers) à une entreprise d'assurance lorsqu'il n'y a pas de médiateur au niveau de l'entreprise elle-même.<br>De même, en ce qui concerne, les contrats collectifs (notamment les contrats emprunteurs) ou les assurances professionnelles multiples (notamment en assurance construction).                                     | Concerne les litiges relatifs aux risques du particulier opposant une société adhérente (et ses filiales) à son assuré. Les litiges opposant une société à un tiers sont exclus de la procédure.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Les principales causes d'irrecevabilité | La principale cause reste la <b>saisine prématurée du médiateur, avant l'épuisement des voies internes</b> , presque 40% des saisines étant renvoyées aux sociétés concernées.                                                                                                                                                                                                | 36,8% des dossiers sont <b>irrecevables</b> , la cause la plus fréquente étant que l'assureur concerné n'est pas membre du GEMA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| La procédure                            | Toutes les procédures internes de traitement des réclamations doivent avoir été épuisées avant que le médiateur ne puisse intervenir.<br>La société d'assurances peut saisir elle-même le médiateur, mais seulement avec l'accord de l'assuré, et sous réserve qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée.                                                               | La <b>saisine</b> est directement introduite par écrit auprès du médiateur, soit par un assuré ayant épuisé les voies internes de l'entreprise pour le traitement des réclamations, soit par la société d'assurance.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Traitement                              | Délai de trois mois.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Délai de <b>six mois</b> suivant la date à laquelle il a été saisi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Les avis suivis                         | L'avis du médiateur n'a pas de valeur contraignante, mais en 2003, 92% de ses avis ont été <b>suivis</b> totalement ou partiellement (pourcentage qui est étonnement constant par rapport à ceux affichés en 2002 et en 2001). La majorité des 8% des avis refusés par les sociétés d'assurances ont été suivis par des assignations en justice, à l'initiative du requérant. | Le médiateur du GEMA se prononce régulièrement par voie d' <b>avis</b> formalisés (125 avis en 2003, 122 avis en 2002, 119 avis en 2001).<br>Les avis du médiateur du GEMA sont rendus en droit et en équité.<br>L'avis du médiateur s'impose à la société concernée, en ayant valeur contraignante pour l'entreprise. Le sociétaire reste libre de l'accepter ou de décider de porter l'affaire en justice.                                                                        |
| Le rapport                              | <b>Annuel et rendu public</b> sur le site Internet de la FFSA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Annuel et rendu public</b> sur le site Internet du GEMA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



**MODÈLE TYPE N° 1**  
**OFFRE PRÉALABLE DE CRÉDIT ACCESSOIRE À UNE VENTE <sup>(1)</sup>**  
**(À DOMICILE) <sup>(2)</sup>**

Nom ou dénomination sociale et adresse du prêteur <sup>(3)</sup> : .....

Numéro du registre du commerce et des sociétés <sup>(2)</sup> : .....

Le (date) ..... Elle est valable quinze jours <sup>(4)</sup>, soit jusqu'au .....

Le prêteur se réserve toutefois le droit d'accorder ou de refuser le crédit dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation (cf. § 3 a) <sup>(2)</sup>

La présente offre de crédit est faite :

À (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse de l'emprunteur) : .....

Et à (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse du co-emprunteur) <sup>(2)</sup> : .....

Elle est destinée à financer les achats <sup>(1)</sup> suivants :

Description sommaire du (des) bien(s) ou de la (des) prestation(s) de services : .....

Bon(s) de commande n° <sup>(2)</sup> : .....

Indication du vendeur ou du prestataire de services <sup>(5)</sup> : .....

Elle est faite aux conditions suivantes : .....

Prix au comptant : ..... €

Versement comptant : ..... €

Montant du crédit : ..... €      Durée : (n) jours (\*) .....

### I. – Coût total du crédit

Taux effectif global annuel : ..... %

Composé de :

Intérêts du prêt (\*) : ..... €

Frais de dossier <sup>(2)</sup> : ..... €

Coût total du crédit sans assurance : ..... €

Coût de l'assurance [facultative <sup>(2)</sup> / obligatoire pour l'obtention du financement <sup>(2)</sup> proposée par le prêteur <sup>(2)\*\*</sup>] : ..... €

Coût total du crédit avec assurance : ..... €

\*\* Vous pouvez souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de votre choix <sup>(6)</sup>.

\*\* Vous pouvez ne pas adhérer à l'assurance facultative (indiquer les modalités) <sup>(7)</sup>

<sup>(1)</sup> Ou prestation de services.

<sup>(2)</sup> Le cas échéant.

<sup>(3)</sup> Établissement de crédit ou vendeur ou prestataire de services.

<sup>(4)</sup> Ou durée supérieure, le cas échéant, à l'initiative du prêteur.

<sup>(5)</sup> Si le vendeur ou le prestataire de service n'est pas le prêteur.

<sup>(6)</sup> À insérer si l'assurance est obligatoire pour l'obtention du financement.

<sup>(7)</sup> À insérer si l'assurance est facultative.

Échéances (\*) :

Nombre d'échéances : .....

Périodicité : .....

Montant par échéance : ..... €

— Sans assurance : ..... €

— Avec assurance <sup>(2)</sup> : ..... €

(\*) Le montant des intérêts, le montant des échéances et la durée indiqués ci-dessus sont calculés pour le paiement de la première échéance (x) jours après la date de mise à disposition des fonds.

Si cette dernière date diffère de plus de (n) jours de la date prévue, en plus ou en moins, le montant des intérêts et le montant des échéances seront ajustés dans la limite de 10 p. 100 au maximum du montant total des intérêts. Cette modification sera notifiée au plus tard sept jours avant la date de la première échéance.

## II. – Modalités de remboursement du crédit par l'emprunteur

- ☐ Débit du compte bancaire ou postal <sup>(2)</sup>.
- ☐ Prélèvement sur compte bancaire ou postal <sup>(2)</sup> conformément à l'autorisation ci-jointe.
- ☐ Chèque bancaire ou postal <sup>(2)</sup>
- ☐ Virement bancaire ou postal <sup>(2)</sup>
- ☐ Mandat <sup>(2)</sup>
- ☐ Autres formules <sup>(2)</sup>

*Nota* – L'utilisation de lettres de change ou de billets à ordre est interdite (art. L. 313-13 du Code de la consommation).

## III. – Caution <sup>(2)</sup>

Identité de la caution (nom, prénoms, adresse) : .....

La personne qui accepte de se porter caution de votre obligation à l'égard du prêteur sera tenue d'y satisfaire à votre place en cas de défaillance de votre part.

## IV. – Cette offre peut devenir votre contrat de crédit dans les conditions suivantes

### 4.1. Acceptation de l'offre

Si cette offre vous convient, vous devez faire connaître au prêteur que vous l'acceptez en lui renvoyant un exemplaire de cette offre dûment remplie après avoir apposé votre signature.

### 4.2. Rétractation de l'acceptation

- a) Après avoir accepté, vous pouvez revenir sur votre engagement, dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation, en renvoyant le bordereau détachable joint après l'avoir signé.
- b) Toutefois, si par écrit rédigé, daté et signé de votre main vous avez expressément demandé à votre vendeur <sup>(5)</sup> de recevoir livraison immédiatement, ce délai de sept jours est ramené à la date de

livraison du bien (ou du commencement d'exécution de la prestation de services) sans pouvoir jamais excéder sept jours ni être inférieur à trois jours <sup>(8)</sup>.

- c) En aucun cas l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à enregistrement sur un fichier.

#### 4.3. Conclusion du contrat de prêt

- a) Si le prêteur vous a fait connaître sa décision de vous accorder le crédit <sup>(2)</sup>, votre contrat devient définitif sept jours après votre acceptation. Au cas où le prêteur vous informe de sa décision de vous accorder le crédit après l'expiration de ce délai de sept jours, vous aurez encore la possibilité de conclure le contrat de prêt, si vous le souhaitez <sup>(2)</sup>.
- b) *Nota* – Jusqu'à ce que le contrat de prêt devienne définitif, vous n'avez rien à payer au prêteur.

#### 4.4. Rapports entre le contrat de prêt et le contrat de vente <sup>(1)</sup>

- a) Jusqu'à votre acceptation de l'offre de crédit, vous n'êtes tenu à aucun engagement à l'égard de votre vendeur <sup>(5)</sup>. Celui-ci ne doit recevoir aucun paiement ni aucun dépôt en sus de la partie du prix que vous avez accepté de payer comptant. La validité et la prise d'effet de toute autorisation de prélèvement sont subordonnées à celles du contrat de vente.
- b) Tant que le contrat de prêt n'est pas devenu définitif, votre vendeur <sup>(5)</sup> n'est pas obligé de faire la livraison ou la fourniture. Si, toutefois, celle-ci est faite avant la conclusion définitive du contrat de prêt, le vendeur en supporte les frais et risques.
- c) Tant que le prêt demandé ne vous a pas été accordé ou s'il l'a été, tant que le délai de rétractation de sept jours dont vous disposez ne s'est pas écoulé, vous n'avez rien à payer au vendeur <sup>(5)</sup>, à l'exception, le cas échéant, de la partie du prix payable comptant <sup>(8)</sup>.
- d) Si vous avez renoncé à votre crédit ou si vous ne l'avez pas obtenu, la vente <sup>(1)</sup> est résolue, sauf si vous décidez de payer comptant. Le vendeur <sup>(5)</sup> doit alors vous rembourser, sur simple demande, l'intégralité des sommes que vous lui auriez versées à l'avance <sup>(8)</sup>. Si celles-ci ne vous ont pas été restituées huit jours après votre demande de remboursement, elles produiront des intérêts au taux légal majoré de moitié <sup>(8)</sup>.
- e) Vos obligations à l'égard du prêteur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien (ou de la fourniture de la prestation de service).
- f) Si l'exécution de la vente <sup>(1)</sup> est échelonnée dans le temps, votre obligation de remboursement prend effet au début de cette exécution et cesse en cas d'interruption de celle-ci.
- g) *Nota.* – Vous n'avez pas à prendre, vis-à-vis de votre vendeur, un engagement préalable de payer comptant pour le cas où votre prêt serait refusé. Un tel engagement serait nul de droit.
- h) Le contrat de vente <sup>(1)</sup> mentionné ci-dessus doit préciser que le paiement du prix sera acquitté à l'aide d'un crédit, sous peine pour le vendeur des sanctions prévues à l'article L. 311-34 du Code de la consommation.

---

<sup>(8)</sup> Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de vente à domicile.

## V. – Exécution du contrat

### 5.1. Remboursement par anticipation :

Vous pouvez toujours, à votre initiative, rembourser par anticipation sans indemnité, en partie ou en totalité, le crédit qui vous a été consenti.

Toutefois, le prêteur peut refuser un remboursement partiel anticipé inférieur au montant fixé par décret, soit actuellement trois fois le montant contractuel de la première échéance non échue.

**5.2.** En cas de défaillance de votre part dans les remboursements, le prêteur pourra exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, majoré des intérêts échus mais non payés. Jusqu'à la date du règlement effectif, les sommes restant dues produisent les intérêts de retard à un taux égal à celui du prêt. En outre, le prêteur pourra vous demander une indemnité égale à 8% du capital dû. Si le prêteur n'exige pas le remboursement immédiat du capital restant dû, il pourra exiger, outre le paiement des échéances échues impayées, une indemnité égale à 8% desdites échéances. Cependant, dans le cas où il accepterait des reports d'échéances à venir, le taux de l'indemnité serait ramené à 4% des échéances reportées.

**5.3.** Les indemnités ci-dessus peuvent être soumises, le cas échéant, au pouvoir d'appréciation du tribunal.

**5.4.** Aucune somme autre que celles mentionnées dans les deux cas ci-dessus ne pourra vous être réclamée par le prêteur, à l'exception cependant, en cas de défaillance, des frais taxables entraînés par cette défaillance.

**5.5.** En cas d'incident de paiement caractérisé, des informations vous concernant sont susceptibles d'être inscrites dans le fichier tenu à la Banque de France (FICP) accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

## VI. – Contentieux

**6.1.** Le tribunal d'instance connaît des litiges nés de l'application du chapitre Ier du Titre Ier du livre III du Code de la consommation. Les actions en paiement engagées devant lui à l'occasion de la défaillance de l'emprunteur doivent être formées dans les deux ans de l'événement qui leur a donné naissance à peine de forclusion.

Lorsque les modalités de règlement des échéances impayées ont fait l'objet d'un réaménagement ou d'un rééchelonnement, le point de départ du délai de forclusion est le premier incident non régularisé intervenu après le premier aménagement ou rééchelonnement conclu entre les intéressés ou après adoption du plan conventionnel de redressement prévu à l'article L.331-6 ou après décision du juge de l'exécution sur les mesures mentionnées à l'article L.331-7.

Elles sont portées soit devant le tribunal du lieu où demeure le défendeur en justice, soit devant celui du lieu de livraison effective de la chose (ou du lieu de l'exécution de la prestation de services).

**6.2.** En cas de contestation sur l'exécution du contrat de vente <sup>(1)</sup> le tribunal pourra, jusqu'à la solution du litige, suspendre votre obligation de remboursement à l'égard du prêteur. Si la vente <sup>(1)</sup> est annulée ou résolue par le tribunal, votre contrat de crédit l'est automatiquement. Ces dispositions ne seront applicables que si le prêteur, dans le cas où il s'agit d'un établissement de crédit, est intervenu à l'instance ou s'il a été mis en cause par le vendeur <sup>(5)</sup> ou par vous-même.

*(Signature du prêteur)*

## VII. – Acceptation de l'offre préalable

Je soussigné, ..... déclare accepter la présente offre préalable :

- ☐ Sans assurance ;
- ☐ Avec assurance <sup>(9)</sup>

Après avoir pris connaissance des conditions particulières et générales de l'offre et de la notice comportant les extraits des conditions générales de l'assurance <sup>(2)</sup>, je reconnais rester en possession d'un exemplaire de cette offre doté d'un formulaire détachable de rétractation.

Date : ..... (*Signature de l'emprunteur*)

..... (*Signature du co-emprunteur*) <sup>(2)</sup>

---

<sup>(9)</sup> En cas d'assurance, une notice doit être remise lors de la signature de l'offre préalable de crédit.



## MODÈLE TYPE N° 2 OFFRE PREALABLE DE PRÊT PERSONNEL

Nom (ou dénomination sociale) et adresse du prêteur : .....

Numéro du registre du commerce et des sociétés <sup>(1)</sup> : .....

Le (date) ..... Elle est valable quinze jours <sup>(2)</sup>, soit jusqu'au : .....

Le prêteur se réserve toutefois le droit d'accorder ou de refuser le crédit dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation (cf. § 3 a) <sup>(1)</sup>.

La présente offre de crédit est faite :

À (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse de l'emprunteur) : .....

Et à (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse du co-emprunteur) <sup>(1)</sup> : .....

Elle est faite aux conditions suivantes :

Montant du crédit : ..... €

Durée : ± (n) jours <sup>(1)</sup> : .....

### I. – Coût total du crédit

Taux effectif global annuel : ..... %

Composé de :

Intérêts du prêt <sup>(\*)</sup> : ..... €

Frais de dossier <sup>(3)</sup> : ..... €

Coût total du crédit sans assurance : ..... €

Coût de l'assurance [facultative <sup>(3)</sup> / obligatoire pour l'obtention du financement <sup>(3)</sup> proposée par le prêteur <sup>(3) \*\*</sup>] : ..... €

Coût total du crédit avec assurance : ..... €

\*\* Vous pouvez souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de votre choix <sup>(4)</sup>.

\*\* Vous pouvez ne pas adhérer à l'assurance facultative (indiquer les modalités) <sup>(5)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Mention facultative.

<sup>(2)</sup> Ou durée supérieure, le cas échéant, à l'initiative du prêteur.

<sup>(3)</sup> Le cas échéant.

<sup>(4)</sup> À insérer si l'assurance est obligatoire pour l'obtention du financement.

<sup>(5)</sup> À insérer si l'assurance est facultative.

Échéances (\*) :

Nombre d'échéances : .....  
 Périodicité : .....  
 Montant par échéance : ..... €  
     – Sans assurance : ..... €  
     – Avec assurance <sup>(3)</sup> : ..... €

(\*) Le montant des intérêts, le montant des échéances et la durée indiqués ci-dessus sont calculés pour le paiement de la première échéance (x) jours après la date de mise à disposition des fonds.

Si cette dernière date diffère de plus de (n) jours de la date prévue, en plus ou en moins, le montant des intérêts et le montant des échéances seront ajustés dans la limite de 10 p. 100 au maximum du montant total des intérêts. Cette modification sera notifiée au plus tard sept jours avant la date de la première échéance.

## II. – Modalités de remboursement du crédit

- ☐ Débit du compte bancaire ou postal <sup>(3)</sup>.
- ☐ Prélèvement sur compte bancaire ou postal <sup>(3)</sup> conformément à l'autorisation ci-jointe.
- ☐ Chèque bancaire ou postal <sup>(3)</sup>
- ☐ Virement bancaire ou postal <sup>(3)</sup>
- ☐ Mandat <sup>(3)</sup>
- ☐ Autres formules <sup>(3)</sup>

Nota. - L'utilisation de lettres de change ou de billets à ordre est interdite (art. L. 313-13 du Code de la consommation).

## III. – Caution éventuelle

Identité de la caution (nom, prénoms, adresse) : .....  
 .....

La personne qui accepte de se porter caution de votre obligation à l'égard du prêteur sera tenue d'y satisfaire à votre place en cas de défaillance de votre part.

## IV. – Cette offre peut devenir votre contrat de crédit dans les conditions suivantes

### 4.1. Acceptation de l'offre

Si cette offre vous convient, vous devez faire connaître au prêteur que vous l'acceptez en lui renvoyant un exemplaire de cette offre après avoir apposé votre signature au bas de la formule d'acceptation dûment remplie.

### 4.2. Rétractation de l'acceptation

- a) Après avoir accepté, vous pouvez revenir sur votre engagement, dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation, en renvoyant le bordereau détachable joint après l'avoir signé.
- b) En aucun cas l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à enregistrement sur un fichier.

### 4.3. Conclusion du contrat de prêt

Si le prêteur vous a fait connaître sa décision de vous accorder le crédit <sup>(1)</sup>, votre contrat devient définitif sept jours après votre acceptation. Au cas où le prêteur vous informe de sa décision de vous accorder le crédit après l'expiration de ce délai de sept jours, vous aurez encore la possibilité de conclure le contrat de prêt si vous le souhaitez.

