

# **RAPPORT ANNUEL**

**2006**

**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 2006 du Comité consultatif du secteur financier :***

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

***Rédacteurs :*** Mmes Christine Bardinet, Laura Torrebruno, Secrétaires générales adjointes du CCSF

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

***Mise en forme et composition de la publication :*** Mmes Élisabeth Mercier, Sylvie Mangeot, Florence Raynaud

# Introduction

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a connu en 2006 et jusqu'à la mi-2007, période sur laquelle porte ce deuxième rapport annuel, une activité très soutenue, comme depuis sa mise en place en octobre 2004. Ainsi, le Comité a tenu 45 réunions dont 12 réunions plénières et 33 groupes de travail. Il a adopté 10 avis et recommandations. La participation des membres du CCSF aux travaux a été particulièrement assidue et active, avec le soutien de nombre d'experts extérieurs. La concertation entre associations de consommateurs et professionnels du secteur financier a toujours été très constructive, en dépit de la difficulté de certains des sujets traités. Je tiens également à remercier de leur appui constant la direction générale du Trésor et de la politique économique et la Banque de France.

Dans le domaine des relations banques-clients, le CCSF s'est attaché à la fois à consolider l'acquis des deux plans d'action de la période fin 2004 – début 2006 et à ouvrir la voie à des progrès nouveaux, même si les résultats obtenus n'ont pas toujours correspondu à toutes les attentes.

En matière de crédit, le CCSF a contribué à l'élargissement de l'accès au crédit de certaines catégories (personnes à revenus irréguliers, à risque de santé aggravé, jeunes, personnes âgées...) tout en favorisant la prévention du surendettement.

S'agissant des assurances, le Comité a continué à suivre avec attention l'évolution les problématiques de l'assurance automobile et de l'assurance multirisque habitation. Il a approfondi, y compris avec les représentants des avocats, le fonctionnement de l'assurance de protection juridique, sans aboutir à un avis formalisé. Enfin, dans le cadre de ses travaux sur les produits financiers, le CCSF a dressé un nouveau bilan concerté du plan d'épargne-retraite populaire (PERP).

L'année 2006 et le début de l'année 2007 auront été également marqués par l'ampleur des travaux du CCSF dans le domaine européen. Le Comité s'est exprimé sur de nombreux projets de la Commission européenne tels que la nouvelle directive sur le crédit à la consommation, les perspectives d'harmonisation en matière de crédit immobilier et le Livre vert sur les services financiers de détail. Il s'est étroitement associé aux travaux du Comité national SEPA pour l'Europe des paiements. En outre, au printemps 2007, le CCSF a co-organisé avec l'association Eurofi un colloque consacré aux voies d'harmonisation européenne des services financiers de détail.

Enfin, le Comité a engagé une nouvelle réflexion sur l'éducation financière, notamment des jeunes, sujet que tous ses membres considèrent comme essentiel.

Je tiens en terminant à souligner la part décisive du Secrétariat général du Comité dans le bon fonctionnement et la qualité des travaux du CCSF.



Emmanuel CONSTANS

Président du CCSF

# Sommaire

|                                                                                                                     |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>INTRODUCTION</b>                                                                                                 | <b>I</b>      |
| <b>SOMMAIRE</b>                                                                                                     | <b>III</b>    |
| <b>COMPOSITION DU CCSF AU 30 JUIN 2007</b>                                                                          | <b>VII</b>    |
| <b>LISTE DES SIGLES UTILISÉS</b>                                                                                    | <b>VIII</b>   |
| <br><b>I. CONTRIBUER A L'AMÉLIORATION DES RELATIONS BANQUES-CLIENTS :<br/>LE BILAN DES PLANS D'ACTION DU CCSF</b>   | <br><b>11</b> |
| <b>1. LA MONTÉE EN PUISSANCE DES CONVENTIONS DE COMPTE DE DÉPÔT</b>                                                 | <b>13</b>     |
| <b>2. UNE CONCURRENCE FACILITÉE PAR LA TRANSPARENCE</b>                                                             | <b>14</b>     |
| <b>3. LE SUIVI DE L'ÉVOLUTION DES TARIFS BANCAIRES</b>                                                              | <b>15</b>     |
| <b>4. L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET AUX MOYENS DE PAIEMENT MODERNES</b>                                         | <b>16</b>     |
| 4.1. La nouvelle procédure du droit au compte                                                                       | 16            |
| 4.2. Un taux de bancarisation proche de 100 %                                                                       | 18            |
| 4.3. L'accès gratuit à la liquidité                                                                                 | 18            |
| 4.4. La diffusion des moyens de paiement alternatifs au chèque                                                      | 19            |
| 4.5. Un accompagnement social à renforcer                                                                           | 19            |
| 4.6. L'acceptation des moyens de paiement modernes dans la sphère publique                                          | 19            |
| <br><b>II. RENFORCER LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR<br/>EN MATIÈRE DE SERVICES BANCAIRES ET DE CRÉDIT</b>            | <br><b>21</b> |
| <b>1. LES SERVICES BANCAIRES</b>                                                                                    | <b>23</b>     |
| 1.1. Frais bancaires et protection des consommateurs                                                                | 23            |
| 1.1.1. Le cumul de frais bancaires relatifs à des incidents de paiements                                            | 23            |
| 1.1.2. Les prélèvements automatiques                                                                                | 23            |
| 1.1.3. La mobilité bancaire                                                                                         | 24            |
| 1.1.4. Les coûts d'accès téléphonique                                                                               | 24            |
| 1.2. Développement durable et Livret de développement durable                                                       | 24            |
| 1.3. Élargissement du champ de la médiation bancaire                                                                | 25            |
| <b>2. L'ACCÈS AU CRÉDIT ET LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT</b>                                                      | <b>26</b>     |
| 2.1. La convention AERAS                                                                                            | 26            |
| 2.2. L'amélioration de l'accès au crédit                                                                            | 28            |
| 2.3. La mise en place du baromètre du surendettement                                                                | 31            |
| <br><b>III. DÉVELOPPER LA CONCERTATION ENTRE PROFESSIONNELS ET CONSOMMATEURS<br/>DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES</b> | <br><b>35</b> |
| <b>1. BILAN DE L'ÉVOLUTION DES PRIMES D'ASSURANCE AUTOMOBILE EN 2006</b>                                            | <b>37</b>     |
| 1.1. Les éléments concourant à la formation des tarifs en assurance automobile                                      | 38            |
| 1.1.1. L'évolution des dépenses relatives aux sinistres                                                             | 38            |
| 1.1.2. L'évolution des recettes                                                                                     | 40            |
| 1.1.3. Le résultat comptable                                                                                        | 41            |
| 1.2. Une évolution favorable aux assurés dans un environnement concurrentiel                                        | 42            |

|                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2. ÉVALUATION DES COMPOSANTES DE L'ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION</b>                                                   | <b>43</b> |
| 2.1. Les caractéristiques de l'assurance multirisque habitation                                                              | 43        |
| 2.1.1. Le contrat d'assurance MRH : des garanties de dommages et des garanties de responsabilité                             | 43        |
| 2.1.2. Une assurance obligatoire pour le locataire                                                                           | 44        |
| 2.2. L'indice INSEE de l'assurance multirisque habitation                                                                    | 44        |
| 2.2.1. Assurance MRH et évolution des prix à la consommation                                                                 | 44        |
| 2.2.2. L'indice INSEE d'assurance habitation révisé                                                                          | 44        |
| 2.3. L'évolution du marché de l'assurance multirisque habitation en 2006                                                     | 46        |
| 2.3.1. Les principes généraux de tarification des assureurs                                                                  | 46        |
| 2.3.2. Principaux résultats de l'assurance MRH en 2006                                                                       | 46        |
| <b>3. PERSPECTIVES DE L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE</b>                                                                | <b>49</b> |
| 3.1. Les principales caractéristiques de l'assurance de protection juridique                                                 | 49        |
| 3.1.1. La protection juridique : un contrat spécifique ou une garantie complémentaire                                        | 49        |
| 3.1.2. Les aspects essentiels du contrat pour le consommateur                                                                | 50        |
| 3.1.3. L'assurance de protection juridique et les garanties « défense-recours »                                              | 50        |
| 3.2. La place de l'assurance de protection juridique dans l'accès à la justice et la résolution des litiges                  | 50        |
| 3.3. Les travaux conduits par le CCSF en vue d'améliorer les relations entre les assureurs, les consommateurs et les avocats | 51        |
| 3.3.1. Un débat nourri                                                                                                       | 51        |
| 3.3.2. Des conclusions inachevées                                                                                            | 53        |
| 3.3.3. La loi portant réforme de l'assurance de protection juridique                                                         | 55        |
| <b>4. ÉVOLUTION DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE EN 2006</b>                                                             | <b>55</b> |
| 4.1. Les spécificités du PERP                                                                                                | 56        |
| 4.2. Un dispositif renforcé de protection des épargnants                                                                     | 57        |
| 4.2.1. Sécuriser les droits des titulaires de PERP                                                                           | 57        |
| 4.2.2. Assurer une transparence et une information adaptée des titulaires de PERP                                            | 58        |
| 4.2.3. Veiller à une gestion satisfaisante du PERP grâce à l'intervention de plusieurs instances                             | 58        |
| 4.2.4. Permettre aux titulaires de transférer leurs plans d'un organisme gestionnaire à un autre                             | 58        |
| 4.3. Le bilan du PERP en 2006                                                                                                | 59        |
| 4.3.1. La poursuite de la progression du PERP                                                                                | 59        |
| 4.3.2. Un produit complémentaire d'autres produits d'épargne retraite                                                        | 61        |
| <b>IV. FAVORISER LA CONSTRUCTION DE L'EUROPE DES SERVICES FINANCIERS</b>                                                     | <b>63</b> |
| <b>1. LES QUESTIONS EUROPÉENNES RELATIVES AU CRÉDIT</b>                                                                      | <b>65</b> |
| 1.1. La directive relative aux contrats de crédit aux consommateurs                                                          | 65        |
| 1.1.1. Un nouveau cadre réglementaire en cours d'élaboration                                                                 | 65        |
| 1.1.2. Le texte de compromis adopté par le Conseil compétitivité le 21 mai 2007                                              | 65        |
| 1.1.3. Les travaux et les recommandations du CCSF                                                                            | 66        |
| 1.2. Les groupes de travail européens sur le crédit immobilier                                                               | 67        |
| <b>2. L'EUROPE DES PAIEMENTS</b>                                                                                             | <b>67</b> |
| 2.1. Le cadre juridique : la directive sur les services de paiement                                                          | 68        |
| 2.1.1. Un texte structurant et novateur                                                                                      | 68        |
| 2.1.2. La position du CCSF                                                                                                   | 68        |

|                                                                                                                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2. Les enjeux du SEPA .....                                                                                                                                             | 70        |
| 2.2.1. La participation du CCSF au Comité national SEPA .....                                                                                                             | 71        |
| 2.2.2. Un apport indéniable du CCSF .....                                                                                                                                 | 71        |
| <b>3. LE LIVRE VERT SUR LES SERVICES FINANCIERS DE DÉTAIL .....</b>                                                                                                       | <b>72</b> |
| 3.1. La présentation du Livre vert .....                                                                                                                                  | 73        |
| 3.2. L'analyse du CCSF .....                                                                                                                                              | 74        |
| <b>4. LE COLLOQUE CCSF/EUROFI DU 7 MARS 2007 : LES VOIES D'HARMONISATION DES SERVICES FINANCIERS EN EUROPE .....</b>                                                      | <b>75</b> |
| 4.1. Interventions liminaires .....                                                                                                                                       | 75        |
| 4.2. Première table ronde : les bénéfices tangibles de l'harmonisation pour les consommateurs et l'industrie des services financiers .....                                | 76        |
| 4.3. Deuxième table ronde : l'intérêt de nouvelles voies d'harmonisation avec l'exemple d'un produit paneuropéen pour l'épargne retraite ; avantages et difficultés ..... | 79        |
| 4.4. Clôture du colloque .....                                                                                                                                            | 80        |
| <b>V. PROMOUVOIR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE .....</b>                                                                                                                         | <b>83</b> |
| <b>1. LES PREMIÈRES RÉFLEXIONS DU CCSF .....</b>                                                                                                                          | <b>85</b> |
| 1.1. Les actions de la Fédération bancaire française (FBF) auprès des lycées .....                                                                                        | 85        |
| 1.2. La problématique du rôle de l'Éducation nationale .....                                                                                                              | 86        |
| 1.3. Des actions associatives et professionnelles .....                                                                                                                   | 87        |
| 1.3.1. La coordination des associations de consommateurs et l'Institut national de la consommation .....                                                                  | 87        |
| 1.3.2. Autres outils associatifs .....                                                                                                                                    | 87        |
| 1.3.3. Les informations mises à disposition par les fédérations professionnelles .....                                                                                    | 88        |
| <b>2. DE NOUVELLES INITIATIVES .....</b>                                                                                                                                  | <b>88</b> |
| 2.1. L'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP) .....                                                                                                        | 89        |
| 2.2. Le Conseil pour la diffusion de la culture économique (CODICE) .....                                                                                                 | 89        |
| <b>3. PERSPECTIVES DES TRAVAUX DU CCSF .....</b>                                                                                                                          | <b>90</b> |
| <b>ANNEXES 1 À 9 .....</b>                                                                                                                                                | <b>91</b> |

## MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

|                     |                 |                                                                                                                   |
|---------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Président :</b>  | M.              | Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances – Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget          |
| <b>Titulaires :</b> | M <sup>me</sup> | Marie CHEVAL, Directrice marketing et commercial – La Banque Postale                                              |
|                     | M <sup>me</sup> | Blanche SOUSI, Professeur des Universités - Chaire Jean Monnet<br>Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III |
| <b>Suppléants :</b> | M.              | Luc MAYAUX, Professeur des Universités – Lyon III                                                                 |
|                     | M.              | Olivier PASTRÉ, Professeur des Universités – Paris VIII                                                           |
|                     | M.              | N..... <sup>1</sup>                                                                                               |

| 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. N.....<sup>2</sup></p> <p><b>3. En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement</b><br/>M<sup>me</sup> Marie-Christine CAFFET<br/>Directrice Développement et communication<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 de l'ASF<br/>M<sup>me</sup> Françoise PALLE-GUILLABERT<br/>Directrice Département Banque de détail et banque à distance – FBF<br/>M. Jacques SAINCTAVIT<sup>3</sup>, Directeur Analyse stratégique<br/>Groupe Crédit agricole SA</p> <p><b>4. En qualité de représentants des sociétés d'assurances</b><br/>M. Daniel HAVIS, Président du GEMA<br/>M. Jacques de PÉRETTI<sup>4</sup>, Président de la Commission plénière<br/>des assurances et de biens de responsabilité – FFSA<br/>M. André RENAUDIN<sup>5</sup>, Président de la Commission plénière<br/>des assurances de personnes – FFSA</p> <p><b>5. En qualité de représentants des agents généraux et courtiers d'assurance</b><br/>M. Robert LEBLANC, Co-Président de la Chambre syndicale<br/>des courtiers d'assurances (CSCA)<br/>M. Hervé de VEYRAC, Président adjoint de la Fédération nationale des agents<br/>généraux d'assurance (AGEA)</p> <p><b>6. En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives<br/>au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance,<br/>et des entreprises d'investissement</b><br/>M. Alain BROUHMANN, Secrétaire fédéral de la FNPSF-CGT<br/>M. Gaston de DORMAEL – Syndicat des producteurs de l'assurance<br/>M. Serge LEGAGNOA, Secrétaire général FEC-FO<br/>M. Michel ORIGIER – SNB CFE-CGC<br/>M. Michel PORTAY – CFDT</p> <p><b>7. En qualité de représentants des clientèles de particuliers<br/>des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises<br/>d'investissement</b><br/>M<sup>me</sup> Véronique CRESPEL, Vice-Présidente de Familles de France<br/>M<sup>me</sup> Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'AFOC<br/>M. Christian HUARD, Secrétaire général de l'ADÉIC<br/>M<sup>me</sup> Reine-Claude MADER, Présidente de la CLCV<br/>M<sup>me</sup> Nicole PEREZ, Administratrice nationale – UFC-Que Choisir<br/>M. Nicolas REVENU – UNAF</p> <p><b>8. En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises<br/>des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises<br/>d'investissement</b><br/>M. Jean-Louis CLÉMENT – UPA<br/>M. Jacques CREYSSSEL, Directeur général du MEDEF<br/>M. Bernard SIOUFFI, Délégué général du Conseil du commerce de France<br/>M. Gérard VARONA – CGPME</p> | <p><b>1. Sur proposition du président du Sénat</b><br/>M. Denis BADRÉ, 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. En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises<br/>d'investissement</b><br/>M. Pierre BOCQUET – AFECEI<br/>M. Laurent DENIS, Directeur Marché des particuliers et marketing<br/>Banque fédérale des banques populaires<br/>M. Erik POINTILLART<sup>6</sup>, Directeur de la Banque de détail – CNCE<br/>M. Philippe STOLTZ, Responsable des Crédits à l'habitat et relations de place<br/>BNP Paribas<br/>M. N.....<sup>7</sup></p> <p><b>4. En qualité de représentants des sociétés d'assurances</b><br/>M. Jean-Luc de BOISSIEU, Secrétaire général du GEMA<br/>M. Philippe POIGET, Directeur des affaires juridiques, fiscales<br/>et de la concurrence – FFSA<br/>M. François ROSIER<sup>8</sup>, Sous-directeur des affaires juridiques<br/>fiscales et de la concurrence – FFSA</p> <p><b>5. En qualité de représentants des agents généraux d'assurance et courtiers<br/>d'assurance</b><br/>M. Henri BARBEAU, Administrateur – CSCA<br/>M<sup>me</sup> Anne PAUTHIER, Directrice des services et conseils – AGEA</p> <p><b>6. En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au<br/>plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des<br/>entreprises d'investissement</b><br/>M. Jean BACHÉLERIE – CGT<br/>M. Jean-Frédéric DREYFUS – CFE-CGC<br/>M. Pierre de FREITAS – CGT-FO<br/>M. Damien LAGAUE, Secrétaire fédéral de la CFDT<br/>M. Alain MUTTE<sup>9</sup> – CFTC</p> <p><b>7. En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements<br/>de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement</b><br/>M<sup>lle</sup> Marie-Françoise DELAHAYE<sup>10</sup> – Confédération syndicale des familles<br/>M<sup>me</sup> Sonia EL HEIT – Familles rurales<br/>M. Bernard FILLIAT<sup>11</sup> – INDECOSA-CGT<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 de la FAIDER</p> <p><b>8. En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises<br/>des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises<br/>d'investissement</b><br/>M. Olivier BORNECQUE, Président de l'AFTE<br/>M. Luc GUYAU, Président de l'APCA<br/>M. Éric Le CLERCQ de LANNON<sup>12</sup>, Directeur des études et des actions<br/>économiques – APCM<br/>M. Pierre SIMON, Vice-Président Trésorier – CCIP</p> |

<sup>1</sup> Arrêté de nomination en attente de remplacement de M. Yves ULLMO

<sup>2</sup> Arrêté de nomination en attente de remplacement de M. Pierre HÉRIAUD

<sup>3</sup> A remplacé M. Bruno RICOLFI par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

<sup>4</sup> A remplacé M. Jean-Claude CHOLLET par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

<sup>5</sup> A remplacé M. Claude FATH par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

<sup>6</sup> A remplacé M. François BLANCARD par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

<sup>7</sup> Arrêté de nomination en attente de remplacement de M. Michel THIBOUT

<sup>8</sup> A remplacé M. Philippe FRULEUX par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

<sup>9</sup> A remplacé M. Claude MACÉ par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

<sup>10</sup> A remplacé M<sup>me</sup> Létizia ALI par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

<sup>11</sup> A remplacé M. Daniel TOURNEZ par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

<sup>12</sup> A remplacé M. Patrice CHEVALLIER par arrêté du 4 mai 2007 (paru au JO le 16.05.2007)

## 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>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>CCF</b>             | Conseil du commerce de France                                                                                              |
| <b>CCIP</b>            | Chambre de commerce et d'industrie de Paris                                                                                |
| <b>CFDT</b>            | Confédération française démocratique du travail                                                                            |
| <b>CFE-CGC</b>         | Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres                                               |
| <b>CFTC</b>            | Confédération française des travailleurs chrétiens                                                                         |
| <b>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 « consumérisme spécifique, social, environnemental »                                    |
| <b>CSF</b>             | Confédération syndicale des familles                                                                                       |
| <b>CSCA</b>            | Chambre syndicale des courtiers d'assurances                                                                               |
| <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>FNPSF-CGT</b>       | Fédération nationale des personnels des secteurs financiers - Confédération générale du travail                            |
| <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>MINEFE</b>          | Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi                                                                       |
| <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                                                                                           |

***I. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION  
DES RELATIONS BANQUE-CLIENTS :  
LE BILAN DES PLANS D'ACTION DU CCSF***

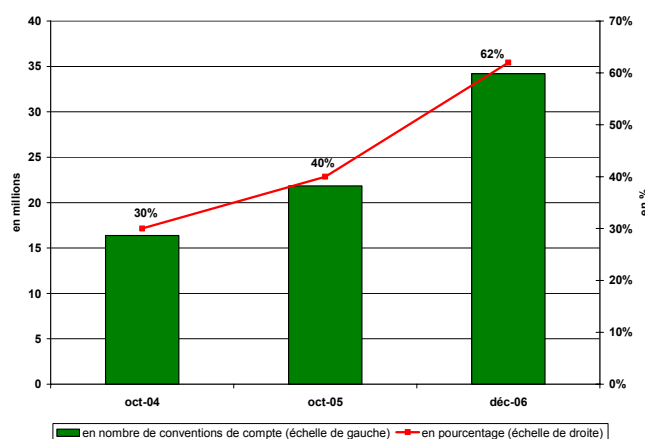
Depuis son installation en octobre 2004 par le ministre d'État, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) n'a cessé d'œuvrer notamment pour l'amélioration des relations entre les banques et leurs clients conformément à la loi qui l'a créé (cf. annexe n° 1). Ce travail s'est très rapidement traduit de façon concrète par le plan d'action du 9 novembre 2004, complété par le plan d'action du 30 janvier 2006 (cf. annexe n°2). Au cours de l'année 2006, et comme il en avait reçu mandat, le Comité a procédé à un suivi systématique des engagements des différentes parties prenantes aux plans d'action.

## 1. LA MONTÉE EN PUISSANCE DES CONVENTIONS DE COMPTE DE DÉPÔT

Il convient de rappeler que la première mesure arrêtée le 9 novembre 2004 dans le cadre du CCSF a concerné le rétablissement dans la loi de l'obligation pour les banques de signer un contrat (la convention de compte) avec chacun de leurs clients. Le dispositif de la convention de compte prévu par la loi MURCEF avait été en effet suspendu pendant dix-huit mois par la loi de Sécurité financière du 1<sup>er</sup> août 2003. La loi de finances 2005 (article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier) et l'arrêté du 8 mars 2005 ont ainsi rétabli les conventions de compte avec la double obligation pour les établissements de crédit de contractualiser par signature écrite cet engagement pour les nouveaux clients et pour les anciens clients qui en feraient la demande, et d'informer annuellement, pendant cinq ans, les anciens clients de la possibilité de signer une convention de compte. Dans ce cadre, les banques ont pris en 2004 les engagements suivants :

- l'information des clients non conventionnés prendra la forme d'une lettre spécifiquement consacrée à ce sujet, au moins en 2005 ;
- une convention de compte sera proposée par les banques à leurs clients non conventionnés à l'occasion d'événements importants de leurs relations (ouverture d'un compte d'épargne, rendez-vous annuel...) ;
- enfin, une campagne de promotion des conventions de compte auprès du grand public sera organisée.

### Nombre de personnes équipées en convention de compte



Source : Fédération bancaire française (FBF)

Le taux d'équipement des clients en conventions de compte s'établissait fin octobre 2004 à 30 % (chiffres de la Fédération bancaire française, FBF). Le rétablissement de l'obligation de signer leur convention de compte pour les nouveaux clients et la sensibilisation des anciens clients en 2005, maintenue en 2006, ont fortement contribué à la progression du taux d'équipement des clients en conventions de compte, qui s'est établi à 40 % fin octobre 2005 et à plus de 60 % au 31 décembre 2006. Cela correspond à 34,2 millions de comptes bancaires actifs de particuliers sur un total d'environ 54,6 millions de comptes bancaires actifs de particuliers de plus de dix-huit ans.

Par ailleurs, l'habilitation donnée par la loi MURCEF à la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) d'effectuer des contrôles relatifs aux conventions de compte et la recommandation de la Commission des clauses abusives (CCA) publiée en septembre 2005 au Bulletin officiel de la DGCCRF ont contribué à améliorer la qualité des conventions de compte. Le Comité de la médiation bancaire a approuvé la recommandation de la CCA au début de l'année 2006 et a décidé de la transmettre à l'ensemble des médiateurs bancaires.