Nota - Jusqu'à ce que le contrat de prêt devienne définitif, vous n'avez rien à payer au prêteur.

## V. – Exécution du contrat

### 5.1. Remboursement par anticipation :

Vous pouvez toujours, à votre initiative, rembourser par anticipation sans indemnité, en partie ou en totalité, le crédit qui vous a été consenti.

Toutefois, le prêteur peut refuser un remboursement partiel anticipé inférieur au montant fixé par décret, soit actuellement trois fois le montant contractuel de la première échéance non échue (selon l'article D. 311-10 du Code de la consommation).

**5.2.** En cas de défaillance de votre part dans les remboursements, le prêteur pourra exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, majoré des intérêts échus mais non payés. Jusqu'à la date du règlement effectif, les sommes restant dues produisent les intérêts de retard à un taux égal à celui du prêt. En outre, le prêteur pourra vous demander une indemnité égale à 8% du capital dû. Si le prêteur n'exige pas le remboursement immédiat du capital restant dû, il pourra exiger, outre le paiement des échéances échues impayées, une indemnité égale à 8% desdites échéances. Cependant, dans le cas où il accepterait des reports d'échéances à venir, le taux de l'indemnité serait ramené à 4% des échéances reportées.

**5.3.** Les indemnités ci-dessus peuvent être soumises, le cas échéant, au pouvoir d'appréciation du tribunal.

**5.4.** Aucune somme autre que celles mentionnées dans les deux cas ci-dessus ne pourra vous être réclamée par le prêteur, à l'exception cependant, en cas de défaillance, des frais taxables entraînés par cette défaillance.

**5.5.** En cas d'incident de paiement caractérisé, des informations vous concernant sont susceptibles d'être inscrites dans le fichier tenu à la Banque de France (FICP) accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

## VI. – Contentieux

Le tribunal d'instance connaît des litiges nés de l'application du chapitre Ier du Titre Ier du livre III du Code de la consommation. Les actions en paiement engagées devant lui à l'occasion de la défaillance de l'emprunteur doivent être formées dans les deux ans de l'événement qui leur a donné naissance, à peine de forclusion.

Lorsque les modalités de règlement des échéances impayées ont fait l'objet d'un réaménagement ou d'un rééchelonnement, le point de départ du délai de forclusion est le premier incident non régularisé intervenu après le premier aménagement ou rééchelonnement conclu entre les intéressés ou après adoption du plan conventionnel de redressement prévu à l'article L. 331-6 ou après décision du juge de l'exécution sur les mesures mentionnées à l'article L. 331-7.

Elles sont portées soit devant le tribunal du lieu où demeure le défendeur en justice, soit devant celui du lieu de livraison effective de la chose (ou du lieu de l'exécution de la prestation de services).

*(Signature du prêteur)*

## VII. – Acceptation de l'offre préalable

Je soussigné, ..... déclare accepter la présente offre préalable :

- ☐ Sans assurance;
- ☐ Avec assurance <sup>(6)</sup> <sup>(6)</sup>

Après avoir pris connaissance des conditions particulières et générales de l'offre et de la notice comportant les extraits des conditions générales de l'assurance <sup>(3)</sup>, je reconnais rester en possession d'un exemplaire de cette offre doté d'un formulaire détachable de rétractation.

Date : ..... (*Signature de l'emprunteur*)

..... (*Signature du co-emprunteur*) <sup>(1)</sup>

---

<sup>(6)</sup> En cas d'assurance, une notice doit être remise lors de la signature de l'offre préalable de crédit.

**MODÈLE TYPE N° 3**  
**OFFRE PRÉALABLE D'OUVERTURE DE CRÉDIT SOUS FORME**  
**DE DÉCOUVERT EN COMPTE DE DÉPÔT**

Nom (ou dénomination sociale) et adresse du prêteur : .....

Numéro du registre du commerce et des sociétés <sup>(1)</sup> : .....

Le (date) ..... Elle est valable quinze jours <sup>(2)</sup>, soit jusqu'au : .....

Le prêteur se réserve toutefois le droit d'accorder ou de refuser le crédit dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation (cf. § 3 a) <sup>(1)</sup>.

La présente offre de crédit est faite :

À (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse de l'emprunteur) : .....

Et à (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse du co-emprunteur) .....

Modalités de l'ouverture de crédit :

Le prêteur vous autorise à tirer sur le compte désigné ci-dessous dans la limite du montant du découvert maximum autorisé.

Vous pouvez résilier le contrat à tout moment sans indemnité, à condition de rembourser immédiatement le découvert existant sur le compte.

Elle est faite aux conditions suivantes :

Désignation du compte : .....

Durée <sup>(3)</sup> : .....

Montant maximum du découvert autorisé : ..... €

### I. – Coût total du crédit

Taux effectif global annuel : ..... %

Dont frais de dossier <sup>(1)</sup> : ..... €

Les intérêts sont calculés au taux nominal de : ..... %

*Ce taux est révisable. Il suivra les variations en plus ou en moins du taux de base que le prêteur applique aux opérations de même nature ou du taux qui figure dans les barèmes qu'il diffuse auprès du public <sup>(1)</sup>.*

*En cas de révision du taux, vous en serez préalablement informé par écrit [par courriel] avant la date effective d'application du nouveau taux.*

*Vous pouvez, dans un délai de 30 jours, après réception de cette information, sur demande écrite adressée au prêteur, refuser cette révision. Dans ce cas, votre droit à crédit prend fin et le remboursement du crédit déjà utilisé s'effectuera de manière échelonnée, sauf avis contraire de votre*

---

<sup>(1)</sup> Mention facultative.

<sup>(2)</sup> Ou durée supérieure, le cas échéant, à l'initiative du prêteur.

<sup>(3)</sup> Conclue en accord avec l'emprunteur.

part, aux conditions applicables avant la modification que vous avez refusée.

Nota. – Le coût total du crédit dépend de son utilisation. Il varie suivant le montant et la durée du découvert effectif de votre compte.

Assurance ..... € par an (ou mois) <sup>(1)</sup> .....

Si l'assurance est obligatoire pour le financement, vous pouvez souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de votre choix.

Si l'assurance est facultative, vous pouvez ne pas y adhérer selon les modalités suivantes :

## II. – Modalités de remboursement du crédit

Remboursements échelonnés <sup>(4)</sup> :

Le découvert devra être remboursé selon les modalités suivantes :

EUR ..... le .....

EUR ..... le .....

EUR ..... le .....

Le découvert sera totalement remboursé au plus tard le .....

Remboursement en une seule fois <sup>(4)</sup> :

Le découvert sera remboursable en une seule fois. Il devra être totalement remboursé au plus tard le .....

Autres modalités <sup>(4)</sup> : .....

## III. – Caution éventuelle

Identité de la caution (nom, prénoms, adresse) :

.....

La personne qui accepte de se porter caution de votre obligation à l'égard du prêteur sera tenue d'y satisfaire à votre place en cas de défaillance de votre part.

## IV. – Cette offre peut devenir votre contrat de crédit dans les conditions suivantes :

### 4.1. Acceptation de l'offre

Si cette offre vous convient, vous devez faire connaître au prêteur que vous l'acceptez en lui renvoyant un exemplaire de cette offre après avoir apposé votre signature au bas de la formule d'acceptation dûment remplie.

### 4.2. Rétractation de l'acceptation

- a) Après avoir accepté, vous pouvez revenir sur votre engagement dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation, en renvoyant le bordereau détachable joint après l'avoir signé.

<sup>(4)</sup> .....  
Le cas échéant.

b) En aucun cas, l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à enregistrement sur un fichier

#### 4.3. Conclusion du contrat de prêt

Si le prêteur vous a fait connaître sa décision de vous accorder le crédit <sup>(1)</sup>, votre contrat devient définitif sept jours après votre acceptation. Au cas où le prêteur vous informe de sa décision de vous accorder le crédit après l'expiration de ce délai de sept jours, vous aurez encore la possibilité de conclure le contrat de prêt si vous le souhaitez.

Nota - Jusqu'à ce que le contrat de prêt devienne définitif, vous n'avez rien à payer au prêteur.

### V. – Exécution du contrat

**5.1.** En cas de défaillance de votre part dans les remboursements, le prêteur pourra exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, majoré des intérêts échus mais non payés. Jusqu'à la date du règlement effectif, les sommes restant dues produisent les intérêts de retard à un taux égal à celui du prêt. En outre, le prêteur pourra vous demander une indemnité égale à 8% du capital dû. Si le prêteur n'exige pas le remboursement immédiat du capital restant dû, il pourra exiger, outre le paiement des échéances échues impayées, une indemnité égale à 8% desdites échéances. Cependant, dans le cas où il accepterait des reports d'échéances à venir, le taux de l'indemnité serait ramené à 4% des échéances reportées.

**5.2.** Les indemnités ci-dessus peuvent être soumises, le cas échéant, au pouvoir d'appréciation du tribunal.

**5.3.** Aucune somme autre que celles mentionnées dans les deux cas ci-dessus ne pourra vous être réclamée par le prêteur, à l'exception cependant, en cas de défaillance, des frais taxables entraînés par cette défaillance.

### VI. – Contentieux

Le tribunal d'instance connaît des litiges nés de l'application du chapitre Ier du Titre Ier du livre III du Code de la consommation. Les actions en paiement engagées devant lui à l'occasion de la défaillance de l'emprunteur doivent être formées dans les deux ans de l'événement qui leur a donné naissance, à peine de forclusion.

Lorsque les modalités de règlement des échéances impayées ont fait l'objet d'un réaménagement ou d'un rééchelonnement, le point de départ du délai de forclusion est le premier incident non régularisé intervenu après le premier aménagement ou rééchelonnement conclu entre les intéressés ou après adoption du plan conventionnel de redressement prévu à l'article L. 331-6 ou après décision du juge de l'exécution sur les mesures mentionnées à l'article L. 331-7.

Elles sont portées soit devant le tribunal du lieu où demeure le défendeur en justice, soit devant celui du lieu de livraison effective de la chose (ou du lieu de l'exécution de la prestation de services).

*(Signature du prêteur)*

## VII. – Acceptation de l'offre préalable

Je soussigné,..... déclare accepter la présente offre préalable :

- ☐ Sans assurance ;
- ☐ Avec assurance <sup>(5)</sup>.

*Après avoir pris connaissance des conditions particulières et générales de l'offre et de la notice comportant les extraits des conditions générales de l'assurance <sup>(2)</sup>, je reconnais rester en possession d'un exemplaire de cette offre doté d'un formulaire détachable de rétractation.*

Date : ..... (Signature de l'emprunteur)

..... (Signature du co-emprunteur) <sup>(1)</sup>

---

<sup>(5)</sup> En cas d'assurance, une notice doit être remise lors de la signature de l'offre préalable de crédit.

**MODÈLE TYPE N° 4**  
**OFFRE PRÉALABLE D'OUVERTURE DE CRÉDIT RENOUELABLE**  
**SUR UN COMPTE SPÉCIALEMENT OUVERT À CET EFFET, UTILISABLE**  
**PAR FRACTIONS ET ASSORTIE DE MOYENS D'UTILISATION DU COMPTE \***

\* Préciser le ou les moyen(s) d'utilisation du compte : .....

Nom (ou dénomination sociale) et adresse du prêteur : .....

RCS : .....

Le (date) .....

Elle est valable quinze jours <sup>(1)</sup>, soit jusqu'au : .....

Le prêteur se réserve toutefois le droit d'accorder ou de refuser le crédit dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation <sup>(2)</sup>.

La présente offre de crédit est faite : .....

À (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse de l'emprunteur) : .....

Et à (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse du co-emprunteur) <sup>(2)</sup> : .....

Elle est destinée à :

- financer, chez les commerçants acceptant la carte associée à l'utilisation de ce type de crédit, le paiement intégral des biens achetés ou des services rendus <sup>(3)</sup> ;
- effectuer des retraits d'argent liquide <sup>(3)</sup> ;
- effectuer des virements à partir de ce compte de crédit <sup>(3)</sup> ;
- autres fonctions, précisez <sup>(3)</sup> : .....

Modalités de fonctionnement

Elle est faite aux conditions suivantes :

Le prêteur vous consent un crédit dans la limite d'un montant maximum autorisé de ..... €

Fractions périodiquement disponibles <sup>(2)</sup> ..... €

Dans la limite du montant maximum autorisé, le prêteur vous autorise à disposer de votre crédit en compte, de façon fractionnée, aux dates de votre choix.

Vous pouvez demander à tout moment la réduction du crédit, la suspension de votre droit à l'utiliser ou la résiliation du contrat. Dans ce dernier cas, vous êtes tenu de rembourser, aux conditions du contrat, le montant du crédit déjà utilisé.

<sup>(1)</sup> Ou durée supérieure, le cas échéant, à l'initiative du prêteur.

<sup>(2)</sup> Mention facultative.

<sup>(3)</sup> Le cas échéant.

La durée du contrat est d'un an éventuellement renouvelable. S'il consent au renouvellement, le prêteur vous indiquera, trois mois avant l'échéance annuelle de votre contrat, les conditions de reconduction. En cas de non-reconduction du contrat, vous êtes tenu de rembourser, aux conditions du contrat, le montant du crédit déjà utilisé.

L'emprunteur doit pouvoir s'opposer aux modifications proposées, lors de la reconduction du contrat, jusqu'au moins vingt jours avant la date où celles-ci deviennent effectives, en utilisant le bordereau-réponse annexé aux informations écrites communiquées par le prêteur.

En cas de refus des nouvelles conditions de taux ou de remboursement proposés lors de la reconduction du contrat, l'emprunteur est tenu de rembourser, aux conditions précédant les modifications proposées, le montant de la réserve d'argent déjà utilisé, sans pouvoir, toutefois, procéder à une nouvelle utilisation de l'ouverture de crédit.

### I. – Coût total du crédit

Taux effectif global annuel : ..... %

Dont frais de dossier <sup>(2)</sup> : ..... €

Les intérêts sont calculés au taux nominal de : ..... %

Ce taux est révisable. Il suivra les variations en plus ou en moins du taux de base que le prêteur applique aux opérations de même nature ou du taux qui figure dans les barèmes qu'il diffuse auprès du public <sup>(2)</sup>.

En cas de révision du taux, vous en serez préalablement informé par écrit [par courrier] avant la date effective d'application du nouveau taux.

Vous pouvez, dans un délai de trente jours, après réception de cette information, sur demande écrite adressée au prêteur, refuser cette révision. Dans ce cas, votre droit à crédit prend fin et le remboursement du crédit déjà utilisé s'effectuera de manière échelonnée, sauf avis contraire de votre part, aux conditions applicables avant la modification que vous avez refusée.

Coût total du crédit : il dépend de son utilisation. Il varie suivant le montant et la durée du crédit effectivement utilisé et remboursé.

Coût de l'assurance (facultative <sup>(2)</sup> / obligatoire pour l'obtention du financement <sup>(2)</sup> proposée par le prêteur <sup>(2)\*\*</sup>) : .....

\*\* Vous pouvez souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de votre choix <sup>(4)</sup>.

\*\* Vous pouvez ne pas adhérer à l'assurance facultative (indiquer les modalités <sup>(5)</sup>).

---

<sup>(4)</sup> À insérer si l'assurance est obligatoire.

<sup>(5)</sup> À insérer si l'assurance est facultative.

## II. – Conditions et modalités de remboursement du crédit

### 2.1. Conditions de remboursement

En cas d'utilisation de l'ouverture de crédit, vous êtes tenu de régler au prêteur un montant minimum, dans la limite des sommes dues, de ..... [montant ou modalité de détermination, périodicité] <sup>(2)</sup>.

Vous pouvez, à tout moment, rembourser sans indemnité, en partie ou en totalité, le crédit que vous avez utilisé.

### 2.2. Modalités de remboursement

- ☐ Prélèvement sur compte bancaire ou postal <sup>(3)</sup> conformément à l'autorisation ci-jointe,
- ☐ Chèque bancaire ou postal <sup>(3)</sup>
- ☐ Virement bancaire ou postal <sup>(3)</sup>
- ☐ Mandat <sup>(3)</sup>
- ☐ Autres formules <sup>(3)</sup>

Nota. - L'utilisation de lettres de change ou de billets à ordre est interdite (art. L. 313-13 du Code de la consommation).

## III. – Caution <sup>(2)</sup>

Identité de la caution (nom, prénoms, adresse) : .....

La personne qui accepte de se porter caution de votre obligation à l'égard du prêteur sera tenue d'y satisfaire à votre place en cas de défaillance de votre part.

## IV. – Cette offre peut devenir votre contrat de crédit dans les conditions suivantes

### 4.1. Acceptation de l'offre

Si cette offre vous convient, vous devez faire connaître au prêteur que vous l'acceptez en lui renvoyant un exemplaire de cette offre après avoir apposé votre signature au bas de la formule d'acceptation dûment remplie.

### 4.2. Rétractation de l'acceptation

- a) Après avoir accepté, vous pouvez revenir sur votre engagement, dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation, en renvoyant le bordereau détachable joint après l'avoir daté et signé.
- b) En aucun cas, l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à enregistrement sur un fichier.

### 4.3 Conclusion du contrat de crédit

- a) Si le prêteur vous a fait connaître sa décision de vous accorder le crédit <sup>(2)</sup>, votre contrat devient définitif sept jours après votre acceptation. L'agrément du prêteur est réputé refusé si, à l'expiration de ce délai, sa décision n'a pas été portée à votre connaissance. Au cas où le prêteur vous informe de sa décision de vous accorder le crédit après l'expiration de ce délai de sept jours, vous aurez encore la possibilité de conclure le contrat de prêt, si vous le souhaitez <sup>(2)</sup>.
- b) Nota. – Jusqu'à ce que le contrat de prêt devienne définitif, vous n'avez rien à payer au prêteur.

## V. – Exécution du contrat

**5.1.** En cas de défaillance de votre part dans les remboursements, le prêteur pourra exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, majoré des intérêts échus mais non payés. Jusqu'à la date du règlement effectif, les sommes restant dues produisent les intérêts de retard à un taux égal à celui du prêt. En outre, le prêteur pourra vous demander une indemnité égale à 8 % du capital dû. Si le prêteur n'exige pas le remboursement immédiat du capital restant dû, il pourra exiger, outre le paiement des échéances échues impayées, une indemnité égale à 8% desdites échéances. Cependant, dans le cas où il accepterait des reports d'échéances à venir, le taux de l'indemnité serait ramené à 4% des échéances reportées.