Si des progrès considérables ont été accomplis en termes de contractualisation des rapports banques-clients, le Comité considère que ce développement est important et qu'il convient de maintenir le rythme de progression du nombre de conventions de compte signées car celles-ci instituent autant un gage de transparence que de confiance mutuelle.

## 2. UNE CONCURRENCE FACILITÉE PAR LA TRANSPARENCE

L'année 2006 a permis de consolider les dispositifs facilitant la comparaison des produits et des tarifs bancaires.

Le lexique des quatre-vingt-sept opérations courantes diffusé par le CCSF est disponible sur les sites Internet du CCSF, de la Fédération bancaire française, ainsi que de certaines associations de consommateurs. La liste de ces opérations dont les libellés ont été harmonisés en 2005 est présente dans les plaquettes tarifaires des banques 2006/2007. Le CCSF a pu constater que la signalisation par un code visuel des frais sur les relevés de compte est effective dans tous les établissements bancaires. Par ailleurs, des dénominations abrégées et normalisées pour les paiements par carte bancaire ont été recommandées par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) et validées par le CCSF. Ces dénominations harmonisées, qui permettent aux consommateurs de mieux identifier l'objet et le destinataire de leurs paiements par carte, ont fait l'objet d'un déploiement chez les commerçants dès le mois de mai 2006 et figurent désormais sur les relevés de compte bancaire. Le glossaire des opérations courantes est également accessible sur le site du MINEFE.

Concernant l'accès aux tarifs bancaires en agences ou sur Internet, la DGCCRF a effectué, en 2006, 321 contrôles d'agences bancaires dans 24 départements situés dans 14 régions différentes. Ces contrôles ont porté sur les conventions de compte, l'affichage des tarifs, les engagements d'aide à la mobilité bancaire et au droit au compte, et aux ventes groupées. La DGCCRF a noté que la disparition des frais de clôture de compte était effective et a enregistré une diminution des clauses abusives dans les conventions de compte. Au total, 22 notifications d'information réglementaire, 28 rappels de réglementation et 6 procès-verbaux ont été établis.

La mobilité bancaire est pour le CCSF un sujet important dans la mesure où elle favorise la concurrence dans l'intérêt du consommateur. Ainsi, sous l'impulsion du Comité, la gratuité de la clôture des comptes de dépôt, comme susmentionné, est devenue effective dès le 1<sup>er</sup> janvier 2005. En outre, les banques ont mis à la disposition du public, le 1<sup>er</sup> mars 2005, le guide de la mobilité établi par la Fédération bancaire française. Et fin 2005, elles ont proposé à tout client qui change d'établissement bancaire une liste des opérations automatiques et récurrentes exécutées sur le compte courant, à un prix raisonnable.

Au niveau européen le CCSF suit également les réflexions sur la mobilité bancaire (service de mobilité payant, mobilité bancaire transfrontalière...). Par ailleurs, une étude est actuellement en cours au CCSF sur les obstacles au transfert des produits d'épargne bancaire.

### 3. LE SUIVI DE L'ÉVOLUTION DES TARIFS BANCAIRES

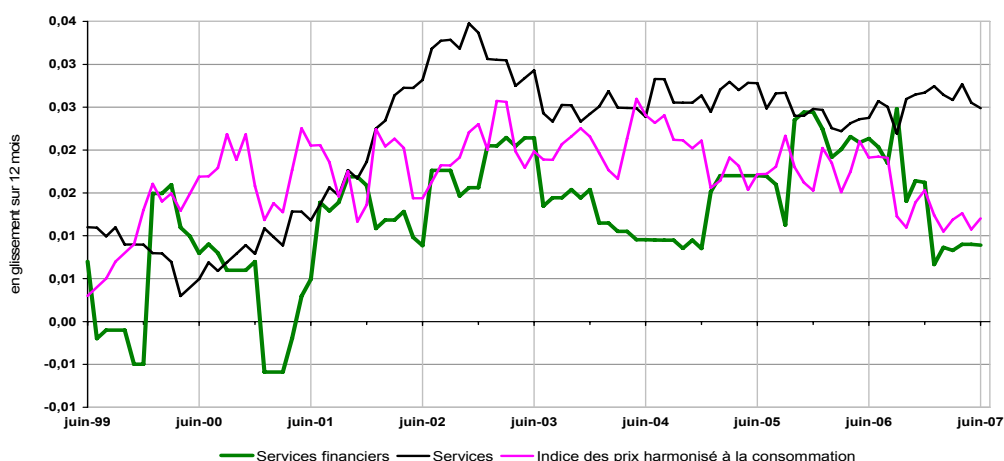
Le Comité suit régulièrement l'évolution des tarifs bancaires sur la base d'une cinquantaine de produits et d'un échantillon de 152 établissements bancaires grâce au nouvel indice INSEE des services financiers mis en place à la suite des travaux du CCSF de 2004. Cet indice intègre à l'échantillon initial cinq nouveaux réseaux bancaires et de nouveaux produits depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 ainsi que des « *packages* » bancaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Bien que dénommé indice des services financiers pour répondre aux exigences de la nomenclature internationale, cet indice correspond en fait à un indice des services bancaires<sup>2</sup> (cf. encadré ci-dessous).

#### Composition de l'indice des services financiers

|                                               |                                                         |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Package                                       | Retraits directs à l'étranger (taux et commission fixe) |
| Tenue de compte                               | Chèques de banques                                      |
| Cartes de retraits                            | Locations de coffres                                    |
| Cartes de paiement                            | Services à distance par Internet                        |
| Retraits hors réseau                          | Droits d'entrée sur OPCVM                               |
| Retraits d'espèces aux guichets sans chéquier | Droits de garde                                         |
| Relevés bimensuel                             | Ordres de bourse                                        |
| Opposition sur carte pour perte ou vol        | Locations de coffres                                    |
| Opposition sur chéquier                       | Services à distance par Internet                        |
| Prélèvement                                   |                                                         |

#### Indices des prix

(en pourcentage)



Source : Institut national de la statistique et des Études économiques (INSEE)

Le nouvel indice des services financiers a progressé de 0,90 % sur un an, entre le 30 juin 2006 et le 30 juin 2007, soit une évolution inférieure à la variation de l'indice des prix à la consommation,

<sup>2</sup> Représentatif d'un panier élargi de services bancaires, cet indice porte l'appellation de services financiers afin de s'aligner sur la dénomination retenue dans la nomenclature internationale

qui s'est élevée à + 1,2 %, et également inférieure à l'augmentation de l'indice des services, qui s'est élevée à + 2,5 % sur la même période.

## 4. L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET AUX MOYENS DE PAIEMENT MODERNES

L'inclusion bancaire des personnes en difficulté ou fragiles fait l'objet de plusieurs mesures innovantes dans le cadre des plans d'action des 9 novembre 2004 et 31 janvier 2006, notamment en matière de droit au compte bancaire et d'accès aux moyens de paiement modernes.

### 4.1. La nouvelle procédure du droit au compte

Après une campagne d'information massive en 2005 sur le droit au compte, à l'initiative du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) et des professionnels du secteur bancaire une réforme importante visant à rendre plus aisée l'ouverture d'un compte bancaire pour les particuliers, et notamment pour les personnes les plus défavorisées, a été validée dans le cadre du CCSF le 30 janvier 2006. Ainsi, après l'annonce par le ministre chargé de l'Économie, le 30 janvier, que le droit au compte pourra être activé sous vingt-quatre heures et que la banque concernée se chargera de toutes les formalités avec la Banque de France, celle-ci et la Fédération bancaire française ont formalisé cette réforme par un échange de lettres les 22 et 27 mars 2006. La réforme est entrée en vigueur le 28 avril 2006. Parallèlement, un décret en date du 27 mars 2006 a rendu obligatoire l'inclusion dans le service bancaire de base d'une carte de paiement à autorisation systématique<sup>3</sup> pour tous les établissements teneurs de compte à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2006. Enfin, la loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, a complété les réformes du droit au compte en favorisant l'accès effectif de tous à ce droit. Cette loi stipule, en effet, que l'absence d'adresse stable ne peut pas être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit, notamment en matière bancaire et postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation d'élection de domicile en cours de validité. S'agissant, par ailleurs, du passage des moyens de paiement français aux moyens de paiement en euros dans le cadre de l'espace unique SEPA (cf. IV – 2.2), le Comité national SEPA a conclu qu'il n'y avait pas d'obstacle juridique à ce que les moyens de paiement électroniques inclus dans le service bancaire de base puissent être reconnus et mis en œuvre dans le cadre du SEPA, les modalités de la migration étant laissées à la discrétion des établissements bancaires.

La nouvelle procédure du droit au compte s'est accompagnée d'une nouvelle campagne de communication du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (communiqué de presse et diffusion de 650 000 dépliants) ainsi que d'une action de communication de la Fédération bancaire française avec la réédition, en mai 2006, du mini-guide sur le droit au compte.

<sup>3</sup> Carte de paiement à débit immédiat permettant à son titulaire de régler des achats et également d'effectuer des retraits dans les automates bancaires (DAB/GAB) après vérification automatique de la provision disponible sur son compte de dépôt, sauf exception, (péages par exemple). Les achats et/ou les retraits sont débités immédiatement (cf. glossaire du CCSF).

**Rappel de la réforme du droit au compte issue du plan d'action du 30 janvier 2006**

L'objectif de la réforme du droit au compte, pour les particuliers, vise à permettre au demandeur de compte d'avoir, s'il le souhaite, 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 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 compétente 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.

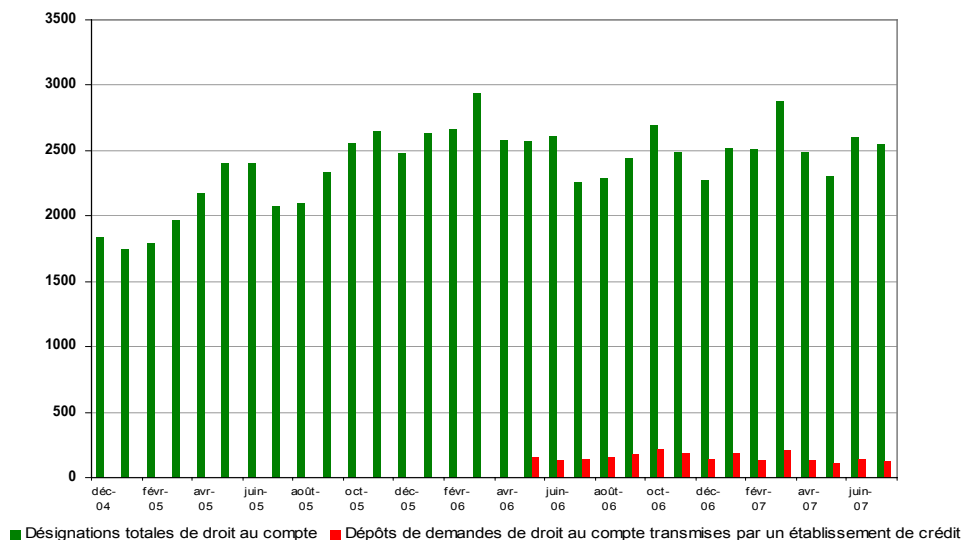
**2) La modification du service bancaire de base : remise obligatoire d'une carte de paiement à autorisation systématique**

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. Désormais, toutes les banques doivent remettre gratuitement une carte de paiement à autorisation systématique aux clients qui bénéficient de la procédure du droit au compte.

Entre le 1<sup>er</sup> mai 2006 et le 30 juin 2007,<sup>4</sup> 2 245 demandes de droit au compte ont été déposées selon la nouvelle procédure sur un total de 45 715 demandes, soit 5 %. Dans le même temps, le nombre total d'ouvertures de droit au compte a légèrement diminué (– 5 %) après avoir connu une progression de 14 % en 2005, et de + 37,5 % en 2004. Il convient de rappeler que la nouvelle procédure accélérée de droit au compte ne s'applique qu'aux particuliers alors que le droit au compte — dans sa formule classique — s'applique également aux personnes morales dont les associations. Par ailleurs, si le nombre « d'entrées » dans le droit au compte est connu, le nombre de « sorties » vers un régime de droit commun est actuellement ignoré.

<sup>4</sup> 1 331 demandes de droit au compte transmises directement par les établissements de crédit ont été enregistrées du 1<sup>er</sup> mai 2006 au 31 décembre 2006 sur un total de 30 500 désignations de droit au compte en 2006.