**5.2.** Les indemnités ci-dessus peuvent être soumises, le cas échéant, au pouvoir d'appréciation du tribunal.

**5.3.** Aucune somme autre que celles mentionnées dans les deux cas ci-dessus ne pourra vous être réclamée par le prêteur, à l'exception cependant, en cas de défaillance, des frais taxables entraînés par cette défaillance.

**5.4.** En cas d'incident de paiement caractérisé, des informations vous concernant sont susceptibles d'être inscrites dans le fichier tenu à la Banque de France (FICP) accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

## VI. – Contentieux

Le tribunal d'instance connaît des litiges nés de l'application du chapitre 1er du Titre 1<sup>er</sup> du livre III du Code de la consommation. Les actions en paiement engagées devant lui à l'occasion de la défaillance de l'emprunteur doivent être formées dans les deux ans de l'événement qui leur a donné naissance à peine de forclusion.

Lorsque les modalités de règlement des échéances impayées ont fait l'objet d'un réaménagement ou d'un rééchelonnement, le point de départ du délai de forclusion est le premier incident non régularisé intervenu après le premier aménagement ou rééchelonnement conclu entre les intéressés ou après adoption du plan conventionnel de redressement prévu à l'article L. 331-6 ou après décision du juge de l'exécution sur les mesures mentionnées à l'article L. 331-7.

Elles sont portées soit devant le tribunal du lieu où demeure le défendeur en justice, soit devant celui du lieu de livraison effective de la chose (ou du lieu de l'exécution de la prestation de services).

## VII. – Acceptation de l'offre préalable

Je soussigné, ..... déclare accepter la présente offre préalable :

- ☐ Sans assurance ;
- ☐ Avec assurance. <sup>(6)</sup>.

Après avoir pris connaissance des conditions particulières et générales de l'offre et de la notice comportant les extraits des conditions générales de l'assurance <sup>(3)</sup>, je reconnais rester en possession d'un exemplaire de cette offre doté d'un formulaire détachable de rétractation.

Date ..... (Signature de l'emprunteur)

..... (Signature du co-emprunteur) <sup>(2)</sup>

<sup>(6)</sup> En cas d'assurance, une notice doit être remise lors de la signature de l'offre préalable de crédit.

## MODÈLE TYPE N° 5 OFFRE PRÉALABLE DE LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

Nom ou dénomination sociale et adresse du bailleur : .....

Numéro du registre de commerce : .....

Le (date) ..... Elle est valable quinze jours <sup>(1)</sup>, soit jusqu'au .....

Le bailleur se réserve toutefois le droit d'accorder ou de refuser la location dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation (cf. § 3 a).

La présente offre de location est faite :  
 À (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse du locataire) : .....  
 Et à (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse du co-locataire) <sup>(2)</sup> : .....

Elle est destinée à louer :  
 Description ou désignation du bien loué : .....  
 Indication du vendeur <sup>(3)</sup> : .....  
 Prix au comptant <sup>(4)</sup> : ..... €

Elle est faite aux conditions suivantes :  
 Durée : .....  
 Option d'achat au terme de la location ou prix de vente final au terme de la location :  
 ..... % du prix d'achat TTC du bien loué et/ou montant en euros.  
 Option d'achat en cours de location <sup>(2)</sup> :  
 ..... % du prix d'achat TTC du bien loué et/ou montant en euros.

### I. – Coût de la location

Périodicité des loyers : .....

Montant des loyers en euros et/ou en pourcentage pour chacune des années : .....

Total des loyers TTC (avec ou sans assurance) : ..... en euros et/ou en % du prix d'achat TTC du bien loué :

Coût de l'assurance [facultative <sup>(2)</sup> / obligatoire pour l'obtention du financement <sup>(2)</sup> proposée par le prêteur] : ..... €

Vous pouvez souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de votre choix <sup>(5)</sup>.

Vous pouvez ne pas adhérer à l'assurance facultative (indiquer les modalités) <sup>(5)</sup>.

Si le bien est acheté en fin de location, ajouter au total des loyers ci-dessus le prix de vente final, soit ..... euros et/ou ..... % du prix d'achat TTC du bien loué.

Soit coût total : ..... euros et/ou ..... % du prix d'achat TTC du bien loué.

Dépôt de garantie : ..... euros et/ou ..... % du prix d'achat du bien loué.

<sup>(1)</sup> Ou durée supérieure, le cas échéant, à l'initiative du bailleur.

<sup>(2)</sup> Le cas échéant.

<sup>(3)</sup> Si le bien loué est acheté par le bailleur à un autre vendeur.

<sup>(4)</sup> Prix approximatif si le prix de vente exact du bien n'est pas connu au moment de l'établissement de l'offre.

<sup>(5)</sup> L'offre doit comporter celle de ces deux phrases qui correspond à l'assurance proposée.

Il sera restitué au terme de la location ou imputé sur le prix de vente en cas d'achat ou d'interruption de la location.

Il ne porte pas intérêt (ou il produit des intérêts au taux de ..... %) <sup>(2)</sup>.

*Nota.* – Pour comparer le coût de la présente offre avec d'autres, il est nécessaire que ces dernières soient identiques : même durée, même périodicité et mêmes montants de loyer, même prix de vente final et éventuellement même dépôt de garantie.

## II. – Modalités de paiement des loyers

- ☐ Débit du compte bancaire ou postal <sup>(2)</sup>.
- ☐ Prélèvement sur compte bancaire ou postal <sup>(2)</sup> conformément à l'autorisation ci-jointe.
- ☐ Chèque bancaire ou postal <sup>(2)</sup>
- ☐ Virement bancaire ou postal <sup>(2)</sup>
- ☐ Mandat <sup>(2)</sup>
- ☐ Autres formules <sup>(2)</sup>

*Nota.* – L'utilisation de lettres de change ou de billets à ordre est interdite (art. L. 313-13 du Code de la consommation).

## III. – Caution <sup>(2)</sup>

Identité de la caution (nom, prénoms, adresse) : .....

La personne qui accepte de se porter caution de votre obligation à l'égard du bailleur sera tenue d'y satisfaire à votre place en cas de défaillance de votre part.

## IV. – Cette offre peut devenir votre contrat de location dans les conditions suivantes

### 4.1. Acceptation de l'offre

Si cette offre vous convient, vous devez faire connaître au bailleur que vous l'acceptez en lui renvoyant un exemplaire de cette offre après avoir apposé votre signature au bas de la formule d'acceptation dûment remplie.

### 4.2. Rétractation de l'acceptation

- a) Après avoir accepté, vous pouvez revenir sur votre engagement, dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation, en renvoyant le formulaire détachable joint après l'avoir signé.
- b) Toutefois, si par écrit rédigé, daté et signé de votre main, vous avez expressément demandé au vendeur de recevoir livraison immédiatement, ce délai de sept jours est ramené à la date de livraison du bien, sans pouvoir excéder sept jours ni être inférieur à trois jours <sup>(6)</sup>.
- c) En aucun cas, l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à enregistrement sur un fichier.

### 4.3. Conclusion du contrat de location

- a) Si le bailleur vous a fait connaître son accord <sup>(2)</sup>, le contrat devient définitif sept jours après votre acceptation. Au cas où le bailleur vous informerait de son accord après l'expiration de ce délai de

---

<sup>(6)</sup> Mention à supprimer en cas de vente à domicile.

sept jours, vous aurez encore la possibilité de conclure le contrat de location si vous le souhaitez <sup>(2)</sup>.

- b) *Nota.* – Jusqu'à ce que le contrat de location devienne définitif, vous n'avez rien à payer au bailleur.

#### 4.4. Rapports entre le contrat de location et le contrat de vente

- a) Jusqu'à votre acceptation de l'offre de location, vous n'êtes tenu à aucun engagement à l'égard du vendeur et vous ne devez rien lui payer.
- b) Tant que le contrat de location n'est pas devenu définitif, le vendeur n'est pas obligé de faire la livraison de la fourniture. Si, toutefois, celle-ci est faite avant la conclusion définitive du contrat de location, le vendeur en supporte les frais et risques.
- c) Si vous avez renoncé à votre location après l'avoir acceptée (ou si vous ne l'avez pas obtenue) <sup>(2)</sup>, la vente est annulée, sauf paiement comptant de votre part. Le vendeur doit alors vous rembourser, sur simple demande, l'intégralité des sommes que vous lui auriez versées à l'avance <sup>(6)</sup>. Si celles-ci ne vous ont pas été restituées huit jours après votre demande de remboursement, elles produiront des intérêts au taux légal <sup>(6)</sup>.
- d) Vos obligations à l'égard du bailleur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien.
- e) Vous n'avez pas à prendre, vis-à-vis du vendeur, d'engagement préalable de payer comptant pour le cas où votre location serait refusée. Un tel engagement serait nul de droit.
- f) Le contrat de vente mentionné ci-dessus doit préciser que le bien sera acquis sous forme de location assortie d'une option d'achat, sous peine pour le vendeur des sanctions prévues à l'article L. 311-34 du Code de la consommation.

### V. – Exécution du contrat

**5.1.** En cas de défaillance de votre part (non-paiement des loyers ou non-respect d'une obligation essentielle du contrat), le bailleur pourra exiger une indemnité égale à la différence entre :

- d'une part, la valeur résiduelle hors taxes du bien stipulée au contrat, augmentée de la valeur actualisée, à la date de résiliation du contrat, de la somme hors taxes des loyers non encore échus,
- et d'autre part, la valeur vénale hors taxes du bien restitué.

La valeur actualisée des loyers non encore échus est calculée selon la méthode des intérêts composés en prenant comme taux annuel de référence le taux moyen de rendement des obligations émises au cours du semestre civil précédant la date de conclusion du contrat majoré de la moitié.

La valeur vénale est celle obtenue par le bailleur s'il vend le bien restitué ou repris.

Toutefois, lorsque le bailleur a l'intention de vendre le bien, il doit vous aviser que vous disposez d'un délai de trente jours à compter de la résiliation du contrat pour présenter un acquéreur faisant une offre écrite d'achat.

Si le bailleur accepte l'offre, la valeur vénale du bien est le prix convenu entre l'acquéreur et lui.

Si le bailleur n'accepte pas cette offre et s'il vend ultérieurement à un prix inférieur, la valeur à déduire devra être celle de l'offre refusée par lui.

À défaut de vente ou sur votre demande, il peut y avoir évaluation de la valeur vénale à dire d'expert.

Lorsque le bailleur n'exige pas la résiliation du contrat, il peut demander une indemnité égale à 8% des échéances échues impayées. Cependant, dans le cas où il accepte des reports d'échéances à venir, le montant de l'indemnité est ramené à 4% des échéances reportées.

Le montant de l'indemnité est majoré des taxes fiscales applicables.

**5.2.** Les indemnités ci-dessus peuvent être soumises, le cas échéant, au pouvoir d'appréciation du tribunal.

**5.3.** Aucune somme autre que celles qui sont mentionnées dans les deux cas ci-dessus ne pourra vous être réclamée, à l'exception cependant, en cas de défaillance de votre part, des frais taxables entraînés par cette défaillance.

## VI. – Contentieux

**6.1.** Le tribunal d'instance connaît des litiges nés de l'application du chapitre I<sup>er</sup> du Titre I<sup>er</sup> du livre III du Code de la consommation. Les actions en paiement engagées devant lui à l'occasion de la défaillance du locataire doivent être formées dans les deux ans de l'événement qui leur a donné naissance à peine de forclusion.

Lorsque les modalités de règlement des échéances impayées ont fait l'objet d'un réaménagement ou d'un rééchelonnement, le point de départ du délai de forclusion est le premier incident non régularisé intervenu après le premier aménagement ou rééchelonnement conclu entre les intéressés ou après adoption du plan conventionnel de redressement prévu à l'article L. 331-6 ou après décision du juge de l'exécution sur les mesures mentionnées à l'article L. 331-7.

Elles sont portées soit devant le tribunal du lieu où demeure le défendeur en justice, soit devant celui du lieu de livraison effective de la chose.

**6.2.** En cas de contestation sur l'exécution du contrat de vente du bien loué, le tribunal pourra, jusqu'à la solution du litige, suspendre votre obligation de paiement des loyers. Si la vente est annulée par le tribunal, votre contrat de location l'est automatiquement (à condition toutefois que le bailleur soit intervenu à l'instance ou qu'il ait été mis en cause par vous-même ou le vendeur)<sup>(2)</sup>.

Si l'annulation du contrat de vente survient du fait du vendeur, celui-ci pourra, à la demande du bailleur, être condamné par le tribunal à garantir le paiement des loyers sans préjudice de dommages-intérêts.

*(Signature du bailleur)*

## VII. – Acceptation de l'offre préalable

Je soussigné, ..... déclare accepter la présente offre préalable :

- ☐ Sans assurance ;
- ☐ Avec assurance<sup>(7)</sup>.

après avoir pris connaissance des conditions particulières et générales de l'offre et de la notice comportant les extraits des conditions générales de l'assurance<sup>(4)</sup>, je reconnais rester en possession d'un exemplaire de cette offre doté d'un formulaire détachable de rétractation.

Date : ..... *(Signature du locataire)*

..... *(Signature du co-locataire)<sup>(2)</sup>*

<sup>(7)</sup> En cas d'assurance, une notice doit être remise lors de la signature de l'offre préalable de crédit.

## MODÈLE TYPE N° 6 OFFRE PRÉALABLE DE LOCATION-VENTE

Nom ou dénomination sociale et adresse du bailleur : .....

Numéro du registre de commerce : .....

Le (date) ..... Elle est valable quinze jours <sup>(1)</sup>, soit jusqu'au .....

Le bailleur se réserve toutefois le droit d'accorder ou de refuser la location-vente dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation (cf. § 3 a).

La présente offre de location-vente est faite :

À (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse du locataire) : .....

Et à (nom, prénoms, date, lieu de naissance, adresse du co-locataire) : .....

Elle est destinée à financer : .....

Description ou désignation du bien loué : .....

Indication du vendeur <sup>(2)</sup> : .....

Prix au comptant <sup>(3)</sup> : .....

Elle est faite aux conditions suivantes :

Durée : .....

Prix de vente final au terme de la location : ..... % du prix d'achat TTC du bien loué et/ou montant en euros.

Prix de vente en cours de location : ..... % du prix d'achat TTC du bien loué et/ou montant en euros <sup>(4)</sup>.

### I. – Coût de la location

Périodicité des loyers : .....

Montant des loyers en euros et/ou en pourcentage pour chacune des années : .....

Total des loyers TTC (avec ou sans assurance) : ..... en euros et/ou en % du prix d'achat TTC du bien loué :

Coût de l'assurance [facultative <sup>(4)</sup> / obligatoire pour l'obtention du financement <sup>(4)</sup> proposée par le prêteur] : .....

Vous pouvez souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de votre choix <sup>(5)</sup>.

Vous pouvez ne pas adhérer à l'assurance facultative (indiquer les modalités) <sup>(5)</sup>.

Si le bien est acheté en fin de location, ajouter au total des loyers ci-dessus le prix de vente final, soit ..... euros et/ou ..... % du prix d'achat TTC du bien loué.

Soit coût total : ..... euros et/ou ..... % du prix d'achat TTC du bien loué.

Dépôt de garantie : ..... euros et/ou ..... % du prix d'achat du bien loué.

<sup>(1)</sup> Ou durée supérieure, le cas échéant, à l'initiative du bailleur.

<sup>(2)</sup> Si le bien loué est acheté par le bailleur à un autre vendeur.

<sup>(3)</sup> Prix approximatif si le prix de vente exact du bien n'est pas connu au moment de l'établissement de l'offre.

<sup>(4)</sup> Le cas échéant.

<sup>(5)</sup> L'offre doit comporter celle de ces deux phrases qui correspond à l'assurance proposée.

Il sera restitué au terme de la location ou imputé sur le prix de vente lors de l'achat ou d'interruption de la location.

Il ne porte pas intérêt (ou il produit des intérêts au taux de ..... %) <sup>(4)</sup>.

*Nota.* – Pour comparer le coût de la présente offre avec d'autres, il est nécessaire que ces dernières soient identiques : même durée, même périodicité et mêmes montants de loyer, même prix de vente final et éventuellement même dépôt de garantie.

## II. – Modalités de paiement des loyers

- ☐ Débit du compte bancaire ou postal <sup>(4)</sup>.
- ☐ Prélèvement sur compte bancaire ou postal <sup>(4)</sup> conformément à l'autorisation ci-jointe.
- ☐ Chèque bancaire ou postal <sup>(4)</sup>
- ☐ Virement bancaire ou postal <sup>(4)</sup>
- ☐ Mandat <sup>(4)</sup>
- ☐ Autres formules <sup>(4)</sup>

*Nota.* – L'utilisation de lettres de change ou de billets à ordre est interdite (art. L.313-13 du Code de la consommation).

## III. – Caution <sup>(4)</sup>

Identité de la caution (nom, prénoms, adresse) : .....  
 .....

La personne qui accepte de se porter caution de votre obligation à l'égard du bailleur sera tenue d'y satisfaire à votre place en cas de défaillance de votre part.

## IV. – Cette offre peut devenir votre contrat de location dans les conditions suivantes

### 4.1. Acceptation de l'offre

Si cette offre vous convient, vous devez faire connaître au bailleur que vous l'acceptez en lui renvoyant un exemplaire de cette offre après avoir apposé votre signature au bas de la formule d'acceptation dûment remplie.

### 4.2. Rétractation de l'acceptation

- a) Après avoir accepté, vous pouvez revenir sur votre engagement, dans un délai de sept jours à compter de votre acceptation, en renvoyant le formulaire détachable joint après l'avoir signé.
- b) Toutefois, si par écrit rédigé, daté et signé de votre main, vous avez expressément demandé au vendeur de recevoir livraison immédiatement, ce délai de sept jours est ramené à la date de livraison du bien, sans pouvoir excéder sept jours ni être inférieur à trois jours <sup>(6)</sup>.
- c) En aucun cas, l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à enregistrement sur un fichier.

### 4.3. Conclusion du contrat de location

- a) Si le bailleur vous a fait connaître son accord <sup>(4)</sup>, le contrat devient définitif sept jours après votre acceptation. Au cas où le bailleur vous informe de sa décision de vous accorder la location après

---

<sup>(6)</sup> Mention à supprimer en cas de vente à domicile.

l'expiration de ce délai de sept jours, vous aurez encore la possibilité de conclure le contrat de location si vous le souhaitez <sup>(4)</sup>.