### Nombre mensuel de désignations de droit au compte



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

## 4.2. Un taux de bancarisation proche de 100 %

Selon la dernière enquête patrimoine de l'INSEE réalisée sur la base de données relatives au début de l'année 2004, 98,4 % de la population résidente, âgée d'au moins 18 ans, disposaient d'un compte de dépôt à cette date contre 96,6 % au début de 1998. Pour être exhaustif, il convient d'ajouter les personnes dépourvues d'un compte de dépôt, mais qui utilisent leur livret A comme un tel compte. Ces personnes sont estimées à 0,8 % de la population. Ainsi, au total, le taux de bancarisation de la population résidente en France et âgée de plus de 18 ans, s'élevait à plus de 99 %, soit le taux le plus élevé du monde parmi les grands pays. De plus, la loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, indique que l'absence d'adresse stable ne peut pas être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit, notamment en matière bancaire et postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation de domiciliation en cours de validité.

## 4.3. L'accès gratuit à la liquidité

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005, les personnes ne disposant pas, ou ne souhaitant pas disposer d'une carte bancaire, bénéficient d'un accès gratuit à l'argent déposé sur leur compte. Cette mesure résulte du premier plan d'action du CCSF du 9 novembre 2004. Les établissements bancaires sont libres, en fonction de leur organisation et de leurs offres propres, de proposer à leurs clients ne disposant pas d'une carte bancaire, différents moyens pour retirer de l'argent sur leur compte (retrait gratuit au guichet de l'agence du client contre remise d'un chèque, mise à disposition d'une carte à retrait unique dans cette agence, carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence). Pour les personnes ayant une carte bancaire, le retrait d'argent reste gratuit à tous les distributeurs automatiques de la banque teneur du compte.

En ce qui concerne le suivi des engagements du 9 novembre 2004, le CCSF a invité les associations de consommateurs à lui indiquer les éventuelles difficultés rencontrées, en pratique, sur l'accès gratuit à la liquidité. Il apparaît ainsi qu'il existe encore parfois une méconnaissance de cette procédure dans certaines agences bancaires.

#### 4.4. La diffusion des moyens de paiement alternatifs au chèque

En 2005, selon les engagements pris devant le CCSF, les banques ont proposé des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) à leurs clients démunis de chéquiers pour un montant modéré leur permettant de régler leurs dépenses courantes sans difficulté. Le contenu de ces gammes est variable d'un établissement à un autre, mais comprend toujours, pour le forfait GPA propre à chaque banque, des virements, des prélèvements, des titres interbancaires de paiement ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique.

À la fin du premier semestre 2006, les banques avaient contacté la totalité des clients interdits d'émettre des chèques et qui ont des comptes de dépôts actifs (soit 1,6 million de personnes inscrites au Fichier central des chèques) afin de les sensibiliser à l'offre des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque. Ainsi, le taux d'équipement de ces clients en moyens de paiement alternatifs est passé de 43,3 % au 31 décembre 2005, à 50,2 % en mars 2006, à 56,9 % au 30 juin 2006 pour atteindre 64,8 % au 31 décembre 2006.

La diffusion de la carte de paiement à autorisation systématique (CPAS) a également connu une forte progression depuis 2004, que ce soit dans le cadre du service bancaire de base, de la gamme de moyens de paiement alternatifs ou de la carte vendue unitairement. Au 31 décembre 2006, 7,43 millions de cartes à autorisation systématique étaient en circulation, soit une progression de plus de 51 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2006.

Comme il s'y était engagé, le CCSF assure un suivi régulier, avec les instances professionnelles compétentes, de la diffusion des cartes de paiement à autorisation systématique et des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque. Il étudie et analyse régulièrement l'évolution du contenu des gammes et de leurs prix.

#### 4.5. Un accompagnement social à renforcer

Afin de lutter qualitativement contre l'exclusion bancaire, un plan de développement de l'accompagnement social des personnes en difficulté a été prévu dans les engagements du 30 janvier 2006, en liaison avec la direction des Affaires sociales du ministère chargé de la Cohésion sociale et de la Parité, dans l'objectif d'améliorer la formation des travailleurs sociaux, de permettre une meilleure articulation entre les acteurs institutionnels présents dans le domaine du surendettement et de mettre en place des modules de formation ou de sensibilisation à destination des différents intervenants appartenant tant au monde social qu'à celui de la banque. À cet égard, une table ronde s'est tenue en mars 2006 sur l'accompagnement des exclus bancaires sous l'égide du ministère de la Cohésion sociale sans aboutir à ce stade à des mesures nationales concrètes. On observe toutefois que les initiatives locales existantes sont souvent efficaces. Au total, le CCSF juge qu'une relance dans le domaine de l'accompagnement social est justifiée.

#### 4.6. L'acceptation des moyens de paiement modernes dans la sphère publique

Parallèlement aux mesures prises par les banques dans le domaine de l'offre de moyens de paiement modernes et pour en permettre l'utilisation la plus large possible, l'État s'est engagé, d'une part, à équiper les Trésoreries en terminaux de paiement par carte bancaire et, d'autre part, à faciliter le développement de l'acceptation des moyens de paiement alternatifs au chèque et aux espèces dans les services publics de proximité, en y consacrant des moyens spécifiques, financiers et organisationnels. Dans ce cadre, l'expérimentation lancée en 2005, avec succès, dans deux départements (Sarthe et Seine-Saint-Denis) pour le développement de moyens de paiement modernes dans les services publics de proximité, a été généralisée le 30 janvier 2006 à l'ensemble du territoire. Des protocoles d'engagements réciproques ont été signés entre le MINEFI, l'Association des Maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'action ont été déployés par la direction générale de la Comptabilité publique du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique

dans chaque département sous l'autorité des Trésoriers Payeurs généraux pour faciliter les paiements par prélèvement, TIP et carte bancaire.

En 2006, sur 21,8 milliards d'euros de paiements relevant des secteurs concernés (Enfance et famille, Eau et assainissement, Santé et logement social, secteurs sportif et socioculturel), 2,8 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés, soit près de 13 % du montant des recettes. Au premier trimestre 2007, la progression de ces moyens de paiement a atteint 21,4 % en montant et 26 % en nombre par rapport au premier trimestre 2006, contre 18,2 % en nombre et 14,7 % en montant entre le premier trimestre 2005 et le premier trimestre 2006. Les deux secteurs ayant connu les plus fortes progressions au premier trimestre 2007 sont ceux des secteurs Enfance et famille (+ 60 %) et Eau (+ 70 %).

Le taux de couverture du secteur HLM est proche de 100 % : 181 Offices publics de l'Habitat — qui sont les plus importants — acceptent le prélèvement automatique ou le TIP sur un potentiel de 192 sites. 40 % des loyers sont désormais payés par TIP ou par prélèvements. La baisse de moitié des commissions appliquées au secteur des collectivités locales pour le paiement par carte bancaire grâce à la prise en charge par l'État de l'autre moitié, est effective depuis le 1<sup>er</sup> février 2006. Elle a permis en 2006 de faire progresser de 3 872 à 5 156 le nombre de collectivités qui proposent un encaissement par carte bancaire, soit une hausse de 33 %.

Si les taux de progression de l'acceptation des moyens de paiement modernes dans le secteur public de proximité sont très élevés et permettent d'apprécier la concrétisation des engagements des pouvoirs publics, les marges de progression demeurent encore importantes, compte tenu du faible recours initial à ces moyens de paiement. C'est la raison pour laquelle le CCSF maintient un suivi rigoureux du développement des moyens de paiement alternatifs au chèque dans les services publics locaux.

## ***II. RENFORCER LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE DE SERVICES BANCAIRES ET DE CRÉDIT***

Le renforcement de la protection du consommateur dans le domaine des services bancaires et du crédit a mobilisé activement le CCSF. Du lancement de nouveaux produits de crédit, compatibles avec la prévention du surendettement, à l'élargissement du champ de la médiation bancaire en passant par la recherche de nouvelles protections du consommateur en matière de services bancaires, ces sujets auront été traités en un an, de juin 2006 à juin 2007, au cours de sept réunions plénières, de sept réunions de groupe de travail et d'une dizaine de réunions de préparation, soit plus de vingt réunions du CCSF et réunions techniques préparatoires.

## 1. LES SERVICES BANCAIRES

### 1.1. Frais bancaires et protection des consommateurs

Les frais bancaires, en particulier, les conséquences des cumuls de frais en cas d'incidents de paiement à répétition, ont donné lieu durant une grande partie de l'année 2006 à des discussions intenses et difficiles au sein du CCSF. Ces discussions n'ont finalement abouti à aucun accord entre professionnels du secteur bancaire et associations de consommateurs lors de la réunion finale du 21 novembre 2006. Dès cette date, les banques ont pris unilatéralement des engagements vis-à-vis des consommateurs, qui ont été confirmés depuis lors par la profession bancaire. Ces engagements concernent notamment les points suivants :

#### 1.1.1. Le cumul de frais bancaires relatifs à des incidents de paiements

Dans le cadre de la relation banque-client et dans le cas où le client qui subit des difficultés causées par une diminution forte de ses ressources ou un accident de la vie entraînant une dégradation durable de sa situation financière, jugerait que le cumul des frais de rejet le conduirait à des difficultés significatives par rapport à sa situation, la banque s'engage à examiner au niveau de l'agence, dans les meilleurs délais et de façon personnalisée, la demande qui lui est faite par le client. Dans certains cas, notamment de difficultés graves ne relevant pas de la responsabilité du client, cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle des frais bancaires, appropriée à la situation spécifique de ce client.

En cas de désaccord sur la solution proposée, le client peut adresser sa réclamation au service « relation clientèle » et, en dernier ressort, au médiateur de la banque.

La mise en œuvre de cette procédure interviendra en parallèle avec la mise en place des plafonds réglementaires relatifs aux incidents de paiement. Elle sera précédée d'une présentation de ses modalités au CCSF et fera l'objet d'un bilan à la fin de l'année 2008.

#### 1.1.2. Les prélèvements automatiques

Les conclusions auxquelles le CCSF est parvenu soulignent l'intérêt du développement des prélèvements automatiques en tant que moyen de paiement moderne.

- En fonction de l'avancement des travaux du Comité national SEPA, le CCSF procédera à une étude globale des questions liées aux prélèvements automatiques notamment dans les relations entre les parties concernées (le facturier, le client, la banque du client). La mise en place du débit direct européen est toutefois liée à la transposition de la Directive sur les Services de Paiement qui doit intervenir avant le 1<sup>er</sup> novembre 2009. Une attention particulière sera naturellement portée aux conditions d'information des clients, en fonction du schéma retenu par le Comité SEPA.
- D'ici là, pour renforcer l'information des consommateurs dans le cadre actuel et prévenir les rejets de prélèvements automatiques, un dépliant général sur le paiement par prélèvement sera élaboré, dans le cadre du CCSF, d'ici la fin de l'année 2007.

Les travaux sur le dépliant d'information ont débuté à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2007 avec l'objectif de diffuser massivement fin 2007 un document d'information clair, synthétique et pédagogique sur l'utilisation du prélèvement, en particulier en vue de prévenir les incidents de paiement.

### 1.1.3. La mobilité bancaire

- Des engagements ont été pris en 2004 en ce qui concerne la gratuité de la clôture des comptes de dépôt, des livrets A et Bleu, des CODEVI et des LEP, ainsi que la diffusion dans les réseaux bancaires d'un guide de la mobilité pour expliquer les modalités de changement de banque et la fourniture par chaque banque, à la demande du client et au prix prévu par le tarif en vigueur, d'une liste des opérations récurrentes sur son compte. Ces engagements ont été respectés dans les délais initialement prévus.
- Dans le même esprit et pour continuer d'avancer dans cette voie, une étude sera réalisée d'ici le 31 mars 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des PEL, CEL, PEP et PEA.
- Il peut arriver que des chèques ou des prélèvements soient rejetés parce qu'ils ont été présentés postérieurement à la fermeture d'un compte. Le client peut alors se trouver en incident de manière involontaire alors que la banque ne peut pas le retrouver dans ses fichiers. Les difficultés techniques que cette question soulève feront l'objet d'un nouvel examen au CCSF d'ici le 31 mars 2008.

### 1.1.4. Les coûts d'accès téléphonique

- Les tarifs d'accès téléphonique (en euros par minute) aux services de base de chaque banque sont systématiquement rappelés avec la meilleure lisibilité possible sur les relevés de compte.
- Un effort sera fait pour réduire les temps d'attente.
- Les banques sont d'accord sur le principe de la non-facturation aux clients des éventuels coûts d'attente téléphonique sur les numéros surtaxés, au-delà du coût de la communication. Une étude sera effectuée dans les meilleurs délais pour préciser la date, la faisabilité par les opérateurs téléphoniques, les coûts et les conditions de mise en œuvre de ce principe.

Un point sera réalisé au CCSF sur l'avancement de ces mesures au premier trimestre 2008.

À la suite de ces discussions, des textes législatifs et réglementaires ont été adoptés qui ne font pas l'objet du présent rapport. D'une part, une disposition législative a été adoptée par le Parlement en mars 2007 pour plafonner les frais bancaires en cas d'incident de paiement (voir en annexe 4.1 l'article 70 de la loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable). Pour assurer la mise en œuvre de cette mesure législative, un décret a été publié le 16 novembre 2007 (cf. annexe 4.2). D'autre part, le Conseil des ministres du 31 octobre 2007 a décidé de proposer au Parlement, dans le cadre du projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, d'instaurer un récapitulatif annuel des frais bancaires que chaque banque devra porter à la connaissance de ses clients pour les frais réglés par eux au cours de l'année écoulée.

## 1.2. Développement durable et Livret de développement durable

La mise en œuvre du développement durable est un sujet important actuel qui ne peut pas seulement se concevoir de manière centralisée. Elle s'impose à tous les échelons du territoire, en associant l'ensemble des décideurs locaux. La force du concept de « développement durable » est justement de réunir tous les acteurs et de donner une direction positive à l'évolution de la société, y compris pour le secteur financier. La Stratégie nationale de développement durable (SNDD) adoptée par la France en juin 2003 a pour vocation de donner une structure à l'ensemble de ces actions lancées aussi bien par l'État que par l'ensemble des acteurs<sup>5</sup>. La SNDD qui est aujourd'hui relancée dans le cadre des conclusions du « Grenelle de l'environnement » d'octobre 2007, a permis une sensibilisation forte des acteurs de l'administration aux enjeux et aux pratiques du développement durable. C'est dans

<sup>5</sup> À fin 2006, le dispositif français de gouvernance du développement durable est bien en place : la Charte de l'environnement a été adoptée par le Parlement, un Conseil national du développement durable a été installé et le réseau des hauts fonctionnaires du développement durable dans les différents ministères est coordonné par le délégué interministériel au développement durable.

ce cadre que le Livret de développement durable succède au CODEVI, produit d'épargne défiscalisé dont le taux d'intérêt défiscalisé est égal à celui du Livret A, et dont les fonds sont centralisés à la Caisse des Dépôts et Consignations. Le plafond des dépôts sur le nouveau livret a été porté à 6 000 euros au lieu de 4 600 euros pour le CODEVI. Mais, désormais, l'utilisation des fonds collectés pourra être affectée par les banques, à concurrence de 89 % des dépôts, comme pour le CODEVI sans contrainte de gestion actifs-passifs, pour les usages suivants :

- à hauteur de 70 % pour les PME, soit au moins autant que dans le CODEVI actuel ;
- à hauteur de 2 % en 2007 et de 10 % en 2010 pour les prêts finançant des équipements visant à favoriser l'efficacité énergétique et à préserver l'environnement (pompes à chaleur, fenêtres isolantes, panneaux solaires...) en faveur des particuliers et des artisans.

Les taux d'intérêt des prêts, bien que libres, sont bas car les fonds proviennent du livret défiscalisé.

À fin juin 2007, l'encours des livrets de développement durable s'élevait à 59,2 milliards d'euros.

### 1.3. Élargissement du champ de la médiation bancaire

Le CCSF reste particulièrement attentif au développement de la médiation bancaire, qu'il considère comme un élément majeur des relations banques-clients. Examinant le rapport annuel du Comité de la médiation bancaire que préside le Gouverneur de la Banque de France, et auquel participent notamment un représentant des établissements de crédit et un représentant des associations de consommateurs, le CCSF a notamment confirmé son attachement à l'indépendance des médiateurs bancaires. Il souhaite également un dispositif plus lisible pour le consommateur car le champ de compétence actuel des médiateurs varie selon l'établissement de crédit concerné.

#### *Rappel du dispositif français de la médiation bancaire*

La médiation bancaire est un mode de règlement alternatif des litiges entre un client et sa banque qui vise à parvenir à une solution amiable des conflits afin d'éviter une procédure judiciaire. Le dispositif français de médiation bancaire constitue un des piliers de la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 dite loi « MURCEF ». En application de cette loi, chaque établissement de crédit doit désigner un médiateur auquel les clients des banques peuvent soumettre gratuitement leur litige (après s'être adressé à leur agence bancaire et au service de « relation clientèle »). Le médiateur dispose de deux mois pour se prononcer et, pendant ce délai, les délais de prescription de l'action en justice sont suspendus. Plusieurs établissements de crédit avaient mis en place un médiateur indépendant avant la loi MURCEF.

Le 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.

#### *L'activité des médiateurs en 2005 et l'extension du champ de compétence des médiateurs au crédit et à l'épargne*

Le secrétaire du Comité de la médiation bancaire (CMB) a présenté devant le CCSF le troisième bilan d'activité (année 2005) du CMB marqué par des évolutions législatives, des chiffres de médiations en progression, et une journée de rencontre et d'information des médiateurs organisée à l'initiative de la Banque de France.

Le dispositif de la médiation bancaire a suivi les évolutions législatives relatives aux conventions de compte qui ont, *in fine*, réactivé les dispositions initiales de la loi MURCEF (loi de finances 2005 modifiant les articles L. 312-1-1 et suivants du Code monétaire et financier). Ces articles ont défini le contenu obligatoire et précis des conventions de compte. Celles-ci doivent notamment mentionner l'existence d'un médiateur bancaire qui peut être saisi gratuitement en cas de

litige ainsi que les modalités d'accès à ce médiateur. Ces informations doivent également figurer sur le relevé de compte bancaire.

Le bilan de la médiation pour l'année 2005 apparaît globalement satisfaisant. Le nombre de réclamations reçues par les médiateurs (environ 20 000) est en légère augmentation par rapport à 2004 et les avis des médiateurs sont très majoritairement suivis par les établissements de crédit concernés. 20 % des saisines sont traitées directement par les médiateurs ; de nombreux dossiers sont renvoyés vers les services, le motif d'irrecevabilité le plus fréquemment invoqué (dans plus de 70 % des cas) étant l'absence de soumission préalable du litige au service « clientèle » de l'établissement. Les principales questions traitées par les médiateurs sont relatives au fonctionnement du compte de dépôt, à la tarification et aux moyens de paiement. Ces thèmes sont les mêmes que ceux qui avaient été constatés lors des deux rapports précédents. Les délais de réponse des médiateurs sont en moyenne de trente-cinq jours, en deçà du maximum légal de deux mois et globalement la répartition est sensiblement égale entre les conclusions des médiateurs qui sont favorables aux clients et celles qui leur sont défavorables.

Dans son rapport, le Comité de la médiation bancaire recommande aux établissements de crédit concernés de faciliter l'accès aux médiateurs, et a publié pour la première fois l'adresse de saisine de chacun des médiateurs bancaires. Le rapport du Comité comporte également le compte rendu de la journée d'information des médiateurs organisée en juin 2006 qui a notamment mis en évidence une préoccupation majeure, celle d'étendre le champ de compétence des médiateurs aux litiges liés au crédit et à l'épargne, comme c'est déjà le cas, de façon volontaire, pour un certain nombre de médiateurs bancaires.

Le président du CCSF a confirmé le grand intérêt qu'a présenté cette journée d'étude pour les nombreux médiateurs bancaires présents et les membres du Comité de la médiation bancaire.

**Le répertoire des adresses des médiateurs de la Banque de France est accessible sur le site**

[www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

Dans le cadre du projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs adopté par le Conseil des ministres du 31 octobre 2007, il est précisément proposé d'étendre le champ de compétence de tous les médiateurs bancaires aux litiges relatifs au crédit et à l'épargne.

## 2. L'ACCÈS AU CRÉDIT ET LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

Dans le cadre du suivi de l'avis du CCSF sur l'accès au crédit et la prévention du surendettement rendu le 16 mai 2006 (cf. annexe n° 3.6) et présenté dans le cadre du précédent rapport annuel du CCSF, le Comité s'est particulièrement attaché à examiner différentes initiatives nouvelles des pouvoirs publics et des professionnels en matière d'accès au crédit. Le CCSF s'est également félicité de la parution du premier baromètre du surendettement pour lequel il avait, dans les années antérieures, beaucoup travaillé.

### 2.1. La convention AERAS

D'une manière générale, l'octroi d'un crédit s'appuie sur l'analyse de la solvabilité des emprunteurs et de leur capacité à contracter une assurance emprunteur pour garantir la banque et l'emprunteur du défaut de paiement. Jusqu'à la fin du troisième trimestre 2001, lorsqu'un emprunteur présentait des risques aggravés de santé ou un handicap, faute de pouvoir obtenir une couverture d'assurance, il se voyait refuser le recours au crédit. La convention Belorgey, signée le 29 septembre 2001, a permis à ces personnes d'avoir accès, sous certaines conditions, à l'assurance-décès et, ainsi, au crédit. Toutefois, il est apparu nécessaire d'élargir ce dispositif et surtout de mieux le faire connaître des publics concernés, ce qui a été réalisé dans le cadre de la convention AERAS

(s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). Cette convention résulte d'engagements réciproques entre les professionnels de la banque et de l'assurance, les pouvoirs publics, des associations de malades et des associations de consommateurs. Elle a été signée le 6 juillet 2006 par les ministres de l'Économie et de la Santé et les autres parties contractantes avec pour objectif de faciliter l'accès au crédit des personnes malades en réduisant le nombre de refus de crédit liés à une absence d'assurance. Le CCSF s'est félicité largement de ce processus conventionnel unique en Europe. En vigueur depuis le 6 janvier 2007, la convention apporte des avancées significatives dont les grands principes indiqués ci-après ont été consacrés par la loi L. 2007-131 du 31 janvier 2007 relatives à l'accès au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé (cf. annexe 5).

### Le caractère innovant de la convention AERAS

- L'assurance invalidité entre dans le champ de la convention en plus de l'assurance décès.
- L'élargissement du champ de la convention : pour les crédits immobiliers et professionnels, le montant maximum de prêt est porté à 300 000 euros, et toute condition de durée du prêt est supprimée dès lors que l'emprunteur n'aura pas plus de 70 ans à l'échéance du prêt ; pour les crédits à la consommation, le montant maximum du prêt accordé sans questionnaire de santé est augmenté de 50 % à 15 000 euros si les emprunteurs ont moins de 50 ans et si la durée du prêt est inférieure ou égale à quatre ans.
- Pour les personnes à revenus inférieurs à trois fois le plafond de la Sécurité sociale, la prime d'assurance ne peut être supérieure de plus de 1,5 point au taux effectif global du prêt grâce à un mécanisme privé de mutualisation des coûts mis en place par les professionnels.
- Des délais maximums de traitement de demandes de prêts immobiliers sont fixés à compter de la réception du dossier complet : 3 semaines pour obtenir la réponse de l'assureur et 2 semaines pour celle de la banque à partir de sa connaissance de l'acceptation de la proposition d'assurance par son client, soit au total 5 semaines maximum. Les professionnels se sont par ailleurs engagés à examiner toute demande d'assurance qu'un client présenterait avant la signature de la promesse de vente afin de pouvoir fournir un devis permettant de gagner du temps.
- Dans le cadre de la convention AERAS ont été mis en place trois niveaux d'assurance en fonction des difficultés d'assurabilité rencontrées. Le dossier d'une personne ayant des problèmes de santé est d'abord examiné dans le cadre des contrats existants proposés par l'entreprise d'assurance (1<sup>er</sup> niveau), puis le cas échéant dans le cadre d'un nouveau contrat, dit de 2<sup>ème</sup> niveau, propre à chaque établissement et faisant l'objet d'une tarification spécifique (surprime) si le dossier de risques de santé aggravés ne peut pas être accepté dans les contrats de 1<sup>er</sup> niveau. Enfin, si le dossier ne peut pas relever du 2<sup>ème</sup> niveau, il est examiné dans le cadre d'un contrat de 3<sup>ème</sup> niveau, appelé également «pool des risques très aggravés», qui recourt aux capacités d'assurance de l'ensemble du marché.
- En cas de refus d'assurance emprunteur, la convention prévoit que la banque recherche des garanties alternatives à l'assurance (biens immobiliers, portefeuille de valeurs mobilières, contrats d'assurance-vie...).
- En cas de non-renouvellement ou de dénonciation de la convention, les pouvoirs publics peuvent se substituer aux signataires.
- La création, aux côtés de la commission de suivi et de propositions chargée d'évaluer la bonne application de la convention, d'une Commission de médiation et d'une Commission d'études et recherches.
- Le renforcement de l'information sur la convention doit garantir son succès. Les signataires de la convention se sont, à ce titre, engagés à diffuser l'information sur ce dispositif le plus largement possible et le plus en amont possible des projets. Les banques et les sociétés d'assurance ont d'ores et déjà publié une information spécifique par le biais de dépliants (tirés à 2 millions d'exemplaires pour le mini-guide de la FBF), sur leurs sites Internet et ont mis à la disposition du public un serveur vocal dédié : 0821 221 021 (0,12 euro/min). Les pouvoirs publics ont, de leur côté, mis en place le site Internet officiel de la convention [www.aeras-infos.fr](http://www.aeras-infos.fr).