- b) *Nota.* – Jusqu'à ce que le contrat de location devienne définitif, vous n'avez rien à payer au bailleur.

#### 4.4. Rapports entre le contrat de location et le contrat de vente

- a) Jusqu'à votre acceptation de l'offre de location, nous n'êtes tenu à aucun engagement à l'égard de votre vendeur et vous ne devez rien lui payer.
- b) Tant que le contrat de location n'est pas devenu définitif, le vendeur n'est pas obligé de faire la livraison de la fourniture. Si, toutefois, celle-ci est faite avant la conclusion définitive du contrat de location, le vendeur en supporte les frais et risques.
- c) Si vous avez renoncé à votre location après l'avoir acceptée (ou si vous ne l'avez pas obtenue) <sup>(4)</sup>, la vente est annulée, sauf paiement comptant de votre part. Le vendeur doit alors vous rembourser, sur simple demande, l'intégralité des sommes que vous lui auriez versées à l'avance <sup>(6)</sup>. Si celles-ci ne vous ont pas été restituées huit jours après votre demande de remboursement, elles produiront des intérêts au taux légal <sup>(6)</sup>.
- d) Vos obligations à l'égard du bailleur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien.
- e) Vous n'avez pas à prendre, vis-à-vis du vendeur, d'engagement préalable de payer comptant pour le cas où votre location serait refusée. Un tel engagement serait nul de droit.
- f) Le contrat de vente mentionné ci-dessus doit préciser que le bien sera acquis sous forme de location-vente, sous peine pour le vendeur des sanctions prévues à l'article L. 311-34 du Code de la consommation.

### V. – Exécution du contrat

**5.1.** En cas de défaillance de votre part (non-paiement des loyers ou non-respect d'une obligation essentielle du contrat), le bailleur pourra exiger une indemnité égale à la différence entre :

- d'une part, la valeur résiduelle hors taxes du bien stipulée au contrat, augmentée de la valeur actualisée, à la date de résiliation du contrat, de la somme hors taxes des loyers non encore échus,
- et d'autre part, la valeur vénale hors taxes du bien restitué.

La valeur actualisée des loyers non encore échus est calculée selon la méthode des intérêts composés en prenant comme taux annuel de référence le taux moyen de rendement des obligations émises au cours du semestre civil précédant la date de conclusion du contrat majoré de la moitié.

La valeur vénale est celle obtenue par le bailleur s'il vend le bien restitué ou repris.

Toutefois, lorsque le bailleur a l'intention de vendre le bien, il doit vous aviser que vous disposez d'un délai de trente jours à compter de la résiliation du contrat pour présenter un acquéreur faisant une offre écrite d'achat.

Si le bailleur accepte l'offre, la valeur vénale du bien est le prix convenu entre l'acquéreur et lui.

Si le bailleur n'accepte pas cette offre et s'il vend ultérieurement à un prix inférieur, la valeur à déduire devra être celle de l'offre refusée par lui.

À défaut de vente ou sur votre demande, il peut y avoir évaluation de la valeur vénale à dire d'expert.

Lorsque le bailleur n'exige pas la résiliation du contrat, il peut demander une indemnité égale à 8% des échéances échues impayées. Cependant, dans le cas où il accepte des reports d'échéances à venir, le montant de l'indemnité est ramené à 4% des échéances reportées.

Le montant de l'indemnité est majoré des taxes fiscales applicables.

**5.2.** Les indemnités ci-dessus peuvent être soumises, le cas échéant, au pouvoir d'appréciation du tribunal.

**5.3.** Aucune somme autre que celles qui sont mentionnées dans les deux cas ci-dessus ne pourra vous être réclamée, à l'exception cependant, en cas de défaillance de votre part, des frais taxables entraînés par cette défaillance.

## VI. – Contentieux

**6.1.** Le tribunal d'instance connaît des litiges nés de l'application du chapitre I<sup>er</sup> du Titre Ier du livre III du Code de la consommation. Les actions en paiement engagées devant lui à l'occasion de la défaillance du locataire doivent être formées dans les deux ans de l'événement qui leur a donné naissance à peine de forclusion.

**6.2.** Lorsque les modalités de règlement des échéances impayées ont fait l'objet d'un réaménagement ou d'un rééchelonnement, le point de départ du délai de forclusion est le premier incident non régularisé intervenu après le premier aménagement ou rééchelonnement conclu entre les intéressés ou après adoption du plan conventionnel de redressement prévu à l'article L. 331-6 ou après décision du juge de l'exécution sur les mesures mentionnées à l'article L. 331-7.

Elles sont portées soit devant le tribunal du lieu où demeure le défendeur en justice, soit devant celui du lieu de livraison effective de la chose.

**6.3.** En cas de contestation sur l'exécution du contrat de vente du bien loué, le tribunal pourra, jusqu'à la solution du litige, suspendre votre obligation de paiement des loyers. Si la vente est annulée par le tribunal, votre contrat de location l'est automatiquement (à condition toutefois que le bailleur soit intervenu à l'instance ou qu'il ait été mis en cause par vous-même ou le vendeur)<sup>(2)</sup>.

Si l'annulation du contrat de vente survient du fait du vendeur, celui-ci pourra, à la demande du bailleur, être condamné par le tribunal à garantir le paiement des loyers sans préjudice de dommages-intérêts.

*(Signature du bailleur)*

## VII. – Acceptation de l'offre préalable

Je soussigné, ..... déclare accepter la présente offre préalable :

- ☐ Sans assurance ;
- ☐ Avec assurance<sup>(7)</sup>.

après avoir pris connaissance des conditions particulières et générales de l'offre et de la notice comportant les extraits des conditions générales de l'assurance<sup>(4)</sup>, je reconnais rester en possession d'un exemplaire de cette offre doté d'un formulaire détachable de rétractation.

Date : ..... *(Signature du locataire)*

..... *(Signature du co-locataire)<sup>(4)</sup>*

<sup>(7)</sup> En cas d'assurance, une notice doit être remise lors de la signature de l'offre préalable de crédit.

## MODÈLE TYPE DE BORDEREAU DÉTACHABLE BORDEREAU DE RÉTRACTATION

À renvoyer au plus tard 7 jours après la date de votre signature de l'offre [en cas de livraison ou de fourniture immédiate du bien ou de la prestation de service à la demande expresse du consommateur, le délai de rétractation expire à la date à laquelle le bien est livré ou le service fourni, sans pouvoir excéder 7 jours, ni être inférieur à 3 jours] <sup>(1)</sup>.

Si ce délai expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le délai commence à courir à partir du jour suivant votre signature de l'offre.

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée, lisiblement et parfaitement remplie, avant l'expiration des délais rappelés ci-dessus, par lettre recommandée avec accusé de réception <sup>(2)</sup>, à ..... (identité et adresse du prêteur).

Je soussigné (\*), .....  
.....

déclare renoncer à l'offre de crédit de (\*) ..... euros

de ..... (identité du prêteur) que j'avais signée le (\*) .....

pour l'acquisition de (\*) ..... (précisez le bien acheté ou le service fourni)

chez (\*) ..... (vendeur ou prestataire de service, nom et ville).

(\*) Mention de la main de l'emprunteur.

Date et signature de l'emprunteur (et du co-emprunteur)

---

<sup>(1)</sup> Dans le cas où l'offre préalable mentionne le bien ou la prestation de service financé.

<sup>(2)</sup> Mention facultative.



**COMITÉ CONSULTATIF**  
**du Conseil national du crédit et du titre**

---

**Avis du Comité consultatif  
sur la création en France  
d'un fichier positif  
et  
étude annexée à l'avis**

**CC**

**Juillet 2004**

# Sommaire

## AVIS DU COMITÉ

## ÉTUDE ANNEXÉE À L'AVIS

### INTRODUCTION

#### I. DES FINALITÉS À CLARIFIER

- A. Prévenir le surendettement
- B. Favoriser un développement maîtrisé du crédit
- C. Faciliter l'accès au crédit des plus petites entreprises
- D. Choix et compatibilité des finalités

#### II. EXAMEN DES FICHIERS POSITIFS EN EUROPE

- A. Caractéristiques des fichiers positifs européens
- B. Le maintien des fichiers négatifs
- C. La coopération européenne

#### III. AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DU FICHIER POSITIF

- A. Quelle efficacité dans la lutte contre le surendettement ?
- B. Quelle efficacité pour un développement du crédit ?
- C. Quels risques pour la protection de la vie privée ?

### CONCLUSION

## COMITÉ CONSULTATIF du Conseil national du crédit et du titre

### AVIS ADOPTÉ PAR LE COMITÉ CONSULTATIF LORS DE SA RÉUNION DU 1<sup>ER</sup> JUILLET 2004 SUR LA CRÉATION EN FRANCE D'UN FICHIER POSITIF

Dans le cadre de son programme de travail pour l'année 2004, le Comité consultatif a conduit une réflexion approfondie sur l'intérêt qu'il pourrait ou non y avoir à créer en France un fichier dit positif, c'est-à-dire recensant l'ensemble des emprunteurs de crédit, à l'instar de ce qui existe notamment dans plusieurs autres pays européens. Il a réalisé l'étude jointe au présent avis.

Le Comité s'est interrogé sur les différentes finalités invoquées à l'appui d'une telle création : prévenir le surendettement des ménages, faciliter un développement sain du crédit à la consommation, faciliter l'accès au crédit des plus petites entreprises et des porteurs de projets d'entreprise.

Le Comité a étudié les développements les plus récents en matière de fichiers positifs en Europe et procédé à un certain nombre d'auditions, dont celle de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Le Comité a débattu des avantages et des inconvénients d'un fichier positif dans le contexte français et européen actuel.

En conclusion de ses travaux, le Comité a exprimé l'avis suivant :

- 1) S'agissant du rôle que pourrait jouer un fichier positif comme outil d'un plus grand développement du crédit aux particuliers pour favoriser la consommation et la croissance, le Comité s'est montré réservé. Il existe très peu d'études sur le sujet. Celles dont on dispose<sup>49</sup> montrent que l'effet sur l'offre de crédit de l'échange d'informations entre les prêteurs reste ambigu et que ce sont les fichiers négatifs qui favoriseraient l'essor du crédit plutôt que les fichiers positifs. Le Comité estime décisifs pour un recours accru au crédit des facteurs tels que l'augmentation du pouvoir d'achat des consommateurs, une moindre crainte du chômage, une plus grande confiance en l'avenir.
- 2) En ce qui concerne un rôle éventuel du fichier positif pour faciliter l'accès au crédit des plus petites entreprises et des porteurs de projets d'entreprise, le Comité s'est également montré réservé. Certains participants s'estiment peu concernés en la matière et le Comité reste attaché à une distinction nette entre le secteur du crédit aux entreprises et le secteur du crédit aux particuliers. Le Comité estime qu'il existe déjà toute une gamme d'instruments pour favoriser les créations d'entreprises et le crédit aux PME. Enfin, il constate qu'il existe déjà un fichier des entreprises recourant au crédit, la centrale des risques, qui est géré par la Banque de France.
- 3) S'agissant de la prévention du surendettement, le Comité s'est prononcé dans le même sens au sujet du fichier positif que dans le cadre de son rapport de 2002 sur la prévention et le traitement du surendettement des ménages. Seule une minorité de participants représentant une partie des associations de consommateurs se montre favorable sous certaines conditions à la création d'un fichier positif, à la lumière de l'évolution constatée en Europe, et notamment de l'exemple belge ainsi que de la position favorable des associations belges de consommateurs. Ces participants

---

<sup>49</sup> Voir la note d'Anne Lavigne, Laboratoire d'économie d'Orléans, sur le « Partage des informations entre les prêteurs sur le marché du crédit : quelques éléments d'analyse théorique et empirique » (juin 2004).

insistent sur la responsabilisation accrue tant des établissements de crédit que des consommateurs pouvant résulter de la mise en place d'un fichier positif. Celui-ci garantirait également davantage la transparence des critères d'octroi du crédit aux particuliers.

En revanche, la majorité du Comité, représentant tous les participants au titre des établissements de crédit et une partie des participants au titre des associations de consommateurs est opposée à la mise en place d'un fichier positif en France. Un tel outil n'apporterait rien de plus en matière de lutte contre le surendettement, celui-ci ayant pour cause principale les accidents de la vie ; en outre, les établissements de crédit disposent déjà de nombreux moyens d'appréciation sur les demandeurs de crédit, que ce soit pour les banques par la connaissance du compte du client, et donc de ses engagements, ou par les techniques avancées de score auxquelles recourent les établissements spécialisés ; de plus, l'efficacité du FICP pourrait encore être améliorée ; par ailleurs, un fichier positif présenterait, en tant que fichier centralisé, des risques pour la protection des libertés individuelles ; enfin, le coût de sa mise en place et de sa gestion serait, pour la majorité du Comité, disproportionné et préjudiciable aux intérêts des établissements de crédit et des consommateurs.

**COMITÉ CONSULTATIF**  
**du Conseil national du crédit et du titre**

---

**Étude annexée à l'avis du Comité Consultatif  
sur la création en France  
d'un fichier positif**

**CC**

**Juillet 2004**



## INTRODUCTION

Dans le cadre de son programme de travail pour 2004 tel que défini par le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et le Secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, à la consommation et aux professions libérales, le Comité consultatif a conduit de janvier à juin 2004 une réflexion sur la création d'un fichier positif.

Cette étude fait suite aux travaux menés en 2002 par le Comité en matière de traitement et de prévention du surendettement des particuliers. Ainsi, dans son rapport de janvier 2003, le Comité avait examiné les avantages et les inconvénients d'un fichier positif et s'était prononcé majoritairement contre la mise en place d'un tel outil.

Depuis lors, des événements nouveaux sont intervenus pour relancer le débat, en ce qui concerne tant les finalités assignées à l'éventuelle création d'un fichier positif en France (chapitre 1) que le développement des fichiers positifs en Europe (chapitre 2).

Toutefois, à l'issue d'un nouveau débat en son sein sur les avantages et les inconvénients du fichier positif (chapitre 3) le Comité dans sa majorité reste défavorable au principe même d'un tel fichier.

Fruit des débats et auditions intervenus lors de huit réunions du Comité en session plénière ou en groupe de travail, ainsi que de la documentation rassemblée par le Secrétariat, la présente étude, jointe à l'avis adopté par le Comité sur la création en France d'un fichier positif, constitue une contribution aux réflexions en cours sur ce sujet dans différentes instances.



## I. DES FINALITÉS À CLARIFIER

Un fichier est dit positif lorsqu'il recense les crédits des emprunteurs (historique et montant des encours) et il est dit négatif lorsqu'il ne recense que les incidents de paiement liés au remboursement des crédits. Un fichier positif comprend en général également les données contenues dans un fichier négatif. Fichier positif et fichier négatif peuvent également contenir des informations extérieures au domaine du crédit.

On peut distinguer trois finalités assignées aujourd'hui à un fichier positif. La première est la finalité traditionnelle du fichier positif : prévenir le surendettement des particuliers. La deuxième constitue un argument nouveau en France : il s'agirait de favoriser, grâce au fichier positif, un développement maîtrisé du crédit. La troisième finalité, également nouvelle, serait de faciliter l'accès au crédit des plus petites entreprises et des porteurs de projets d'entreprise.

Chacune de ces finalités est discutée, une large majorité des membres du Comité considérant que le fichier positif n'est pas un outil approprié pour y répondre. Enfin, certains soulignent la contradiction qu'il pourrait y avoir entre la finalité de prévention du surendettement et la finalité de développement maîtrisé du crédit.

Quant aux questions du coût et du financement d'un éventuel fichier positif, elles sont essentielles en fonction notamment des technologies de l'information auxquelles il est fait appel. Le financement des fichiers positifs existants repose en général sur l'application d'une tarification liée à la consultation du fichier par les établissements de crédit.

### A. Prévenir le surendettement

Les partisans du fichier positif en font un outil essentiel de prévention du surendettement des particuliers, complément nécessaire de l'utilisation des fichiers d'incidents (fichiers négatifs). L'avantage du fichier positif, que son alimentation soit obligatoire pour les établissements de crédit (système belge) ou que le système soit facultatif mais largement répandu (Italie, Allemagne, Royaume-Uni, États-Unis...) est de donner à l'établissement de crédit auquel s'adresse un client pour obtenir un nouveau prêt une image complète des encours de crédit du client ainsi que des conditions dans lesquelles il a remboursé ses précédents crédits.

L'octroi ou le refus d'un crédit supplémentaire peut ainsi être décidé par l'établissement sollicité en toute connaissance de cause, ce qui limite les risques d'incidents de paiement et de surendettement, au double avantage de la banque et de son client. Le fichier positif peut ainsi contribuer à résorber notamment le surendettement « actif », qui résulte d'un recours volontaire et excessif au crédit et qui représente environ le tiers des cas de surendettement, soit entre 150 000 et 200 000 ménages en France actuellement. Le fichier positif apparaît ainsi comme un instrument clé de responsabilisation des consommateurs et des établissements de crédit dans la lutte contre le fléau social du surendettement.

Face à ces arguments, qui ont justifié la mise en place de fichiers positifs dans une majorité de pays européens, ceux qui s'opposent à la création en France d'un tel outil, rappellent d'abord que le surendettement résulte, dans environ les deux tiers des cas, d'accidents de la vie (surendettement dit passif) auxquels le fichier positif ne saurait remédier directement. Ils soulignent le rôle préventif essentiel joué par la consultation du fichier d'incidents géré par la Banque de France (FICP).

Enfin, ils insistent sur la très bonne information dont disposent d'ores et déjà les établissements de crédit sur les clients qui s'adressent à eux. Dans de nombreux cas, soit il s'agit d'établissements qui tiennent le principal compte bancaire de l'intéressé, soit il s'agit, pour les plus grands établissements spécialisés de la Place, de clients qui peuvent être déjà connus de ces établissements ou auxquels, en tout état de cause, après consultation du FICP, des techniques sophistiquées de *scoring* seront appliquées pour évaluer leur capacité et leur volonté de remboursement de nouveaux crédits. Il existe donc des fichiers clients internes aux principaux établissements de crédit et les méthodes de « *scoring* » sont efficaces puisque le taux d'impayés est d'environ 2%.