La création d'une commission des « études et recherches » a été particulièrement saluée par les professionnels qui pourront s'appuyer sur des statistiques officielles (INSERM...) qui représentent la matière première des assureurs. Pour sa part, le CCSF a souligné le rôle de la Commission de suivi et de propositions qui s'attache à la qualité, dans la durée, de l'application de la convention.

Au cours des six premiers mois de fonctionnement opérationnel du nouveau dispositif, la Commission de suivi et la Commission de médiation se sont réunies à plusieurs reprises. S'agissant de la Commission de médiation à laquelle tous les candidats à l'emprunt et à l'assurance dans le cadre d'AERAS peuvent adresser une réclamation, elle vérifie que le dispositif à trois niveaux d'instruction et toutes les règles de la Convention ont bien été respectés<sup>6</sup>. Lors de sa réunion plénière du 28 juin 2007, le CCSF a appelé tous ses membres à faire chacun le maximum pour informer les personnes concernées sur la convention AERAS et notamment sur le rôle et les compétences de la Commission de médiation AERAS afin que celle-ci ne soit pas saisie à tort.

## 2.2. L'amélioration de l'accès au crédit

Qu'elles proviennent des pouvoirs publics ou des établissements de crédit, de nombreuses initiatives et réformes se sont inscrites dans le cadre de l'avis du CCSF de 2006 relatif à l'élargissement de l'accès au crédit et à la prévention du surendettement.

### *L'accès des jeunes au crédit*

- Le bilan des prêts « permis de conduire à 1 euro/jour » et du « prêt ordinateur à 1 euro/jour »

En 2005, 40 000 prêts ordinateur à remboursement de 1 euro/jour ont été distribués par les établissements de crédit.

Par ailleurs, au 31 décembre 2006, 100 000 prêts pour le permis de conduire à 1 euro/jour ont été distribués depuis leur mise en place, le 3 octobre 2005. La bonification par l'État n'existe que pour les prêts permis de conduire à 1 euro/jour et a pour objectif, notamment, de diminuer la conduite sans permis, et d'accroître la qualité de la formation des auto-écoles. Il n'existe pas de condition de ressources, mais des conditions d'âge. Ces prêts permettent aux jeunes ayant de 16 à 25 ans de bénéficier d'une facilité de paiement. Ils s'assimilent à des prêts à taux zéro pour les emprunteurs.

- Le prêt « avenir jeune » : le financement des premières dépenses de la vie active

Lors de la conférence de la Famille du 3 juin 2006, le gouvernement a annoncé la création d'un prêt « avenir jeunes ». Il s'agit d'un prêt à taux zéro (PTZ) bénéficiant d'une garantie de l'État, grâce à un abondement du Fonds de cohésion sociale (FCS). Il est destiné aux jeunes adultes de dix-huit à vingt-cinq ans pour financer des dépenses liées à leur entrée dans la vie active (achat d'un véhicule, habillement, équipement professionnel, etc.). Les demandes doivent être formulées auprès des Caisses d'allocations familiales afin qu'elles remettent une attestation d'éligibilité qui est valable trois ans. Ces prêts sont d'un montant maximal unitaire de 5 000 euros, avec une durée de remboursement de 24 à 60 mois. Ils sont distribués par les réseaux bancaires partenaires du FCS selon des modalités définies par convention avec la Caisse nationale des allocations familiales et la Caisse des dépôts, gestionnaire du FCS. En 2007, une enveloppe de 150 millions d'euros de prêts a été garantie et bonifiée. Cette mesure doit entrer en application au deuxième semestre 2007, l'objectif étant la distribution de 50 000 prêts sur la période 2007/2008.

Le CCSF a salué cette initiative, tout en considérant que les publics concernés doivent faire l'objet d'un accompagnement social plus intense que celui proposé dans le dispositif (suivi social assuré par les missions locales du Fonds de cohésion sociale) et il a souhaité qu'il n'y ait pas de sélection des futurs emprunteurs par filières professionnelles.

### *Les nouvelles formules de prêt à taux zéro (PTZ)*

La dernière formule du prêt à taux zéro (décret du 23 décembre 2006) est trop récente pour qu'on puisse établir un chiffrage en la matière, mais elle semble avoir connu rapidement un succès important.

<sup>6</sup> La convention AERAS [http://www.aeras-infos.fr/sections/les\\_documents\\_offici/la\\_convention](http://www.aeras-infos.fr/sections/les_documents_offici/la_convention).

S'agissant de la formule 2005 du prêt à taux zéro, celle-ci a concerné plus de 200 000 bénéficiaires, ce qui a permis de doubler en deux ans leur nombre.

### **La création de deux nouveaux produits hypothécaires**

La réforme créant l'hypothèque rechargeable et le prêt viager hypothécaire est mise en œuvre depuis le 6 décembre 2006, date de parution du dernier décret sur les prêts viagers hypothécaires<sup>7</sup>.

| <b>Rappel de l'ordonnance du 23 mars 2006</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Le crédit hypothécaire rechargeable :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– permet à un emprunteur ayant amorti l'ensemble ou une partie d'un crédit immobilier garanti par une hypothèque conventionnelle, de « recharger » cette hypothèque au fur et à mesure que le crédit immobilier d'origine est remboursé afin de garantir un nouveau crédit, soit immobilier, soit à la consommation ;</li> <li>– le caractère rechargeable doit être prévu dans l'acte initial ; il est toutefois possible de transformer une hypothèque conventionnelle non rechargeable inscrite avant la réforme en hypothèque rechargeable par le biais d'un avenant ;</li> <li>– l'emprunteur a le choix de s'adresser pour ce rechargement au prêteur d'origine ou à un autre prêteur.</li> </ul> | <p><b>Le prêt viager hypothécaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– permet au propriétaire d'un bien immobilier d'obtenir un crédit qui sera garanti par une hypothèque inscrite sur ce bien immobilier et sera remboursé <i>in fine</i>, c'est-à-dire par les ayants droit du débiteur décédé ou par la vente du bien hypothéqué ;</li> <li>– ce prêt vise principalement à améliorer les revenus des personnes âgées propriétaires de leur logement en leur permettant d'obtenir un crédit sous forme d'un capital ou de rente, tout en leur laissant la jouissance de leur bien immobilier ;</li> <li>– le recours à un acte notarié est obligatoire.</li> </ul> |
| Source : Comité consultatif du secteur financier (CCSF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Ces deux produits sont encore très peu diffusés car ils sont encore peu connus du public et parce que seuls quelques établissements de crédit les proposent actuellement à leur clientèle. Le CCSF, tout en reconnaissant que ces nouveaux produits peuvent faciliter l'accès au crédit dans des cas justifiés, met en avant les précautions à prendre pour leur utilisation et l'importance d'une protection renforcée des consommateurs.

### **Le microcrédit social**

Dans le cadre de son avis du 16 mai 2006 sur l'élargissement de l'accès au crédit, le CCSF avait formulé une recommandation sur le développement du microcrédit et notamment du microcrédit social. Dans ce contexte, le CCSF a reçu, au début de l'année 2007, la Secrétaire générale du Fonds de cohésion sociale, créé par la loi du 18 janvier 2005, pour lutter contre l'exclusion financière. Le Fonds intervient à la fois en direction du microcrédit entreprise et du microcrédit social. Ainsi, sur 10,7 millions d'euros engagés entre 2005 et 2006, 8,2 l'ont été à destination des microcrédits professionnels et 2,5 pour les microcrédits sociaux. Le Fonds constate une demande croissante de la part des établissements de crédit qui recherchent sa garantie pour des microcrédits sociaux. Dans ce cadre, l'accompagnement social des emprunteurs par des associations est un élément structurant du dispositif.

Les microcrédits sont majoritairement liés à la mobilité (facilitation de l'accès à l'emploi, à la formation, au financement des leçons pour passer le permis de conduire) et aux aides au logement (frais de déménagement...). Les montants sont compris entre 300 et 3 000 euros — exceptionnellement 5 000 euros pour les apprentis du bâtiment — en raison de la mensualité qui doit rester supportable, avec une durée d'accompagnement de quarante-huit mois au maximum. Les montants peuvent

<sup>7</sup>

<http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/Visu?cid=781657&indice=7&table=JORF&ligneDeb=1>

atteindre 12 000 euros pour les accidentés de la vie, mais ces derniers prêts doivent rester très marginaux afin de ne pas s'écarter de l'objet du Fonds. Les taux d'intérêt varient dans une fourchette comprise entre 4 et 8 %. Toutefois, certains établissements proposent des taux inférieurs à 4 %. Par ailleurs, pour les apprentis du bâtiment, le taux d'intérêt est de 1 %, les 3 % restants étant pris en charge par la Caisse de retraite du bâtiment. Afin de permettre une appropriation du microcrédit social par les opérateurs de terrain, soixante expérimentations de microcrédit social sont soutenues par la Caisse des dépôts et consignations (CDC). À l'occasion de ces expérimentations, 10 % des demandes reçues ont donné lieu à un prêt bancaire.

Le CCSF a noté que plusieurs questions doivent être étudiées pour favoriser un développement progressif accru du microcrédit social, tel que souhaité par les pouvoirs publics, notamment la question du recours à un microcrédit social pour une personne bénéficiant d'un plan conventionnel de surendettement, l'accès au crédit des personnes inscrites au fichier des incidents de paiement (FICP) et le coût des microcrédits sociaux. La véritable ambition des microcrédits est de « ramener les publics auxquels ils s'adressent dans le cadre d'une relation bancaire de droit commun ».

### ***Le rapport de MM. Vorms et Taffin***

Le CCSF s'était prononcé, en 2006, en faveur d'un meilleur accès au crédit des personnes « atypiques » (personnes à revenus irréguliers, jeunes, personnes âgées...). À ce propos, le CCSF a reçu MM. Vorms et Taffin qui ont présenté devant les membres leur rapport relatif à l'élargissement de l'accès au crédit immobilier des personnes qui en sont actuellement exclues en raison notamment du caractère irrégulier de leurs revenus ou de leur âge.

Pour les personnes qui ne peuvent justifier de revenus réguliers tout au long de la durée d'un prêt, alors même que leurs revenus sont suffisants même s'ils sont irréguliers, les rapporteurs proposent de créer un prêt sécurisé à l'accession à la propriété (PSAP) dont les principales caractéristiques sont l'extension de la garantie du Fonds de garantie de l'accession sociale (FGAS) à l'emprunteur dans la limite de 50 % de son apport personnel, la meilleure prise en compte de la valeur du bien financé par l'établissement de crédit et l'encouragement au règlement amiable. Le rapport estime à 10 000 le nombre de bénéficiaires du PSAP dans les conditions actuelles du prêt d'accession sociale.

Les rapporteurs ont également présenté le prêt hypothécaire cautionné (PHC) destiné aux personnes âgées qui ne peuvent avoir accès à l'assurance décès-invalidité en raison de son coût prohibitif. Le principe du PHC est la possibilité d'emprunter grâce à une caution qui se substitue à l'assurance décès-invalidité.

Les membres du CCSF ont salué le rapport pour sa contribution aux moyens de faire accéder à la propriété des catégories jusqu'à présent exclues du crédit et le Comité a adopté le 12 juillet 2007 un avis en la matière (cf. annexe n° 3.11). Dans cet avis, le Comité souligne trois points du rapport qui lui semblent particulièrement importants :

- la plus grande prise en compte, pour l'octroi des crédits, de la valeur du bien en tant que gage mobilisable, en complément des revenus des emprunteurs, ce qui permettra de rapprocher davantage la pratique française des pratiques étrangères et d'ouvrir le marché du crédit aux personnes de plus en plus confrontées à des parcours professionnels morcelés ;
- la mise en avant de l'apport personnel pour réduire le risque encouru par le prêteur et le garant ;
- la possibilité pour les personnes âgées d'emprunter à des coûts supportables.

Le Comité consultatif ne souhaite toutefois pas une incitation trop systématique à l'accession à la propriété dans la mesure où elle n'est pas exempte de risques pour les personnes les plus modestes. La location peut aussi être une réponse adaptée à la demande de logement de certaines catégories de populations.

Le Comité souhaite que la mise en place du prêt sécurisé à l'accession à la propriété (PSAP) et du prêt hypothécaire cautionné (PHC) puisse être rapide et que le CCSF soit associé, en temps utile, à la définition des modalités desdits produits.

### ***La réglementation de l'usure***

Le CCSF a poursuivi en 2006, sans aboutir à une proposition précise, ses travaux techniques sur l'actualisation de la réglementation de l'usure afin de limiter ses effets d'exclusion du crédit. La Banque de France a remis au Parlement, au mois de décembre 2006, un rapport sur les incidences de la suppression (réalisée en 2005 pour les entreprises) des taux de l'usure, sur les modalités de financement des petites et moyennes entreprises. Ce rapport montre que la déréglementation de l'usure a eu des effets favorables sur le financement des très petites entreprises (TPE), sans accroître le risque de défaut.

S'agissant des particuliers, le CCSF reste favorable au maintien de taux plafond pour protéger les emprunteurs contre des taux d'intérêt abusifs. Toutefois, le CCSF n'est pas opposé à une actualisation technique des textes pour autant qu'il y soit procédé avec une grande prudence et en ayant effectué les simulations nécessaires. Par ailleurs, la Banque de France étudie différentes options afin d'examiner notamment l'impact du changement de méthode de recensement tel que préconisé par le CCSF qui recommande d'asseoir le calcul de l'usure sur les seuls crédits distribués. Ces travaux doivent s'achever à la fin de l'année 2007.

### ***Des initiatives professionnelles***

Le CCSF a constaté que de nouvelles offres bancaires à destination des emprunteurs solvables, dont les caractéristiques ne correspondent pas aux standards usuels d'acceptation des dossiers (contrats de travail à durée déterminée, structure de l'endettement, structure familiale) s'inscrivent dans le cadre des orientations recommandées par le CCSF à la suite du rapport Babeau<sup>8</sup>. À ce sujet, la présentation a été faite au Comité par un établissement de crédit d'une nouvelle formule permettant l'accès au crédit de catégories d'emprunteurs solvables, mais auxquelles les prêts sont en général refusés (marché dit « *near-prime* »). Afin de diminuer les coûts fixes de chacun des dossiers de prêt concernés, une partie du traitement des dossiers peut être assurée à l'étranger. Les prêts proposés à ce public prennent, le plus souvent, la forme de crédits amortissables à taux fixe.

## **2.3. La mise en place du baromètre du surendettement**

Dans son avis du 16 mai 2006 relatif à l'élargissement du crédit et à la prévention du surendettement, le CCSF avait confirmé l'urgence qui s'attachait 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 réforme du traitement du surendettement entrée en vigueur en 2004. En effet, des statistiques fiables et reconnues comme telles par tous, issues de travaux réalisés par la Banque de France, apparaissent au CCSF indispensables pour approfondir avec tous les acteurs concernés, sur des bases communes, les moyens de faire régresser le surendettement.

Le 20 décembre 2006, la Banque de France publiait son premier baromètre du surendettement destiné à améliorer la visibilité sur le phénomène du surendettement et sur son évolution. Sa publication est trimestrielle. Il a fait l'objet d'une présentation devant le CCSF dès le début de l'année 2007. Le baromètre reprend les principaux indicateurs qui ont été définis au cours des différentes réunions de travail du Comité ainsi que des suggestions des départements ministériels intéressés par le sujet, tout en tenant compte, pour sa réalisation, des contraintes résultant de l'actuel logiciel de traitement du surendettement de la Banque de France. Le futur logiciel du traitement des dossiers de surendettement, actuellement en cours d'achèvement, permettra d'enrichir ou d'affiner le contenu du baromètre à terme. Il est également prévu de compléter ce baromètre par des données fournies par les autorités judiciaires.

<sup>8</sup> La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre (rapport du BIPE réalisé par le professeur Babeau pour le CCSF, mai 2006).

### Présentation du baromètre du surendettement

Le baromètre, dont les données se fondent sur les dossiers déposés auprès des commissions de surendettement, comporte quatre grandes rubriques :

- La première rubrique indique l'évolution du nombre de dépôts de dossiers (cf. annexe n° 6.1.) « Flux d'entrée et de sortie des dossiers de surendettement au cours des cinq dernières années »)

Le nombre total de dossiers déposés aux guichets des commissions de surendettement pendant les cinq années écoulées de janvier 2002 à décembre 2006 s'est élevé à un peu plus de 865 000, soit en moyenne à 173 000 par an. Sur l'ensemble de cette période, le rythme moyen annuel de croissance des dépôts a été de 6,5 %. Toutefois, il convient de noter que cette moyenne élevée résulte, pour partie, du pic de dépôts enregistré en 2004, année marquée par l'entrée en vigueur de la réforme législative instituant, notamment, la procédure de rétablissement personnel.

Pendant la même période, 730 000 dossiers, dont un tiers de redépôts de dossiers, ont été déclarés éligibles aux procédures légales de traitement du surendettement, c'est-à-dire que ces dossiers sont considérés comme présentant un niveau d'endettement manifestement excessif au regard des capacités de remboursement des ménages considérés. Près de 462 000 plans conventionnels de règlement ont pu être conclus entre les débiteurs et leurs créanciers soit 64 % des dossiers éligibles, tandis que, dans les cas où aucune solution amiable n'a pu être trouvée, plus de 142 000 recommandations ont été homologuées par les autorités judiciaires (20 % des dossiers recevables). Par ailleurs, de mars 2004 à fin 2006, près de 60 000 dossiers ont été orientés par les commissions de surendettement avec l'accord des débiteurs concernés vers la procédure de rétablissement personnel, applicable depuis le 27 février 2004.

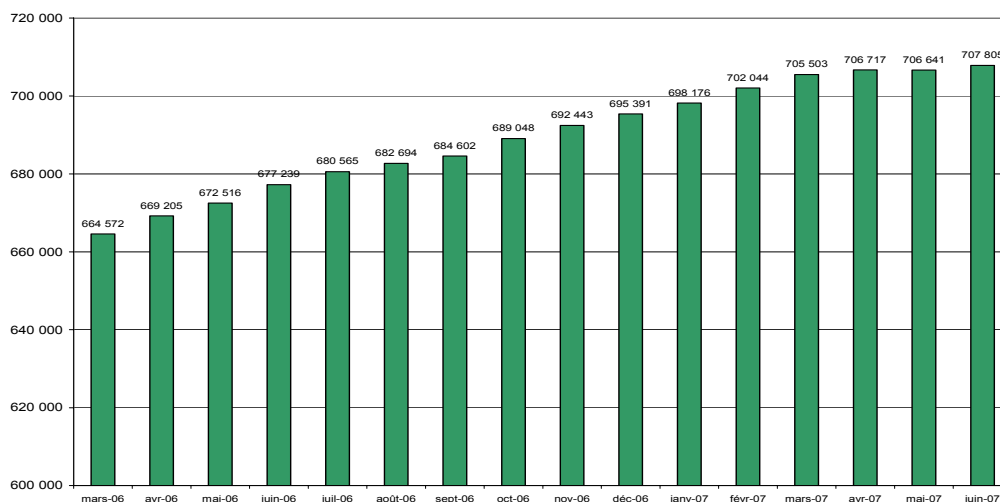
- La deuxième rubrique est nouvelle. Elle est intitulée « Ménages en situation de désendettement » (cf. annexe n° 6.2.)

L'objectif de cette rubrique est de disposer d'une évaluation aussi fine que possible du nombre de ménages surendettés. C'est pour disposer de cette évaluation que le Comité consultatif avait préconisé de recourir aux chiffres du FICP (dans lequel une même personne n'est recensée qu'une fois même si elle a déposé plusieurs dossiers<sup>9</sup>).

Au total, le nombre de ménages « en cours de désendettement », c'est-à-dire ayant bénéficié ou étant sur le point de bénéficier d'une mesure destinée à remédier à leur état de surendettement pouvait être évalué à un peu plus de 705 000 à la fin du mois de juin 2007.

<sup>9</sup> Mais, en contrepartie, les chiffres du FICP présentent l'inconvénient de recenser des personnes physiques et non des ménages. Les deux membres d'un couple sont ainsi enregistrés dans le FICP alors qu'en matière d'estimation du nombre de surendettés, la notion de ménage semble plus pertinente. C'est la raison pour laquelle un correctif est appliqué aux chiffres bruts du FICP. Ce correctif est effectué à partir de la composition du foyer des surendettés et, en particulier, du pourcentage de personnes seules ou de familles monoparentales parmi les surendettés, tel qu'il ressort de la dernière enquête typologique de la Banque de France.

### Les ménages en situation de désendettement inscrits au FICP



Source : Banque de France — Direction de la Surveillance des relations entre les Particuliers et la Sphère financière

Réalisation : Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

- La troisième rubrique illustre l'évolution mensuelle au cours des douze derniers mois écoulés de ces mêmes montants (cf. annexe n° 6.3.). Par rapport à la première rubrique, elle reflète plutôt l'évolution conjoncturelle du surendettement

L'examen des données de l'exercice 2007 fait apparaître que le premier semestre a été marqué par une baisse de près 0,7 % des dépôts des dossiers par rapport à la période correspondante de l'année précédente. Il convient également de rappeler que le surendettement concerne à peine 2 % des crédits octroyés.

Par ailleurs, ces chiffres incluent une forte proportion — de l'ordre d'un tiers — de nouveaux dépôts par des débiteurs ayant antérieurement fait l'objet d'une mesure de traitement de leur surendettement. Ces « redépôts » peuvent avoir de multiples causes. Il peut s'agir de l'expiration d'un moratoire, d'un aléa survenu pendant l'exécution du plan et/ou d'un plan trop difficile à exécuter par le débiteur et qui ne permet pas de faire face à la survenance du moindre aléa. On note également une certaine stabilisation (autour de 16 % des dossiers recevables) du pourcentage de dossiers orientés vers la procédure de rétablissement personnel.

- La quatrième rubrique fait apparaître le montant et la structure de l'endettement des ménages surendettés (cf. *infra*).

C'est l'une des novations du baromètre, établie sur la base d'un échantillon de onze commissions de surendettement recevant 15 % des dépôts de dossiers : il en ressort que l'endettement moyen des personnes surendettées, calculé en divisant le total des dettes par le nombre de dossiers était de l'ordre de 32 600 euros à fin juin 2007. Au sein de cet endettement, il apparaît que :

- les prêts immobiliers sont, comme l'avait révélé la dernière enquête typologique sur le surendettement de la Banque de France de 2004, devenus très minoritaires ; ils sont présents dans seulement 7 % des dossiers de surendettement, pour un montant moyen d'environ 57 900 euros ;
- les crédits de trésorerie non assortis d'une échéance, c'est-à-dire essentiellement les découverts et les crédits dits *revolving* sont présents dans 86 % des dossiers pour des montants moyens cumulés de 18 500 euros ;

- les crédits à la consommation remboursables par échéances échelonnées sont présents dans 45 % des dossiers pour des montants moyens proches de 14 500 euros ;
- enfin, une très forte proportion de dossiers (87 %) fait en outre apparaître des arriérés de charges courantes, le plus souvent liées au logement, d'un montant moyen de 2 200 euros.

| <b>Montant et structure de l'endettement des ménages surendettés <sup>(1)</sup></b><br>(en euros)                                                    |           |           |                |               |           |           |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------|---------------|-----------|-----------|---------------------|
|                                                                                                                                                      | Mars 2006 | Juin 2006 | Septembre 2006 | Décembre 2006 | Mars 2007 | Juin 2007 |                     |
|                                                                                                                                                      |           |           |                |               |           |           | en % <sup>(2)</sup> |
| <b>1</b> Endettement moyen par dossier                                                                                                               | 33 890    | 33 549    | 33 285         | 35 685        | 35 185    | 32 576    |                     |
| <b>2</b> Prêts immobiliers                                                                                                                           | 55 395    | 52 331    | 52 426         | 58 472        | 55 241    | 57 934    | 7                   |
| <b>3</b> Crédits assortis d'une échéance                                                                                                             | 15 759    | 16 126    | 15 990         | 16 747        | 16 960    | 14 506    | 44                  |
| <b>4</b> Crédits non assortis d'une échéance                                                                                                         | 19 278    | 19 722    | 19 010         | 20 013        | 19 967    | 18 540    | 86                  |
| <b>5</b> Charges courantes (dont arriérés de dettes fiscales et de loyers)                                                                           | 2 894     | 2 639     | 3 014          | 2 782         | 2 730     | 2 202     | 87                  |
| 1 : Montant moyen pour les dossiers comportant un prêt ou une dette de cette catégorie<br>2 : Pourcentage de dossiers concernés pour le dernier mois |           |           |                |               |           |           |                     |
| Source : Banque de France – Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)                         |           |           |                |               |           |           |                     |

Ce baromètre pourra être affiné avec le nouvel applicatif de traitement du surendettement de la Banque de France et les informations qu'il comporte seront enrichies par la future enquête typologique qui sera réalisée sur les dossiers de surendettement déposés auprès des commissions départementales courant 2007. Le Comité s'est félicité de la diffusion de ce baromètre qui représente un outil clair et accessible pour appréhender de façon fiable le phénomène du surendettement. Le CCSF a salué le travail considérable accompli par la Banque de France et l'utilité majeure de ce document. Il a proposé qu'à partir des chiffres du baromètre, des études plus approfondies soient entreprises sur la question des redépôts de dossiers, les sorties du surendettement, le suivi de la procédure de rétablissement personnel en collaboration avec le ministère de la Justice, la dispersion du surendettement par rapport au montant moyen du surendettement et la distinction entre découvert et crédit renouvelable. Ces informations pourraient ainsi être incluses dans l'enquête typologique qui sera conduite par la Banque de France sur les données de l'année 2007.