## B. Favoriser un développement maîtrisé du crédit

À la finalité traditionnelle de prévention du surendettement, qui ne concerne que 2 à 3% des consommateurs, s'ajoute aujourd'hui la réflexion sur une autre finalité, plus large, du fichier positif, qui serait de contribuer à développer la consommation par le crédit, et donc à favoriser la croissance économique.

Cette considération part notamment du fait que depuis plusieurs années, l'endettement des ménages est en France en moyenne inférieur à la situation constatée dans la plupart des autres pays européens<sup>50</sup>. De plus, contrairement à la situation constatée chez plusieurs de nos partenaires de l'Union européenne, le niveau moyen d'endettement des ménages en France est resté quasiment stable entre 1995 et 2002. Or, le développement du crédit répond à des évolutions majeures de nos économies : il permet un accès plus rapide aux biens et aux services et contribue à la diffusion du progrès ; il permet au plus grand nombre d'arbitrer tout au long de la vie entre épargne et consommation face à de multiples bouleversements (besoins des familles recomposées, modification du comportement des consommateurs...) ; enfin, il permet de compenser l'effet sur la croissance du phénomène majeur que constitue pour nos sociétés le vieillissement de la population et de la propension à épargner qui en résulte.

Un fichier positif peut-il contribuer structurellement à accroître la demande et l'offre de crédit ? La transparence qui résulte d'un fichier positif couvrant de très nombreux emprunteurs pourrait favoriser l'unité et la fluidité du marché du crédit. Les risques pour les prêteurs (taux d'impayés et *credit shopping*) et pour les emprunteurs (surendettement) seraient diminués. Grâce au fichier positif, des clientèles nouvelles pourraient être « solvabilisées » : des clients à revenus limités ou irréguliers, mais ayant une forte volonté de rembourser les crédits ou, au contraire, des clients aux ressources claires, mais à « accompagner » en raison d'une volonté de remboursement parfois insuffisante.

Les adversaires du fichier positif estiment, en revanche, que ces nouvelles cibles de clientèles peuvent être très bien atteintes sans recours à un fichier positif. Ils considèrent que le développement du crédit à la consommation est lié à la fois à l'augmentation des revenus des catégories les moins favorisées et à une évolution « culturelle » à réaliser chez ceux qui n'ont pas recours ou ne recourent que très peu au crédit en dépit ou en raison de leurs moyens. Enfin, ils estiment qu'il n'y a aucun problème d'insuffisance d'offre de crédit en France, sauf peut-être, selon certains, à cause des rigidités résultant de certaines réglementations.

Surtout, ils ne comprennent pas comment un fichier positif permettrait d'atteindre des segments de clientèles potentielles non encore touchées par le crédit. Tout au plus, un fichier positif permettrait-il d'augmenter les montants de capitaux déjà octroyés, mais il paraît inefficace pour faire accéder au crédit des personnes qui ne sont pas déjà dans le fichier.

## C. Faciliter l'accès au crédit des plus petites entreprises

Une troisième finalité d'un fichier positif, liée à la deuxième, serait de faciliter l'accès au crédit des plus petites entreprises ou des porteurs de projets d'entreprise sans les faire passer par les circuits habituels de financement de l'entreprise. En effet, ceux-ci sont parfois considérés comme inappropriés (formalités complexes...), compte tenu du faible montant de certaines demandes de crédit, et trop restrictifs (cautions exigées...). L'idée serait de consentir à ce type de clientèle une ouverture de crédit en fonction de la qualité de la « *credit story* » du demandeur telle que recensée dans le fichier positif. L'objectif serait de favoriser la création d'entreprise en établissant un pont, grâce au fichier positif, entre deux secteurs bien séparés, celui du crédit aux particuliers et celui du crédit aux entreprises.

<sup>50</sup> Voir l'étude réalisée pour le Comité consultatif du CNCT par l'Observatoire européen de l'épargne en janvier 2004.

La formule s'inspirerait de l'exemple américain des aides aux « *small businesses* » à travers les « *credit bureaux* ».

En Italie, la base de données positive EURISC, que gère la société CRIF, traite du crédit à la fois pour les particuliers et pour les petites entreprises.

Le Comité consultatif s'est montré réservé sur le recours à un fichier positif pour faciliter le financement des petites entreprises et des projets d'entreprise. Plusieurs membres ont souligné qu'il existait déjà différents outils d'aide à la création d'entreprises et que ceux-ci pouvaient être renforcés. Par ailleurs, il existe déjà un fichier positif des entreprises recourant au crédit. Ce fichier, appelé la Centrale des risques, est géré par la Banque de France et recense à des fins prudentielles pour le secteur bancaire, tous les prêts consentis aux entreprises et dépassant un montant de 75 000 euros. Il est envisagé d'abaisser ce seuil minimal à 25 000 euros. Enfin et surtout, il n'y a aucun rapport entre l'historique de crédit d'un entrepreneur individuel endetté à des fins privées et l'analyse du risque de son projet d'entreprise.

Le Comité s'est montré réservé sur l'abandon ou l'atténuation de la distinction nette qui est opérée entre le secteur du crédit aux entreprises et le secteur du crédit aux particuliers.

Dans ces conditions, si son examen devait être approfondi, la création d'un fichier positif ou l'adaptation d'un fichier existant tel que la Centrale des risques pour faciliter l'accès au crédit des plus petites entreprises mériterait une étude spécifique avec le concours d'experts de la création d'entreprise, du financement des PME et de l'artisanat.

## D. Choix et compatibilité des finalités

N'est-il pas contradictoire de chercher au travers du fichier positif à la fois à prévenir le surendettement et à développer le crédit et la consommation ? En réalité, que ce soit au moyen du fichier positif ou au moyen d'autres outils, ces deux objectifs apparaissent indispensables simultanément et nullement contradictoires. Le crédit constitue l'un des moteurs de la consommation et de la croissance. Il concerne une majorité des consommateurs et son dynamisme est essentiel à la croissance économique globale. Toutefois, ce dynamisme doit être maîtrisé et s'accompagner de mesures de protection des consommateurs telles que l'information précontractuelle, le droit de rétractation, la réglementation sur l'usure, la lutte contre le surendettement, sans que cela ait pour résultat de priver les plus démunis de l'accès au crédit.

La prévention du surendettement fait partie des nécessaires mesures d'accompagnement du développement du crédit. Le surendettement ne concerne qu'une très faible proportion des consommateurs recourant au crédit et la proportion est encore plus faible pour les seuls surendettés, « actifs ». Toutefois, il apparaît essentiel au plan social, mais également sur un plan systémique et au regard des impératifs d'un développement durable, que l'accroissement du crédit ne s'accompagne pas d'une recrudescence des incidents de paiement dans le remboursement des crédits et d'une augmentation du surendettement des particuliers. Tel est l'objet d'outils tels que les fichiers d'incidents, les fichiers positifs et le « *scoring* ».

À cet égard, les pouvoirs publics ont récemment adopté des mesures tant pour améliorer le traitement du surendettement (loi n° 2003-710 du 1<sup>er</sup> août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine, articles 35 à 46) que pour renforcer la protection des consommateurs par l'amélioration de l'information des emprunteurs et l'encadrement de la publicité sur le crédit à la consommation (loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 de sécurité financière).

## II. EXAMEN DES FICHIERS POSITIFS EN EUROPE

Concept anglo-saxon à l'origine, le fichier positif s'est largement développé en Europe depuis une vingtaine d'années en combinant les deux notions de « *black list* » (fichier négatif) et de « *customer referencing* » (fichier positif). En résumé sommaire, la *black list* permet d'éliminer les « mauvais » clients alors que le « *customer referencing* » tend à une analyse détaillée du client, de son

mode de vie, de ses actifs, passifs, revenus et dépenses, pour disposer d'une vue de synthèse, voire aboutir à une « cotation » du client « multidomicilié ».

Le fichier positif est un modèle largement adopté au plan international et européen, mais parfois avec de fortes différences. Plusieurs pays européens restent toutefois attachés au modèle du fichier négatif. Enfin, les exigences de la coopération transfrontière amènent l'Union européenne à s'intéresser au développement des centrales de données sur le crédit.

## A. Caractéristiques des fichiers positifs européens

Dans une dizaine de pays européens, il existe des fichiers positifs. Il s'agit du Royaume-Uni, de l'Irlande, de l'Allemagne, de l'Autriche, des Pays-Bas, de la Belgique, de la Suède, de la Norvège ainsi, enfin, que de l'Italie. Partis du même concept du « *credit bureau* », ces différents fichiers ont évolué dans leurs caractéristiques en fonction du contexte propre à chaque pays et des besoins des utilisateurs. Les systèmes de fichier positif les plus récents concernent l'Italie et la Belgique. Certains opérateurs, tels la société Experian, gèrent des systèmes de fichier positif (et négatif) dans plusieurs pays européens.

### 1) Des orientations différentes

Si les fichiers positifs ont toujours la même finalité de centraliser des informations sur le consommateur, ils se répartissent, en fonction de leur orientation, en deux grandes catégories : les fichiers assez strictement orientés sur les seules données relatives au crédit et ceux qui recensent également des données détaillées « hors crédit », concernant les revenus, le patrimoine, les contrats et engagements divers. Les premiers recensent des informations détaillées sur les ouvertures de crédits du consommateur, les montants autorisés, les encours, les mensualités ainsi que sur les caractéristiques et l'historique de chaque contrat de prêt et de crédit. Les seconds enregistrent aussi des données dans des secteurs autres que le crédit : assurances, baux, abonnements (eau, électricité, téléphone, TV...), impôts.

Ainsi, alors que certains fichiers positifs traitent presque exclusivement de données concernant le crédit, comme les fichiers belge et italien, d'autres, à l'image des « *credit bureaux* » américains, traitent de données « hors crédit » et élargissent leur champ d'intervention à d'autres secteurs que le crédit. Ils deviennent des outils de détection de la fraude et du niveau général de risque présenté par chacun des consommateurs recensés.

Il convient d'observer que cette tendance des fichiers positifs à sortir du seul domaine des données individuelles relatives au crédit, qu'on observerait notamment en Allemagne, peut également être constatée en matière de fichiers négatifs, comme c'est le cas par exemple au Danemark. Certaines propositions de réforme du FICP en France vont dans ce sens. La justification en est de renforcer la lutte contre la fraude.

### 2) Des garanties croissantes données aux consommateurs

Au cours des dernières années, des garanties croissantes ont été données aux consommateurs en matière de fichiers positifs en Europe : d'une part pour interdire ou limiter l'utilisation *marketing* (prospection commerciale) desdits fichiers, d'autre part, pour assurer une stricte protection des données personnelles recensées par ces fichiers, conformément aux directives communautaires en la matière. Le « fichage » est en général signalé au client qui doit donner son consentement — le plus souvent en cochant une case sur son contrat d'ouverture de compte ou de service, qui est un contrat d'adhésion — et qui bénéficie d'un droit d'accès et de communication. Mais, l'étendue et surtout l'effectivité de ces garanties varient selon les pays. Ainsi, la prospection commerciale à partir des fichiers positifs est autorisée en Allemagne et en Angleterre.

C'est en Italie que les efforts les plus importants semblent avoir été accomplis pour garantir les droits des consommateurs dans le cadre du fonctionnement du fichier EURISC géré par la CRIF dont les actionnaires sont les principaux établissements de crédit italiens. L'accès des établissements de crédit à EURISC à des fins *marketing* est interdit et la loi italienne sur la Vie Privée prescrit à la fois le consentement préalable du client sur la consultation du fichier, ainsi que sur la transmission et le

traitement des données le concernant. Le consommateur a la possibilité d'exercer son droit d'accès aux données le concernant en s'adressant à la CRIF et il peut demander la correction de données qu'il jugerait inexactes.

Un Comité de Contrôle, organe statutaire composé de membres extérieurs à la CRIF, effectue chaque année des contrôles par échantillon sur 30% des établissements de crédit membres pour vérifier :

- le respect de la loi sur la vie privée et des obligations contractuelles des établissements avec la CRIF en ce qui concerne le recueil du consentement préalable du client ;
- l'existence effective d'un dossier de financement chaque fois qu'il y a interrogation du système par une banque ;
- l'exactitude des données transmises par les banques à la CRIF.

Quant à la centrale positive belge, les garanties données aux consommateurs résultent notamment de son instauration par une loi du 10 août 2001 dont l'objectif affiché est de lutter contre le surendettement des particuliers. La centrale est gérée par la Banque nationale de Belgique et sa consultation est obligatoire en préalable à l'octroi d'un crédit ou d'une carte de paiement. Le fichier ne peut être utilisé à des fins de prospection commerciale. Pour identifier sans difficulté les emprunteurs, les prêteurs ont été autorisés par la loi à utiliser le numéro national d'identification des personnes physiques. Un Comité d'accompagnement de la centrale a été institué auprès de la Banque centrale pour veiller au respect des intérêts des consommateurs. Il comprend des représentants des prêteurs, des emprunteurs, de la Banque nationale de Belgique, de la Commission de protection de la vie privée et du ministère des Affaires économiques.

### 3) Statut et financement

Le modèle le plus courant de fichier positif en Europe est privé, géré soit directement par un opérateur technique externe aux banques (Experian, Equifax...), soit par l'intermédiaire d'un « club de banques » (CRIF italienne) ou d'un ensemble de banques et de commerçants (SCHUFA allemande). Il peut y avoir plusieurs fichiers positifs concurrents dans un même pays (Royaume-Uni, Italie...), mais il y a en général un ou deux systèmes d'importance prédominante.

L'adhésion au fichier positif est facultative pour les établissements de crédit, mais on constate que dans les pays où il y a des fichiers positifs, l'adhésion est générale. La consultation du fichier positif n'est en général pas obligatoire pour les banques et elle est rémunérée, ce qui assure le financement du système.

Enfin, les consommateurs ne sont pas obligés d'autoriser la consultation du fichier pour les données les concernant, ou la transmission au fichier de nouvelles données les concernant, mais cela risque en fait de les priver de la possibilité de recourir au crédit.

La principale exception à ce régime d'entreprises de droit commun et au caractère facultatif des fichiers positifs, sous réserve des dispositions relatives à la protection des données privées, est la centrale de données belge. Créée par la loi du 10 août 2001 en tant que fichier positif et entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2003, la centrale de crédits aux particuliers (CCP) a pris la suite d'un fichier négatif comparable au FICP français. Elle est gérée par la Banque Nationale de Belgique. Chaque emprunteur a accès, sans frais, aux données de la centrale.

## B. Le maintien des fichiers négatifs

Le développement des fichiers positifs en Europe n'a pas conduit à la disparition des fichiers ne recensant que les incidents de paiement liés au remboursement des crédits (fichiers négatifs). Si certains fichiers négatifs ont été remplacés par des fichiers positifs (Belgique), la formule de fichiers purement négatifs subsiste en France, en Espagne, en Finlande, au Danemark, en Grèce et au Portugal. Il s'agit soit de fichiers strictement limités aux incidents de remboursement des crédits, soit, comme au Danemark, de fichiers élargis aux incidents d'autres créanciers ou opérateurs institutionnels (assurances, loyers, téléphonie...) dans une optique de prévention plus globale.

En tout état de cause, il convient de rappeler que tous les fichiers dits positifs contiennent nécessairement, en plus du recensement des emprunteurs, une partie « fichier négatif » essentielle à leur rôle.

### C. La coopération européenne

Dans le cadre du marché unique européen, un nombre croissant de consommateurs sera amené à examiner des propositions de crédit en provenance d'un État membre autre que le leur, notamment dans les zones transfrontières. C'est ce qui justifie une harmonisation communautaire accrue dans le domaine du crédit au consommateur et de la protection des consommateurs-emprunteurs. Cette protection renforcée va de pair avec une ouverture accrue des marchés à la concurrence.

Le projet initial de directive, révisant la directive de 1987 sur le crédit à la consommation, adopté par le Collège des commissaires de la Commission européenne le 11 septembre 2002, optait pour la généralisation de l'interrogation de fichiers négatifs. Il laissait ouvert, de façon complémentaire, le recours à des fichiers positifs. In fine, le Parlement européen, en première lecture, a vidé de leur substance les dispositions relatives à ces fichiers.

Parallèlement, les principaux opérateurs européens de fichiers positifs sont et seront de plus en plus amenés à examiner les modalités d'échanges et de coopérations concrètes dans le cadre du développement des opérations transfrontières de crédit au sein de l'Union européenne et dans le respect des législations communautaires et nationales en vigueur.

Le cadre commun posé en matière de protection des données personnelles par la directive 95/45/CE du Parlement européen, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des personnes, en cours de transposition en France, constitue une garantie essentielle pour les consommateurs en ce qui concerne le développement des fichiers positifs et négatifs en Europe.

## III. LES AVANTAGES ET LES INCONVÉNIENTS DU FICHIER POSITIF

Dans le cadre de son dernier rapport sur le surendettement, le Comité consultatif avait donné la liste suivante des avantages du fichier positif :

- donner une image plus fidèle, par une connaissance plus large de l'endettement (global ou bancaire) des emprunteurs et, ainsi, des conséquences d'un endettement additionnel. Cette fonction de révélateur des situations de fragilité permettrait de réduire l'accès aux prêts les plus risqués ou d'apporter des solutions plus adaptées dans les cas difficiles ;
- responsabiliser clairement les prêteurs en leur donnant une base de discussion en face à face avec leurs clients potentiels qui serait dès lors moins contestable. Ils permettraient également de limiter les tentations de fausse déclaration ;
- pallier les limites des dispositifs actuels de contrôle de l'endettement excessif et notamment du *scoring*.

Il avait également énuméré une série d'inconvénients du fichier positif :

- surtout inopérant au regard de la principale cause réelle de surendettement que constituent les accidents de la vie (64% des cas de surendettement) pour lesquels la consultation d'un fichier positif n'apporterait rien ;
- potentiellement dangereux pour le respect de la protection de la vie privée.

La CNIL s'oppose en l'état à la création de fichiers de personnes surendettées, non contrôlés et largement consultables. Ils pourraient marquer une régression en termes de protection de la vie privée et de sécurité juridique. Sur ce point, une organisation de consommateurs (ADEIC-FEN) a fait observer que, s'il était possible, par un système de type « carte vitale », de rendre le suivi de l'endettement individualisé et portable, sans constitution d'un fichier, les risques concernant la protection des données personnelles seraient substantiellement réduits ;

- inefficace, les exemples étrangers n'ayant pas jusqu'ici fait la preuve de leur efficacité. À cet égard, le Comité économique et social européen n'a pas constaté de diminution du surendettement dans les pays où existe un tel fichier ;
- coûteux et lourd à gérer : répertorier l'endettement de 12,6 millions de ménages français se compare avec un nombre de ménages inscrits au FICP au titre du surendettement légèrement supérieur à 500 000 à fin décembre 2002 ;
- susceptible de favoriser des pratiques de concurrence déloyale (rachats de dettes par des établissements de crédit tiers) et de conduire à l'exclusion de populations moins favorisées ;
- inapte à présumer des possibilités véritables de remboursement d'un ménage ou de sa solvabilité et d'informer sur la « volonté de payer », qui ne peut s'apprécier que dans le face-à-face de la relation entre la banque et son client.

Compte tenu de la nouvelle finalité de développement maîtrisé du crédit proposée pour le fichier positif ainsi que des évolutions les plus récentes intervenues en Europe et dans le débat sur ce sujet en France, il apparaît nécessaire d'approfondir la question des avantages et des inconvénients du fichier positif.

Le nouvel examen auquel a procédé le Comité permet de compléter les arguments déjà échangés. Plusieurs questions centrales ont notamment été examinées : l'efficacité d'un fichier positif dans la lutte contre le surendettement, l'efficacité d'un fichier positif pour assurer un développement maîtrisé du crédit à la consommation, l'atteinte du fichier positif au respect des libertés individuelles.

## A. Quelle efficacité dans la lutte contre le surendettement ?

1) Le principal avantage du fichier positif à cet égard, et sa spécificité, c'est **d'améliorer le recueil d'informations sur le client et l'évaluation de sa capacité à rembourser**. Il s'agit de donner aux établissements de crédit une connaissance plus large de l'endettement des emprunteurs et, ainsi, des conséquences d'un endettement additionnel. Améliorer l'évaluation des conséquences d'un engagement additionnel permet de mieux responsabiliser tant les prêteurs que les emprunteurs.

Ainsi, un particulier peut ne pas avoir d'incidents de paiement référencés, mais présenter un niveau d'engagements actifs déjà très important, qui l'exposerait à un risque de surendettement en cas d'événement imprévu. Il s'agit bien de prévention, mais à un niveau complémentaire de celui couvert par le FICP : ne pas attendre l'inexécution des obligations financières pour limiter la souscription de crédits, mais assister les particuliers dans la gestion de leurs engagements. Le principe est de permettre aux professionnels, lors d'une demande de crédit, de vérifier l'information communiquée, de connaître leur rang de prêteur et ainsi de répondre à leur responsabilité (obligation de prudence) sans nécessairement dévoiler des informations brutes descriptives, mais uniquement, le cas échéant, des alertes et des indicateurs sur les encours des particuliers.

Dans certains cas, ces indicateurs s'avèrent une protection du consommateur contre lui-même ou du moins contre la tentation de dissimuler (ou de bonifier) certains éléments, ce qui peut être à l'origine de difficultés ultérieures en termes de solvabilité. À ce titre, la Banque de France a relevé que depuis dix ans, 8 à 14% des dossiers sont jugés irrecevables en commission de surendettement, la bonne foi du débiteur étant mise en défaut.

À cet égard, pour évaluer, au-delà de la seule capacité de l'emprunteur à rembourser, sa volonté d'honorer ses engagements, le fichier positif apparaît tout à fait complémentaire des systèmes de *scoring*.

- 2) Une **enquête d'opinion** réalisée en février 2003 par la SOFRES pour le compte du groupe LaSer/COFINOGA montre que le principe des fichiers positifs bénéficie d'une très bonne image : il permettrait de mieux prévenir le surendettement (74%) ; plus sévère (66%), mais surtout prenant mieux en compte la situation de chacun (63%), il apparaît plus objectif (57%). En Belgique, les associations de consommateurs ont soutenu la mise en place de la centrale positive.
- 3) Quant aux **résultats des fichiers positifs en termes de diminution des incidents de remboursement des crédits**, ils sont difficiles à évaluer. Ainsi, au Royaume-Uni, le surendettement atteindrait un

niveau global plus élevé qu'en France, mais il convient de tenir compte du fait que le surendettement n'a pas de définition commune et que les encours de crédits aux particuliers sont sensiblement supérieurs à la situation française. L'exemple belge est encore trop récent pour être exploitable.

Les résultats dont fait état la CRIF italienne sont intéressants. EURISC permet de distinguer le taux d'impayés selon qu'il y a eu ou non interrogation préalable du fichier positif. Ces résultats sont les suivants pour 2003 :

|                 | Fichier interrogé<br>Taux d'impayés | Fichier non interrogé<br>Taux d'impayés |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|
| Prêt personnel  | 0,47%                               | 0,88%                                   |
| Prêt immobilier | 0,27%                               | 0,62%                                   |
| Leasing         | 0,53%                               | 0,71%                                   |

- 4) Un inconvénient majeur du fichier positif tiendrait à son caractère inopérant au regard de la principale cause réelle de surendettement que constituent les accidents de la vie (64% des cas de surendettement).

À cet égard, un fichier positif limité aux dettes bancaires pour prévenir les situations de surendettement est considéré par les opposants au fichier positif comme parfaitement insuffisant, et donc inutile, puisqu'il n'intègre pas les autres types de dettes, principales causes du surendettement passif : dettes de loyer, impôts, téléphonie... Au demeurant, l'information sur l'endettement est disponible sous forme déclarative de la part du consommateur, et fiable dans la plupart des cas. Le fichier positif de vérification ne permettrait en réalité que de lutter contre les fausses déclarations significatives.

Toutefois, il est clair que dans le contexte actuel de progression du surendettement, pouvoir éventuellement prévenir en amont 30 à 40% des cas de surendettement constituerait un résultat remarquable. Cela permettrait notamment :

- de voir un nombre non négligeable de financements mieux structurés dès l'origine de leur octroi, et donc de voir peut-être le nombre de dossiers déposés en commissions de surendettement diminuer ;
- de protéger contre elle-même la population que les professionnels désignent sous le vocable de « compulsifs du crédit » ;
- de donner par conséquent aux autorités en charge du surendettement la possibilité de se consacrer aux seuls dossiers ayant une véritable dimension sociale.

Cet objectif de prévention du surendettement dit « actif » ne peut cependant être atteint que si le fichier positif ainsi créé est techniquement très réactif et permet l'inscription en temps réel des crédits accordés. On sait en effet que les situations de surendettement peuvent se mettre en place dans un laps de temps très court.

## B. Quelle efficacité pour un développement du crédit ?

L'introduction dans le débat sur le fichier positif de la finalité « développement maîtrisé du crédit » présente plusieurs avantages : cette finalité pourrait constituer une voie de réponse à la situation française qui connaît un faible niveau moyen d'endettement des ménages par rapport à la situation constatée chez nos principaux partenaires économiques de l'Union européenne ; elle donne au fichier positif un objectif élargi à la grande majorité des consommateurs au lieu d'un objectif confiné à seulement 2 à 3% d'entre eux ; elle met le fichier positif au service d'une ambition qui recueille un accord très large puisqu'il s'agirait de favoriser, grâce à ce nouvel outil, la consommation

et la croissance ; enfin, elle semble mettre la France en phase avec plusieurs autres pays membres de l'Union européenne.

Concrètement, toutefois, l'efficacité du fichier positif pour accroître le crédit distribué aux particuliers reste à démontrer. Il pourrait être un facteur de plus grande transparence dans l'octroi du crédit et d'augmentation de la concurrence entre les établissements de crédit, ce qui augmenterait l'efficacité du marché au bénéfice du consommateur.

Mais si les établissements de crédit sont d'accord pour la relance du crédit à la consommation, ils considèrent qu'il existe de très nombreux freins au développement du crédit et contestent, pour la plupart, l'efficacité du fichier positif. Ils y voient notamment une opportunité à moindres coûts pour de nouveaux entrants étrangers et craignent un coût de création et de gestion élevé. Le fichier positif pourrait plutôt favoriser le rachat de crédits et conduire par ailleurs à créer une norme d'endettement. Pour les établissements de crédit, l'interdiction d'une utilisation du fichier positif pour la prospection commerciale peut apparaître comme un inconvénient.

L'analyse du risque repose soit (majorité des cas) sur des éléments statistiques de « *scoring* » dont la pertinence fait l'objet d'un suivi permanent, renforcés par des systèmes d'alerte d'incohérences, soit (cas difficiles, budgets tendus) sur une approche détaillée des ressources, du comportement budgétaire, des retards de paiement de toute nature, du montant disponible pour le remboursement de nouveaux prêts, des garanties, du patrimoine de l'emprunteur : un ratio individuel d'endettement pourrait conduire à l'exclusion de l'accès au crédit de nombreux emprunteurs modestes, mais solvables.

En revanche, certains établissements seraient favorables à la transformation du FICP en un « fichier national préventif » basé sur la connaissance précoce des incidents de paiement affectant, au-delà des seuls crédits, le budget des ménages. Il s'agirait notamment d'élargir l'assiette du fichier aux incidents d'autres créanciers (assureurs, HLM, grands facturiers, Trésor public, huissiers de justice...), de réétudier des règles de conservation pertinentes au-delà de la régularisation de l'incident, comme c'est le cas en Belgique, et de perfectionner les systèmes de collecte et de consultation pour les rendre plus réactifs, afin d'avoir instantanément en ligne des données « fraîches ».

Le choix de l'opérateur d'un éventuel fichier positif constitue une décision stratégique. Celles des associations de consommateurs qui sont partisans d'un fichier positif sont attachées à ce que l'opérateur en soit la Banque de France à l'exclusion de tout autre opérateur. La Banque de France gère déjà une série de fichiers nationaux, dont le FICP et la Centrale des risques, et bénéficie d'un capital d'expérience unique en la matière. La Belgique est allée dans ce sens. Toutefois, dans un tel débat, d'autres solutions ne sauraient être écartées a priori, telle un fichier géré par la profession du secteur du crédit, voire l'intervention d'un opérateur externe privé. Et ce, d'autant plus s'il s'agissait d'un fichier auquel les établissements de crédit n'adhéreraient que facultativement, et non obligatoirement.

Une autre option précisément est de savoir si les établissements de crédit devraient obligatoirement ou non alimenter et consulter (ce sont d'ailleurs deux points différents) un éventuel fichier positif. La plupart des fichiers positifs existants fonctionnent sur une base volontaire, mais certains estiment qu'ils tirent leur intérêt du fait qu'ils sont obligatoires.

L'éventualité d'un système fondé sur les cartes à puce a été suggérée par certains partisans du fichier positif, en alternative aux inconvénients, notamment pour la protection de la vie privée, d'un fichier centralisé.

## C. Quels risques pour la protection de la vie privée ?

La Commission nationale Informatique et Libertés (CNIL) suit de longue date les réflexions et les travaux touchant à la création et la gestion de fichiers négatifs et positifs ayant trait au crédit aux particuliers.

Aussi, le Comité consultatif a-t-il tenu à associer étroitement la CNIL à la réflexion qui a conduit au présent rapport. La CNIL a participé à plusieurs des réunions du Comité sur le fichier positif et une réunion de travail a été entièrement consacrée à l'audition de la CNIL, dont le Comité partage les préoccupations.

Parallèlement, d'ailleurs, la CNIL a débattu des fichiers positifs et son président a bien voulu faire part au Comité de ses premières conclusions en la matière, ainsi que de la création en son sein d'un groupe de travail chargé d'élaborer un rapport de synthèse destiné à être rendu public dans les prochains mois.

Dans cette attente, la Commission a maintenu sa position traditionnelle de réserve marquée quant à l'introduction en France d'une centrale positive. Elle fonde sa position sur les dispositions de l'article 5 c) de la convention du Conseil de l'Europe du 28 janvier 1981 pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel, qui sont reprises dans l'article 6 c) de la directive européenne 95/46 du 24 octobre 1995 du Parlement européen et du Conseil et définissent un principe de proportionnalité selon lequel, pour pouvoir faire l'objet d'un traitement, les données à caractère personnel doivent être « pertinentes, adéquates et non excessives » au regard d'une finalité elle-même « déterminée, explicite et légitime ».

Faisant application de ces dispositions, la CNIL a déjà été conduite à de multiples reprises à estimer que la mise en œuvre d'une centrale positive dans le but de prévenir le surendettement paraissait disproportionnée au regard de l'atteinte à la vie privée qu'elle présente pour les personnes concernées. Elle a ainsi marqué sa préférence pour un fichier négatif, relevant l'absence de légitimité de la diffusion d'information sur des personnes n'ayant jamais manqué à leurs obligations contractuelles, l'existence d'un risque important de détournement de finalité et l'efficacité très relative du fichier positif dans la prévention du surendettement dû, pour l'essentiel, à des accidents de la vie.

Lors de la séance du 13 mai 2004, la Commission a estimé que le recours à une centrale positive comme facteur de relance de la consommation des ménages n'était pas de nature à modifier cette appréciation. Compte tenu des conséquences en matière de vie privée et libertés publiques, la Commission ne peut qu'alerter sur les dangers présentés par un fichier aux contours et orientations peu définis et à la finalité imprécise. Aussi, la CNIL considère-t-elle que le choix d'introduire une centrale positive en France ne pourrait se faire sans débat parlementaire préalable.

Enfin, la CNIL confirme, au sujet d'éventuels fichiers négatifs élargis, au-delà des impayés sur les crédits en cours, à des éléments tels que les dettes fiscales, sociales et les arriérés de loyers, son attachement au respect du principe de sectorisation. Il s'agit d'écarter les risques d'exclusion sociale et d'atteinte à la vie privée engendrés par la mutualisation d'informations dans des secteurs d'activité différents.

## CONCLUSION

Les travaux du Comité consultatif ont analysé de façon approfondie les avantages et les inconvénients de l'introduction d'un fichier positif en France, en n'omettant pas un éclairage comparatif sur les fichiers existants en Europe.

Il résulte cependant de cette étude que l'intérêt d'introduire en France un tel outil n'est pas démontré. Les outils existants dans notre pays sont jugés suffisants pour répondre aux enjeux du développement du crédit et de la prévention du surendettement.

Toutefois, au-delà de la question du fichier positif, d'autres sujets ont été évoqués durant les travaux, et qui ont également trait aux conditions du crédit à la consommation en France et à la prise en compte d'éléments nouveaux : nouvelles orientations gouvernementales en matière de crédit à la consommation, impact de la loi Borloo sur le rétablissement personnel et la réforme du traitement du surendettement, révision de la directive européenne sur le crédit au consommateur, impact des outils actuels d'aide à la décision (« *scoring* »...) sur la distribution du crédit, et mise en œuvre des objectifs de la lutte contre l'exclusion bancaire.

## GLOSSAIRE DES PRINCIPAUX TERMES UTILISÉS EN MATIÈRE DE PRODUITS FINANCIERS

**Action** : Titre représentant une part du capital d'une société (cotée ou non cotée en Bourse). Il s'agit d'un titre de propriété qui confère à son détenteur le droit participer aux assemblées générales et d'y voter ainsi que le droit de percevoir une partie des bénéfices réalisés par l'entreprise (les dividendes).

**Adhérent** : Terme désignant l'assuré dans un **contrat**<sup>51</sup> collectif d'**assurance-vie** (ou contrat de groupe) souscrit, auprès d'un assureur, par une personne morale (banque, association, employeur, organisme professionnel) ou par un chef d'entreprise.

**Arbitrage** : Opération qui consiste à vendre un actif pour en acheter un autre ou, pour un contrat d'assurance-vie à transférer tout ou partie de l'épargne d'un support à un autre.

**Arrérages** : Sommes d'argent versées périodiquement à une personne au titre d'une **rente** ou d'une pension.

**Assuré** : Personne sur laquelle repose le risque. L'assuré n'est pas obligatoirement le souscripteur du contrat d'assurance ou le bénéficiaire. Ainsi, dans les contrats d'assurance-vie dits « contrats collectifs » ou « contrats de groupe », le souscripteur du contrat n'est pas l'assuré, personne physique, mais, par exemple, une association à laquelle adhère l'assuré.

**Avance (assurance-vie)** : Opération par laquelle l'assureur met à la disposition de l'assuré une certaine somme pour une durée déterminée. Cette avance, remboursable avec intérêts, est accordée selon un pourcentage de la valeur de l'épargne.

**Bénéficiaire** : Dans un **contrat d'assurance-vie**, personne qui reçoit la **rente** ou le capital versé par l'assureur. Le bénéficiaire est désigné par le **souscripteur** (pour les contrats individuels) ou l'adhérent (pour les contrats collectifs) ; il peut s'agir d'un membre de sa famille ou d'une personne extérieure à celle-ci. Le bénéficiaire peut être nommément désigné dans le contrat ou non.

**Commission de rachat (ou droit de sortie)** : Elle est appliquée à la revente de certains produits financiers tels que les parts d'**organismes de placement collectifs en valeurs mobilières (OPCVM)**. Elle est déduite de la **valeur liquidative** pour constituer la **valeur de rachat**.

**Commission de souscription (ou droit d'entrée)** : Elle correspond aux frais dont l'épargnant doit s'acquitter à chaque fois qu'il achète certains produits d'épargne tels que des parts ou **actions d'OPCVM**. Ces frais sont généralement exprimés en pourcentage du montant souscrit.

**Compte à terme** : Compte de dépôt au titre duquel les fonds sont bloqués pendant une certaine période contre une rémunération prévue lors de la souscription.

**Compte d'épargne logement (CEL)** : Compte d'épargne réglementé qui permet, à l'issue d'une période minimale d'épargne, d'obtenir un prêt si le titulaire du compte affecte cette épargne au financement de dépenses destinées à l'habitation principale ou, dans certaines conditions, au financement de logements ayant une autre destination. Les modalités relatives à la constitution des dépôts et à la durée de l'épargne ainsi que les conditions d'octroi des prêts et, le cas échéant, d'une prime d'État, sont définies par la réglementation propre à ce produit. Les taux d'intérêt des dépôts et des prêts d'épargne logement sont fixés par les pouvoirs publics. Une personne ne peut ouvrir qu'un seul CEL et le montant maximal des dépôts est plafonné. Les intérêts perçus au titre d'un CEL ainsi que la prime d'épargne (versée uniquement si un prêt est accordé au titre du CEL), sont exonérés de l'impôt sur le revenu, mais sont assujettis aux prélèvements sociaux.

**Compte pour le développement industriel (CODEVI)** : Compte d'épargne réglementé diffusé par l'ensemble des réseaux bancaires. Les sommes déposées sur un CODEVI sont disponibles à tout moment. Elles servent à financer des petites et moyennes entreprises. Une personne ne peut détenir

<sup>51</sup> Les mots figurant en gras dans les définitions correspondent à des termes définis dans la liste.

qu'un seul CODEVI et le montant des dépôts est plafonné à un montant fixé par les pouvoirs publics. Les modalités d'ouverture et de fonctionnement de ce produit sont fixées par le Code général des impôts. Les produits des dépôts effectués sur un CODEVI sont exonérés de l'impôt sur le revenu et ne sont pas assujettis aux prélèvements sociaux.

**Contrat à capital variable** : (Voir contrat en unités de compte).

Contrat à cotisation (ou prime) unique : **Contrat d'assurance-vie** au titre duquel un unique versement est effectué par l'assuré au moment de la souscription.

**Contrat à cotisations (ou primes) périodiques** : **Contrat d'assurance-vie** au titre duquel l'assuré procède à plusieurs versements, dont le montant et la périodicité sont fixés au moment de la souscription. Le capital (ou la **rente**) garanti au terme du contrat peut être déterminé dès la souscription.

**Contrat à versements (ou cotisations) libres** : Contrat pour lequel il est possible d'effectuer plusieurs versements, dont le montant et la périodicité ne sont pas fixés au moment de la souscription.

Contrat d'assurance groupe (ou collectif) : Contrat souscrit par une personne morale (par exemple une association) ou par un chef d'entreprise au profit d'un groupe **d'adhérents** et de leurs éventuels **bénéficiaires**.

**Contrat d'assurance-vie** : Contrat par lequel l'assureur prend l'engagement, en contrepartie du versement de primes (ou cotisations), de verser à l'**assuré** ou aux **bénéficiaires** que celui-ci aura désignés, un capital ou une **rente**, soit en cas de décès, soit en cas de survie de l'assuré (ou dans les deux cas pour certains contrats), selon des modalités définies dans le contrat. Les **contrats d'assurance-vie** sont soumis à un régime fiscal spécifique (exonération, à la sortie et dans certaines limites, des droits de succession et de l'impôt sur le revenu).

**Contrat en euros** : **Contrat d'assurance-vie** dont les sommes assurées sont exprimées en euros. Le versement d'un capital ou d'une **rente** est garanti au terme du contrat et dans les conditions fixées par le contrat. Dans un contrat en euros, le risque financier est assumé par l'assureur.

Un contrat en euros peut, dans certaines conditions, être transformé en **contrat multisupport** sans que cette transformation entraîne les conséquences fiscales d'un dénouement de contrat.

**Contrat en unités de compte** : **Contrat d'assurance-vie** dont les garanties (les sommes assurées) sont exprimées par référence à un ou plusieurs supports (**actions**, **obligations**, parts ou actions d'**OPCVM**, parts ou actions de sociétés immobilières, etc.). Ainsi, l'épargne investie évolue en fonction des valeurs qui servent de référence. Dans ce type de contrat, le risque est assumé par l'**assuré** car l'assureur s'engage uniquement sur le nombre **d'unités de compte** et non sur leurs valeurs qui sont soumises aux fluctuations des marchés financiers.

**Contrat multisupport** : **Contrat d'assurance-vie**, proposant plusieurs supports d'investissement appelés supports à capital variable (OPCVM, épargne immobilière) sur lesquels le souscripteur répartit son épargne en fonction de ses objectifs (rendement, durée de l'épargne notamment). Ce type de contrat peut contenir également un support à taux garanti (support exprimé en euros) qui permet de sécuriser une partie de l'épargne.

**Coupon** : Revenu perçu par le détenteur d'une obligation (intérêt) ou d'une action (dividende). Par extension, il désigne les revenus distribués aux actionnaires d'une Sicav ou aux porteurs de parts de FCP.

**Crédirentier** : Personne qui perçoit une **rente**.

**Délai de renonciation** : Délai pendant lequel le souscripteur ou l'adhérent d'un **contrat d'assurance-vie** peut mettre fin à son contrat. Ce délai est fixé à 30 jours à compter de la date à laquelle l'assuré est informé que le contrat est conclu. La renonciation s'effectue par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. L'entreprise d'assurance lui rembourse alors l'intégralité des sommes versées.

**Dividende** : Revenu issu d'un placement en titres de capital (**actions** notamment). Le dividende est généralement versé chaque année et varie en fonction des bénéfices réalisés par l'entreprise.

**Droit de garde** : Montant des frais que prélève un intermédiaire financier pour la tenue des comptes titres.

**Droit de sortie** : (Voir commission de rachat).

**Épargne salariale** : Faculté offerte aux salariés de se constituer une épargne au sein de leur entreprise à travers une série de dispositifs : l'intéressement, la participation, le **plan d'épargne entreprise**, etc. Dans la plupart des cas, cette épargne salariale est investie en fonds commun de placement d'entreprise.

**Fonds commun de placement (FCP)** : Catégorie d'**organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM)** émettant des parts et n'ayant pas de personnalité morale. L'investisseur en achetant des parts devient membre d'une copropriété de **valeurs mobilières**, mais ne dispose d'aucun droit de vote. Il n'en est pas actionnaire. Un FCP est représenté et géré, sur les plans administratif, financier et comptable par une société de gestion unique. Il existe plusieurs types de FCP particuliers tels que les fonds communs de placement d'entreprise, les fonds communs de placement dans l'innovation, les fonds communs de placement à risques, les **fonds d'investissement de proximité**.

**Groupement d'épargne retraite populaire (GERP)** : Association qui souscrit un **plan d'épargne retraite populaire (PERP)**. Le GERP est soumis à une réglementation spécifique.

**Indemnité de rachat** : Frais prélevés par l'assureur en cas de **rachat** d'un **contrat d'assurance-vie** par le **souscripteur** ou l'**adhérent**. Cette indemnité, qui ne peut dépasser 5% du montant des sommes versées à l'**assuré**, ne peut être exigée par l'assureur que si le rachat intervient moins de dix ans à compter de la date d'effet du contrat.

**Livret A** : Livret diffusé uniquement par les caisses d'épargne et de prévoyance et la Caisse nationale d'épargne (La Banque Postale). Les fonds versés sur un livret A sont disponibles à tout moment. Le taux d'intérêt du livret A est fixé par la réglementation. Celle-ci fixe également le montant minimal de versement exigé à l'ouverture et le solde du compte ne doit jamais être inférieur à ce montant minimal. Le total des versements pouvant être effectués sur un livret A ne peut pas dépasser un montant maximal fixé par les pouvoirs publics. La durée du livret A est illimitée et il peut être clôturé à tout moment par son titulaire. Les intérêts versés sur un livret A ne sont pas imposables ni soumis aux prélèvements sociaux. Une personne ne peut détenir qu'un seul livret A. Une personne ne peut pas détenir à la fois un livret A et un **livret Bleu**.

**Livret B (et compte sur livret bancaire)** : produit d'épargne dont le taux n'est pas réglementé et qui n'est pas soumis à un plafond de dépôts. Les fonds déposés sur ce compte sont disponibles à tout moment. L'ouverture d'un livret B est soumise au versement d'un montant minimal de quinze euros et le solde minimal du compte doit toujours être supérieur ou égal à cette somme. La durée du compte est illimitée ; il peut être clôturé à tout moment par le souscripteur. Les intérêts inscrits sur ce compte sont imposables (prélèvement libératoire ou imposition au barème de l'impôt sur le revenu).

**Livret bleu** : Produit d'épargne diffusé par le réseau du Crédit Mutuel. Il fonctionne comme le **livret A** et les intérêts versés sur ce livret ne sont pas imposables ni soumis aux prélèvements sociaux.

**Livret d'épargne populaire (LEP)** : Produit d'épargne réservé aux personnes qui ont leur domicile fiscal en France et dont l'impôt sur le revenu n'excède par un plafond qui est révisé chaque année. Les modalités de fonctionnement du LEP sont fixées par une réglementation spécifique. Les fonds versés sur un LEP ne sont pas bloqués et le montant des dépôts est plafonné. Un contribuable ne peut ouvrir qu'un seul LEP. Le cas échéant son conjoint peut également être titulaire d'un LEP. Les enfants rattachés au foyer fiscal ne peuvent détenir ce type de livret. Les intérêts ne sont pas imposables ni soumis aux prélèvements sociaux.

**Livret jeune** : Produit d'épargne réservé aux personnes physiques âgées de 12 à 25 ans et résidant en France. Pour les personnes de moins de 16 ans, les opérations de retrait sur un livret jeune sont soumises à l'autorisation de leur représentant légal. Une personne ne peut détenir qu'un seul livret

jeune et le montant des dépôts est plafonné. Les intérêts ne sont pas imposables ni soumis aux prélèvements sociaux.

Le livret Jeune est clos au plus tard le 31 décembre suivant la date du 25<sup>ème</sup> anniversaire de son détenteur et les sommes figurant au crédit du compte sont transférées vers un autre compte désigné par lui.

**Moins-value (sur titre) :** C'est la perte résultant de la différence entre le prix de vente d'un titre et son prix d'achat ou de souscription.

**Note d'information, notice d'information, prospectus, conditions générales :** Termes employés, selon la nature des produits, pour désigner des documents d'information remis à l'épargnant.

**Obligation :** Titre de créance émis par une entreprise, par une collectivité publique ou par l'État, remboursable à une date et pour un montant fixés à l'avance, et qui rapporte un intérêt.

**Organisme de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) :** Cette appellation recouvre deux types de produits d'épargne (les SICAV et les FCP). Ces produits permettent au souscripteur de diviser ses risques en détenant une partie d'un portefeuille de valeurs mobilières (actions, obligations...) commun à plusieurs investisseurs.

Les OPCVM obéissent à des règles de répartition des risques très rigoureuses.

**Organismes de placement collectif immobilier (OPCI) :** Il s'agit de produits d'épargne créés par l'ordonnance du 13 octobre 2005 qui sont principalement investis dans des actifs immobiliers.

**Participation aux bénéfices :** Dans un **contrat d'assurance-vie**, la participation aux bénéfices représente une partie de la rémunération versée à l'**assuré**. Elle s'ajoute au taux d'intérêt minimum garanti fixé par le contrat, pour les **contrats en euros**. Elle permet d'associer l'**assuré** aux résultats de l'assureur. La participation aux bénéfices est incluse dans le taux de rendement global annoncé par l'assureur.

**Performance :** Gain ou perte total(e) mesuré(e) sur une période donnée sur une **valeur mobilière** ou sur un **OPCVM**. Calculée en pourcentage, elle tient compte de deux éléments : l'évolution en capital et le revenu. La présentation d'une performance passée doit être accompagnée d'une mention indiquant qu'elle ne préjuge pas des résultats futurs de l'OPCVM ou du gestionnaire.

**Plan d'épargne en actions (PEA) :** Produit d'épargne réglementé assorti, sous certaines conditions d'une exonération de l'impôt sur le revenu et de l'impôt sur les plus-values. Le PEA donne lieu à l'ouverture de deux comptes associés : un compte titres et un compte en espèces. Les sommes versées sur un PEA peuvent être investies, dans la limite d'un montant maximal fixé par la réglementation, notamment en **actions** et en parts d'**OPCVM**, dans des conditions fixées par la réglementation (**actions** de sociétés ayant leur siège dans l'Union européenne, **OPCVM** située dans l'Union européenne et investissant 75% de leurs actifs en titres de sociétés européennes, etc.). Les contrats de capitalisation en **unités de compte** sont également éligibles au PEA.

**Plan d'épargne d'entreprise (PEE) :** Système d'épargne salariale collectif ouvrant aux salariés d'une entreprise la faculté de se constituer, avec l'aide de celle-ci, un portefeuille de valeurs mobilières. Indépendant de la participation et de l'intéressement (qui peuvent aussi être versés dans un PEE), il permet aux salariés d'y effectuer des versements volontaires qui bénéficient de l'abondement de l'entreprise, exonéré de charges sociales (sauf prélèvements sociaux obligatoires). Les plus-values réalisées sont exonérées de taxes, à l'exception des prélèvements sociaux obligatoires. Les sommes sont bloquées cinq ans. Il existe plusieurs cas de déblocage anticipé.

**Plan d'épargne logement (PEL) :** Produit d'épargne réglementé qui permet l'octroi de prêts aux personnes qui affectent cette épargne au financement de dépenses destinées à l'habitation principale ou, dans certaines conditions, au financement de logements ayant une autre destination. À la différence du compte d'épargne logement, le PEL est un contrat passé, pour une durée déterminée, entre un épargnant et un établissement financier. Une personne ne peut détenir qu'un seul PEL (sauf en cas de dévolution successorale). Le montant des dépôts est plafonné. Les modalités relatives à la constitution des dépôts, à la durée de l'épargne, aux conditions d'octroi des prêts et de la prime d'État

sont définies par la réglementation propre à ce produit. Les taux d'intérêt des dépôts et des prêts d'épargne logement sont fixés par les pouvoirs publics.

Les intérêts et la prime d'État (lorsque l'épargnant y a droit) sont soumis aux prélèvements sociaux, mais exonérés de l'impôt sur le revenu pendant les douze premières années de détention du plan.

**Plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO) :** Produit d'épargne créé par la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites et qui a pour objet la constitution d'une épargne en vue de la retraite. Le PERCO se substitue au plan partenarial d'épargne salariale volontaire (PPESV). Il est ouvert à tous les salariés ainsi qu'aux chefs d'entreprise et mandataires sociaux dans certaines conditions. Il est mis en place par accord collectif au niveau professionnel : entreprise, inter-entreprise ou branche, ou par avenant à un PPESV. Le PERCO est alimenté par les versements des salariés, éventuellement abondés par l'employeur, dans la limite d'un montant maximal fixé par la réglementation. L'épargne accumulée est disponible au moment du départ à la retraite sous forme de **rente viagère** ou de capital.

**Plan d'épargne retraite populaire (PERP) :** Contrat collectif d'assurance-vie, créé par la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites. Le PERP a pour objet la constitution d'une épargne de long terme, voire de très long terme, en vue du versement d'une **rente viagère** au moment de la retraite. Outre la réglementation de l'assurance-vie qui s'applique au PERP, le mode de fonctionnement de celui-ci est soumis à des dispositions spécifiques. Le PERP est assorti, dans certaines conditions, d'un avantage fiscal à l'entrée (déduction des versements effectués), mais la **rente** versée à l'échéance du plan est imposable au même titre que les pensions de retraite.

**Plus-value (sur titre) :** Gain résultant de la différence entre le prix de vente (moins les **droits de sortie**) d'un titre (une **action** par exemple) et son prix d'achat ou de souscription (plus les **droits d'entrée**).

**Portefeuille :** Ensemble des titres détenus par une personne.

**Rachat :** Opération par laquelle le souscripteur vend ses actions ou ses parts d'OPCVM sur la base de la valeur liquidative, diminuée le cas échéant de frais et/ou de commissions.

En assurance-vie, le rachat consiste pour le souscripteur ou l'adhérent à mettre un terme au contrat avant l'échéance prévue et à demander à l'assureur de lui verser l'épargne constituée. Si le rachat intervient au cours des dix premières années du contrat, l'assureur est autorisé à facturer une pénalité à l'assuré qui ne peut dépasser 5% des sommes qui lui sont dues.

Dans certains cas, le rachat peut être partiel et consiste donc pour l'assuré à retirer une partie seulement de l'épargne versée.

**Rémunération garantie :** Pour certains produits d'épargne, il s'agit du taux de rendement que l'établissement financier s'engage à verser à l'épargnant selon des modalités prévues par le contrat ou par la réglementation propre au produit concerné.

**Rente viagère :** Dans les **contrats d'assurance-vie**, il s'agit du revenu périodique obtenu à l'issue de la phase d'épargne et versé à compter d'une date fixée au contrat et jusqu'au décès de l'**assuré** ou du **bénéficiaire**.

**Société civile de placement immobilier (SCPI) :** Société ayant pour objet exclusif l'acquisition et la gestion d'un patrimoine immobilier locatif. La réglementation des SCPI est fixée par le Code monétaire et financier.

**Société d'investissement à capital variable (SICAV) :** OPCVM ayant la personnalité juridique (société) et qui émet des **actions** (par opposition aux **FCP** qui n'ont pas la personnalité juridique et émettent des parts). Toute personne qui investit dans une **SICAV** en devient actionnaire et peut s'exprimer au sein des assemblées générales. Une **SICAV** peut assurer elle-même sa gestion ou, c'est le cas général, confier cette fonction à une société de gestion de portefeuille.

**Souscripteur :** Personne physique ou morale qui souscrit des produits d'épargne, notamment des actions de Sicav ou des parts de FCP. Pour l'assurance-vie, le souscripteur passe un contrat avec l'assureur.

Dans le cas d'un **contrat collectif d'assurance-vie**, l'**assuré** n'est pas le **souscripteur** mais l'**adhérent** au contrat (contrat de groupe).

**Support à capital garanti (voir aussi contrat en euros)** : Terme utilisé dans les **contrats d'assurance-vie**. Le support à capital garanti offre une rémunération minimale, définie contractuellement et indépendante des fluctuations boursières. Il s'agit d'un support dit « en euros » dans lequel c'est l'assureur et non le **souscripteur** qui assume le risque financier.

**Support à capital variable (voir contrat en unités de compte)** : Terme employé dans les **contrats d'assurance-vie**. Dans un support à capital variable, c'est le **souscripteur** et non l'assureur qui assume le risque financier (à la hausse comme à la baisse).

**Transfert** : Acte par lequel les titulaires de certains produits d'épargne peuvent transférer leur placement d'un établissement à un autre au cours de la période d'épargne. Dans le cas particulier du **PERP**, le titulaire peut transférer ses droits individuels vers un autre **PERP** souscrit par une association (**GERP**) différente de celle qui avait souscrit son contrat initial et géré par un autre assureur.

**Unité de compte** : (voir contrat en unités de compte).

**Valeur liquidative** : Prix, augmenté ou diminué le cas échéant des commissions de souscription ou de rachat, auquel une part (dans le cadre d'un fonds commun de placement) ou une **action** (dans le cadre d'une **SICAV**) peut être souscrite ou rachetée par l'épargnant. Cette valeur est obtenue en divisant la valeur globale de l'actif net de l'**OPCVM** par le nombre de parts ou d'**actions**. Elle est calculée et publiée à fréquence prédéfinie par le prospectus ou par la réglementation. Cette périodicité peut être modifiée. Lorsque l'actif du **fonds commun de placement** ou de la **SICAV** dépasse 80 millions d'euros cette périodicité devient quotidienne. Exceptionnellement les **rachats** peuvent être suspendus. Par ailleurs, certains OPCVM limitent les souscriptions.

**Valeurs mobilières** : Titres émis par des personnes morales, publiques ou privées (par exemple entreprises ou Sicav), qui donnent accès à une fraction du capital de la personne morale (**actions**) émettrice ou à un droit de créance général sur son patrimoine (**obligations**). Sont également des valeurs mobilières, les parts de **fonds communs de placement** et de fonds communs de créance.

# LISTE DES PUBLICATIONS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER

| PUBLICATIONS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER,<br>DIFFUSÉES PAR LA BANQUE DE FRANCE<br>(Tarifs 2006)                                                                                                                                                                                                                                       | Périodicité<br>(a) | Prix HT<br>en euros     | Taux<br>de TVA       | Prix TTC<br>en euros    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| <u>Rapport annuel</u><br>Rapport du Comité consultatif du secteur financier – 2005                                                                                                                                                                                                                                                                   | A                  | Gratuit                 |                      | Gratuit*                |
| <u>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif :</u><br>Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006<br><i>Les enjeux économiques et sociaux de l'industrie bancaire</i> –<br>Édition et mise en vente par la Documentation française                                                                                                |                    |                         |                      | 10,00                   |
| <u>Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CCSF<br/>et qui n'engagent que leurs auteurs</u><br>1. L'endettement des ménages européens – Août 2005<br>2. La médiation financière – Décembre 2005<br>3. La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements<br>nécessaires pour y répondre – Janvier 2006 |                    | 14,22<br>14,22<br>14,22 | 5,50<br>5,50<br>5,50 | 15,00<br>15,00<br>15,00 |

| Commandes                                                                       |                                                                                                        | Consultation et vente au numéro                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mode de règlement                                                               | Commandes par correspondance                                                                           | <b>BANQUE DE FRANCE</b><br><b>Service Relations avec le public</b><br>48, rue Croix-des-Petits-Champs<br>75001 Paris<br><br>Heures d'ouverture :<br>du lundi au vendredi de 9 h 30 à 16 h 00 |
| Chèque bancaire ou postal à l'ordre de :<br>« Banque de France – Publications » | <b>BANQUE DE FRANCE</b><br>Code courrier : 07-1050<br>Relations avec le public<br>75049 Paris Cedex 01 |                                                                                                                                                                                              |
| Téléphone : 01 42 92 39 08 – Télécopie : 01 42 92 39 40                         |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                              |

Pour les autres publications diffusées par la Banque de France, se reporter au site Internet : <http://www.banque-france.fr> ou à son catalogue des publications, diffusé par le service Relations avec le public (il peut être obtenu, sur demande, à l'adresse indiquée ci-dessus).

(a) A : Annuelle

\* Gratuit dans la limite des stocks disponibles et consultable sur le site Internet : <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net> ou <http://www.ccsfin.org>

| AUTRES RAPPORTS PUBLIÉS PAR LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL<br>DU CONSEIL NATIONAL DU CRÉDIT ET DU TITRE<br>ET DU COMITÉ CONSULTATIF DU CNCT DIFFUSÉS PAR LA BANQUE DE FRANCE<br>(Tarifs applicables au 1er janvier 2006) |  | Périodicité<br>(a) | Prix HT<br>en euros | Taux<br>de TVA | Prix TTC<br>en euros |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------|---------------------|----------------|----------------------|
| Rapport du Conseil national du crédit et du titre – exercice 2001 (dernière édition en 2002)                                                                                                                     |  | A                  | gratuit             |                | gratuit*             |
| Rapport du Comité consultatif du CNCT (Exercice 2002-2003)                                                                                                                                                       |  | A                  | gratuit             |                | gratuit*             |
| <u>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif du CNCT</u>                                                                                                                                             |  |                    |                     |                |                      |
| 1. Endettement et surendettement des ménages (1989)                                                                                                                                                              |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 2. Nouveaux travaux sur les cartes de paiement (1990)                                                                                                                                                            |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 3. Aspects juridiques de la banque à domicile et du télépaiement (décembre 1991)                                                                                                                                 |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 4. La réforme de la législation sur l'usure : un premier bilan (décembre 1992)                                                                                                                                   |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 5. La prévention et le traitement du surendettement des ménages (janvier 2003)                                                                                                                                   |  |                    | gratuit             |                | gratuit*             |
| <u>Rapports des groupes de travail du Conseil national du crédit et du titre</u>                                                                                                                                 |  |                    |                     |                |                      |
| 1. Instruments d'épargne (1986)                                                                                                                                                                                  |  |                    | 5,78                | 5,50           | 6,10                 |
| 2. Aspects juridiques des nouveaux moyens de paiement (1986)                                                                                                                                                     |  |                    | 7,22                | 5,50           | 7,62                 |
| 3. Financement du développement régional (1986)                                                                                                                                                                  |  |                    | 7,22                | 5,50           | 7,62                 |
| 4. Incidence des technologies nouvelles sur l'activité des intermédiaires financiers (1987)                                                                                                                      |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 5. Aspects européens et internationaux des cartes de paiement (1988)                                                                                                                                             |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 6. Cartes à microcircuit, télétransactions et nouveaux services (1988)                                                                                                                                           |  |                    | 7,22                | 5,50           | 7,62                 |
| 7. Coût du crédit aux entreprises selon leur taille (1988)                                                                                                                                                       |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 8. Fiscalité de l'épargne dans le cadre du marché intérieur européen (1988)                                                                                                                                      |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 9. Modernisation et gestion sociale des établissements de crédit (1989)                                                                                                                                          |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 10. Désinflation, épargne et endettement (1990)                                                                                                                                                                  |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 11. Mesure de la productivité dans les établissements de crédit (1990)                                                                                                                                           |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 12. Allocation des flux d'épargne (octobre 1991)                                                                                                                                                                 |  |                    | 7,22                | 5,50           | 7,62                 |
| 13. Évaluation technologique du système financier français (novembre 1991)                                                                                                                                       |  |                    | 28,90               | 5,50           | 30,49                |
| 14. Le financement de la très petite entreprise (novembre 1992)                                                                                                                                                  |  |                    | 17,34               | 5,50           | 18,29                |
| 15. Incidences du développement des OPCVM sur l'activité des établissements de crédit (janvier 1993)                                                                                                             |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 16. Les garanties et le crédit aux entreprises (septembre 1993)                                                                                                                                                  |  |                    | 17,34               | 5,50           | 18,29                |
| 17. Épargne stable et financement de l'investissement (mars 1994)                                                                                                                                                |  |                    | 17,34               | 5,50           | 18,29                |
| 18. Risque de crédit (septembre 1995)                                                                                                                                                                            |  |                    | 17,34               | 5,50           | 18,29                |
| 19. EDI financier et paiements (septembre 1995)                                                                                                                                                                  |  |                    | 28,90               | 5,50           | 30,49                |
| 20. Bilan et perspectives des moyens de paiement en France (février 1996)                                                                                                                                        |  |                    | 21,68               | 5,50           | 22,87                |
| 21. Problèmes juridiques liés à la dématérialisation des moyens de paiement et des titres et annexes (mai 1997)                                                                                                  |  |                    | 54,19               | 5,50           | 57,17                |
| 22. Banque électronique (août 1997)                                                                                                                                                                              |  |                    | 36,12               | 5,50           | 38,11                |
| 23. Le financement de l'entreprise (janvier 1999)                                                                                                                                                                |  |                    | 36,12               | 5,50           | 38,11                |
| 24. Rapport du Comité de surveillance du secteur bancaire et financier auprès de la Mission d'étude sur la spoliation des Juifs de France (2000)                                                                 |  |                    | 21,68               | 5,50           | 22,87                |
| 25. Les aspects financiers du vieillissement de la population (mars 2001)                                                                                                                                        |  |                    | 36,12               | 5,50           | 38,11                |
| <u>Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CNCT et qui n'engagent que leurs auteurs</u>                                                                                                          |  |                    |                     |                |                      |
| 1. Coût et concurrence dans l'industrie bancaire (mars 1992)                                                                                                                                                     |  |                    | 7,22                | 5,50           | 7,62                 |
| 2. Les organisations interbancaires en Europe (novembre 1995)                                                                                                                                                    |  |                    | 36,12               | 5,50           | 38,11                |
| 3. Banques et non-banques dans la chaîne de valeur ajoutée du paiement (décembre 1996)                                                                                                                           |  |                    | 21,68               | 5,50           | 22,87                |
| 4. Enquête sur les personnes interdites de chèquiers (juin 1999)                                                                                                                                                 |  |                    | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 5. L'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux (juin 2001)                                                                                                     |  |                    | 21,68               | 5,50           | 22,87                |
| 6. L'endettement des ménages européens de 1995 à 2002 (janvier 2004)                                                                                                                                             |  |                    | 14,22               | 5,50           | 15,00                |

| Commandes                                                                       |                                                                                                        | Consultation et vente au numéro                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mode de règlement                                                               | Commandes par correspondance                                                                           |                                                                                                                                                                                              |
| Chèque bancaire ou postal à l'ordre de :<br>« Banque de France – Publications » | <b>BANQUE DE FRANCE</b><br>Code courrier : 07-1050<br>Relations avec le public<br>75049 Paris Cedex 01 | <b>BANQUE DE FRANCE</b><br><b>Service Relations avec le public</b><br>48, rue Croix-des-Petits-Champs<br>75001 Paris<br><br>Heures d'ouverture :<br>du lundi au vendredi de 9 h 30 à 16 h 00 |
| Téléphone : 01 42 92 39 08 – Télécopie : 01 42 92 39 40                         |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                              |

Pour les autres publications diffusées par la Banque de France, se reporter au site Internet : <http://www.banque-france.fr> ou à son catalogue des publications, diffusé par le service Relations avec le public (il peut être obtenu, sur demande, à l'adresse indiquée ci-dessus).

(a) A : Annuelle

\* Gratuit dans la limite des stocks disponibles et consultable sur le site Internet : <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net> ou <http://www.ccsfin.org>

| Thèmes abordés dans les rapports annuels des Comités consultatifs<br>(CCSF et CNCT)                                         | Exercices                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Assurances</b>                                                                                                           |                                           |
| Assurance automobile                                                                                                        | 2005                                      |
| Assurance de protection juridique                                                                                           | 2005                                      |
| Assurance emprunteur                                                                                                        | 2005                                      |
| Assurance multirisque habitation                                                                                            | 2005                                      |
| Assurance-vie (réforme des conditions d'information du souscripteur)                                                        | 2005                                      |
| Indice INSEE assurance multirisque habitation                                                                               | 2005                                      |
| Dommages corporels                                                                                                          | 2005                                      |
| Dommages matériels                                                                                                          | 2005                                      |
| Expertise après sinistre                                                                                                    | 2005                                      |
| Plan d'épargne retraite populaire (PERP)                                                                                    | 2005                                      |
| Prescription biennale                                                                                                       | 2005                                      |
| Résiliation des contrats d'assurance (Loi Chatel)                                                                           | 2005                                      |
| <b>Crédit / Emprunt</b>                                                                                                     |                                           |
| Application de la directive relative à l'harmonisation des législations sur le crédit à la consommation                     | 1995/1996                                 |
| Application de la réglementation de l'usure aux crédits accordés aux entreprises                                            | 2000/2001                                 |
| Cautions personnelles de prêts professionnels                                                                               | 2000/2001                                 |
| Cessation de crédit et responsabilité bancaire                                                                              | 1987/1988 à 1985/1986                     |
| Crédit à la consommation (France-Europe)                                                                                    | 1987/1988 – 1986/1987 – 2005              |
| Crédit aux personnes                                                                                                        | 1990/1991 – 1989/1990                     |
| Crédit hypothécaire : recommandations de la direction générale du marché intérieur de la Commission européenne              | 2005                                      |
| Durée de conservation des incidents dans le FICP                                                                            | 1998/1999 – 1995/1996 – 1994/1995         |
| Endettement des ménages                                                                                                     | 1988/1989                                 |
| Indemnité de remboursement anticipé                                                                                         | 1995/1996 – 1994/1995                     |
| Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers                                                          | 2005                                      |
| Modèles types d'offres préalables de crédit                                                                                 | 2005                                      |
| Projet de directive européenne sur le crédit aux consommateurs                                                              | 2005                                      |
| Renégociation des prêts                                                                                                     | 1993/1994                                 |
| Titrisation des crédits                                                                                                     | 1987/1988                                 |
| Usure                                                                                                                       | 1999/2000 – 1990/1991 – 1989/1990         |
| <b>Médiation bancaire et financière</b>                                                                                     |                                           |
| Médiation bancaire en France                                                                                                | 2002/2003                                 |
| Médiation bancaire et financière                                                                                            | 2005                                      |
| Règlement des litiges - médiation bancaire                                                                                  | 1999/2000 [...] 1992/1993<br>2002/2003    |
| <b>Moyens de paiement</b>                                                                                                   |                                           |
| Aspects juridiques de la banque à domicile et du télépaiement                                                               | 1990/1991                                 |
| Aspects juridiques des nouveaux moyens de paiement                                                                          | 1987/1988                                 |
| Cartes bancaires                                                                                                            | 1993/1994 [...] 1988/1989                 |
| Chèques – Recouvrement des chèques impayés                                                                                  | 1990/1991                                 |
| Étude sur les modalités concrètes de reprise et d'échange des pièces et billets en francs lors du passage pratique à l'euro | 2000/2001                                 |
| Incidents de paiement par chèques – information des clients                                                                 | 1992/1993 – 1988/1989 – 1987/1988<br>2005 |
| Insaisissabilité de certaines sommes portées en compte                                                                      | 2000/2001                                 |

| Thèmes abordés dans les rapports annuels des Comités consultatifs<br>(CCSF et CNCT)                                    | Exercices                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Les personnes soumises à une interdiction d'émettre des chèques                                                        | 1999/2000 – 1998/1999                          |
| Moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier                                                          | 2005                                           |
| Paiements de petits montants                                                                                           | 1994/1995                                      |
| Paiements transfrontières                                                                                              | 1993/1994 – 1992/1993                          |
| Pédagogie bancaire à l'égard des jeunes                                                                                | 2005                                           |
| Sécurité des chèques et des cartes de paiement                                                                         | 1993/1994                                      |
| SEPA (Espace unique des paiements en euros)                                                                            | 2005                                           |
| Services bancaires de base                                                                                             | 1999/2000 – 1991/1992 – 1990/1991              |
| Services de paiement dans le marché intérieur                                                                          | 2005                                           |
| Utilisation des cartes bancaires dans le secteur des carburants                                                        | 1995/1996                                      |
| <b>Produits financiers</b>                                                                                             |                                                |
| Information précontractuelle et contractuelle en matière de produits financiers                                        | 2005                                           |
| Commercialisation des produits financiers                                                                              | 2005                                           |
| Glossaire des principaux termes utilisés en matière de produits financiers                                             | 2005                                           |
| Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne                                                       | 2005                                           |
| <b>Surendettement / Exclusion bancaire</b>                                                                             |                                                |
| Élargissement de l'accès au crédit et prévention du surendettement                                                     | 2005                                           |
| Lutte contre l'exclusion bancaire                                                                                      | 2005                                           |
| Surendettement des particuliers et des familles                                                                        | 1995/1996 à 1998/1999 – 2002/2003              |
| <b>Tarification</b>                                                                                                    |                                                |
| Dates de valeur                                                                                                        | 1994/1995 – 1985/1986                          |
| Facturation des droits de garde des titres et des ordres de bourse pour les petits porteurs                            | 1989/1990                                      |
| Frais bancaires applicables aux opérations de transfert et d'échange entre monnaies nationales au sein de la zone euro | 1998/1999                                      |
| Frais de clôture de compte                                                                                             | 2005                                           |
| Mobilité bancaire                                                                                                      | 2005                                           |
| Publicité financière                                                                                                   | 1996/1997                                      |
| Tarification des services bancaires                                                                                    | 1999/2000 – 1995/1996 – 1992/1993<br>1986/1987 |
| <b>Tenue de compte – coffres</b>                                                                                       |                                                |
| Certification des services bancaires                                                                                   | 1994/1995                                      |
| Comptes de « sociétés-taxis » et secret bancaire                                                                       | 1985/1986                                      |
| Conventions de compte - conventions de services bancaires                                                              | 1996/1997 – 1995/1996 – 2002/2003<br>2005      |
| Liberté de prestations de services et notion d'intérêt général dans la deuxième directive bancaire                     | 1996/1997 – 1995/1996                          |
| Lisibilité des frais bancaires et des relevés de comptes                                                               | 2005                                           |
| Location de coffres-forts                                                                                              | 1987/1988                                      |
| Qualité des services bancaires                                                                                         | 1988/1989                                      |
| Relations administratives entre les banques et les entreprises                                                         | 1992/1993 – 1990/1991                          |

## BON DE COMMANDE



**Merci de compléter ce bon de commande en lettres majuscules en reprenant références et prix dans les pages précédentes**

Nom : ..... Prénom : .....

Raison sociale : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....

Activité : .....

N° Siret : ..... Code NAF : .....

☐ **Ressortissant de l'Union européenne**

N° identifiant TVA. À défaut, la TVA française sera appliquée : .....  
Votre règlement doit être effectué Hors Taxes

☐ **Non ressortissant de l'Union européenne**

Votre règlement doit être effectué Toutes Taxes Comprises.

☐ **Je commande les publications suivantes :**

| TITRE | Quantité | Prix HT | Prix TTC | TOTAL |
|-------|----------|---------|----------|-------|
|       |          |         |          |       |
|       |          |         |          |       |
|       |          |         |          |       |

**TOTAL**

Ci-joint mon règlement de ..... EUR

à l'ordre de « **Banque de France – Publications** »

Fait à ..... le ..... 200 .....

Signature :

Merci de renvoyer ce bon de commande sous enveloppe affranchie, à l'adresse suivante :

**BANQUE DE FRANCE**  
**07-1050 – Service relations avec le public – 75049 PARIS CEDEX 01**

Tél. : 33 (1) 42 92 39 08 – Fax : 33 (1) 42 92 39 40

Heures d'ouverture :  
du lundi au vendredi : 9 h 30 à 16 h 00