### ***III. DÉVELOPPER LA CONCERTATION ENTRE PROFESSIONNELS ET CONSOMMATEURS DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES***

## 1. BILAN DE L'ÉVOLUTION DES PRIMES D'ASSURANCE AUTOMOBILE EN 2006

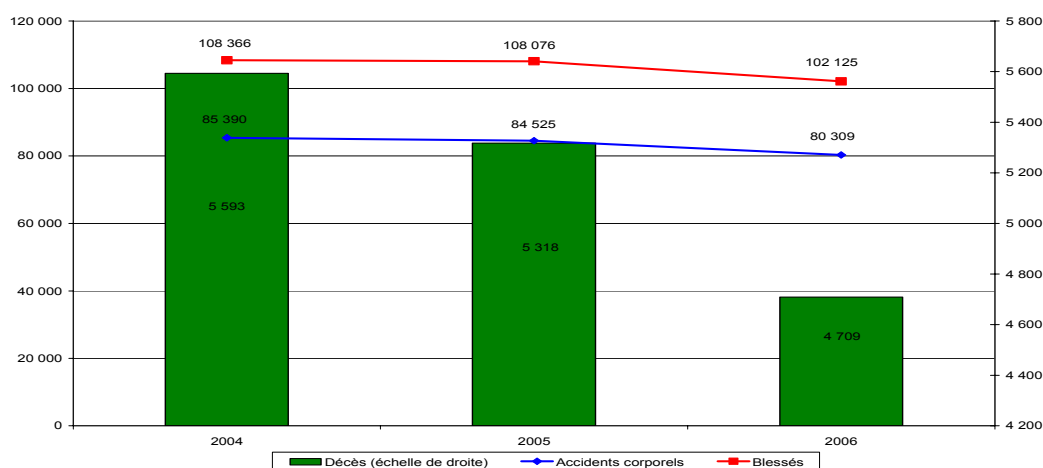
À la fin de l'année 2003, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie avait souhaité que soit examinée la répercussion sur les tarifs d'assurance automobile de la diminution des accidents de la route résultant de la nouvelle politique de lutte contre l'insécurité routière engagée par le gouvernement. À cet effet, un groupe de travail réunissant des assureurs, des représentants des consommateurs et les pouvoirs publics s'est réuni sous l'égide du médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Le 20 septembre 2004, les assureurs ont pris un engagement de baisse des tarifs de l'assurance automobile en 2005 respectant les principes suivants :

- chaque société détermine sa politique tarifaire, et les modalités de baisse des cotisations d'assurance automobile 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.

Le CCSF a été chargé d'évaluer les résultats des mesures tarifaires décidées par les assureurs. Diverses réunions de concertation ont été conduites dans le cadre du CCSF. À l'occasion de ces réunions, les principaux éléments intervenant dans la formation des prix de l'assurance automobile ont été examinés. L'analyse a mis en évidence les conditions dans lesquelles les bons résultats de la politique de sécurité routière pouvaient profiter aux assurés. Toutefois, la fréquence des accidents n'est 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.

Évolution de la sinistralité routière de 2004 à 2006



Source : Observatoire national interministériel de la sécurité routière (ONISR)

En 2005, le CCSF a établi un premier bilan de l'évaluation des baisses de primes d'assurances automobile décidées par les entreprises d'assurance à partir des données chiffrées communiquées par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA).

Lors d'une réunion ultérieure, le CCSF a continué d'examiner l'évolution des primes d'assurances automobile au titre de l'année 2006. Selon les données communiquées par l'Observatoire national interministériel de la sécurité routière, le bilan des accidents de la route, pour cette année, a mis en évidence une nouvelle évolution favorable : le nombre de tués sur la route a baissé de 11,6 % par rapport à 2005, soit, pour la cinquième année consécutive, une diminution de la sinistralité routière et la plus importante après celle de 2003 (– 20,9 %), et le nombre d'accidents corporels a diminué de 3,9 %.

## 1.1. Les éléments concourant à la formation des tarifs en assurance automobile

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 aux tiers, notamment aux piétons ou 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).

### 1.1.1. L'évolution des dépenses relatives aux sinistres

Selon les chiffres communiqués par la FFSA et le GEMA, le nombre des sinistres en 2006 s'est élevé à 7 185 000, soit une baisse de 5 % par rapport à l'année 2005.

Plus précisément, la fréquence des accidents au titre de la responsabilité civile « corporels » a diminué de 5,5 %, et celle des accidents de responsabilité civile « matériels » de 5 %. La diminution la plus forte a concerné les vols (– 10 %), et s'explique par les dispositifs de sécurité dont sont équipés un nombre croissant de véhicules.

Rapportée au nombre total des sinistres indemnisés, la part des sinistres corporels est restée stable (3 %). Selon la FFSA, ce résultat trouve son origine, pour l'essentiel, dans la baisse de la circulation routière, à mettre en lien avec les mauvaises conditions météorologiques observées au premier semestre 2006, et la hausse des coûts des carburants.

| Évolution de la fréquence <sup>(1)</sup> des sinistres en 2006 |               |                     |
|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|
|                                                                | Niveau pour % | Variation 2006/2005 |
| Responsabilité civile (RC)                                     | 44,8          | – 5,1               |
| Dont – RC corporels                                            | 4,5           | – 5,5               |
| Dont – RC matériels                                            | 40,3          | – 5,0               |
| Vol                                                            | 10,8          | – 10,0              |
| Bris de glaces                                                 | 89            | + 0,5               |
| Dommages tous accidents                                        | 81            | – 3,0               |

(1) La fréquence représente le nombre de sinistres avec suite pour 1000 véhicules assurés pour cette garantie.

Sources : Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA)

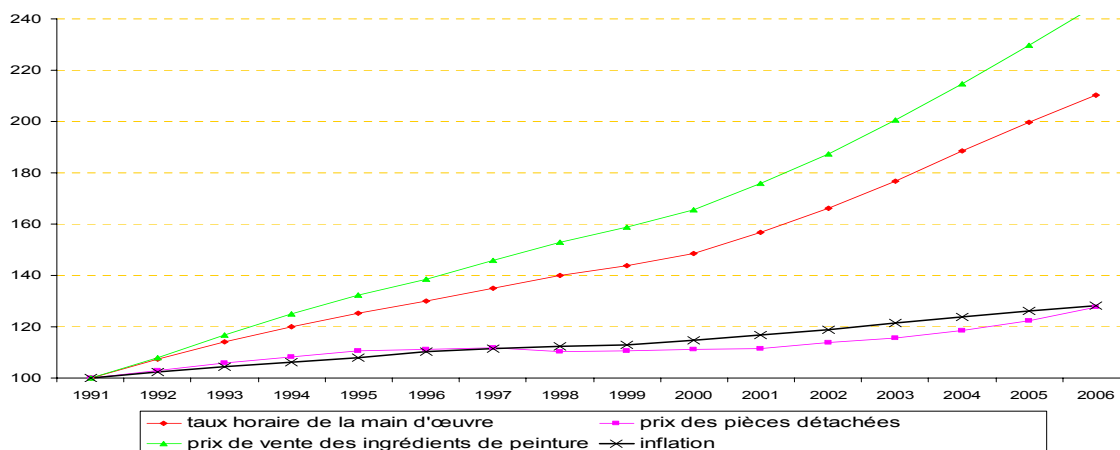
En dépit de la diminution du nombre de sinistres, la charge totale y afférente, soit 14,8 milliards d'euros, a augmenté d'environ 1 % par rapport à l'année 2005. Cette situation s'explique, pour l'essentiel, par une hausse constante des coûts moyens des sinistres.

D'une part, le coût des sinistres matériels (qui représente les trois quarts de la charge totale) s'est accru de 4,8 %. Cette augmentation est liée principalement à la hausse du prix de la réparation automobile (+ 3 % selon les statistiques FFSA-GEMA) qui, elle-même, résulte de l'évolution du taux

horaire de la main d'œuvre et surtout du prix de vente des ingrédients de peinture, deux postes qui ont connu une progression plus forte que celle de l'inflation (comparativement, l'évolution du prix des pièces détachées est restée contenue).

D'autre part, les indemnisations des sinistres corporels (qui pèsent pour un quart dans la charge totale) se sont inscrites en hausse de 5 à 6 % en moyenne. Cette évolution a été tirée par la progression des indemnisations du préjudice extrapatrimonial, plus forte que celle des indemnisations des incapacités permanentes. Près de 75 % du coût des sinistres concernent des blessés en incapacité permanente partielle (IPP), 10 % les blessés sans IPP et 15 % les personnes décédées.

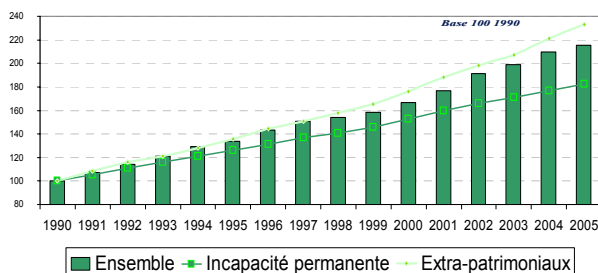
### Évolution des différentes composantes de la réparation automobile



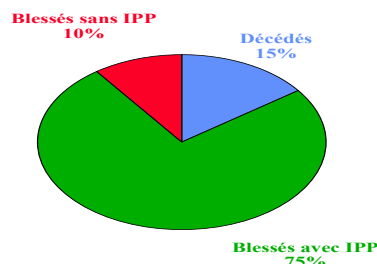
Sources : Sécurité et réparation automobiles (SRA) et Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)

### Les sinistres corporels

Evolution de l'indemnité moyenne d'une victime avec incapacité permanente partielle (IPP)



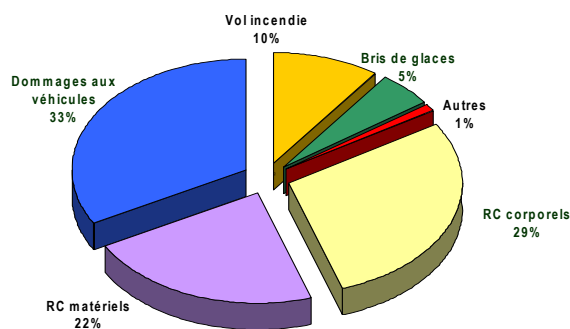
Répartition du coût des sinistres



Source : Association pour la gestion des informations sur le risque automobile (AGIRA-FVI)

Comme le montre le graphique ci-après, les dommages aux véhicules ont représenté en 2006, 33 % de la charge des sinistres. Les dommages au titre de la responsabilité civile « corporels » et de la responsabilité civile « matériels » ont représenté respectivement 29 % et 22 % de la charge totale (ces chiffres restant sensiblement équivalents à ceux observés en 2005).

### Répartition de la charge des sinistres selon la garantie



Pour rappel,  
Le nombre de sinistres corporels  
représente 3% du nombre total  
de sinistres indemnisés

Source : Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)

Il convient de préciser que le fondement du dispositif actuel d'indemnisation des sinistres corporels date de la loi du 5 juillet 1985 (dite « loi Badinter »), qui prévoit notamment la création d'une base de données des indemnités allouées aux victimes de dommages corporels et une harmonisation de ces 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. Le CCSF souhaite que ces travaux aboutissent à des résultats aujourd'hui nécessaires.

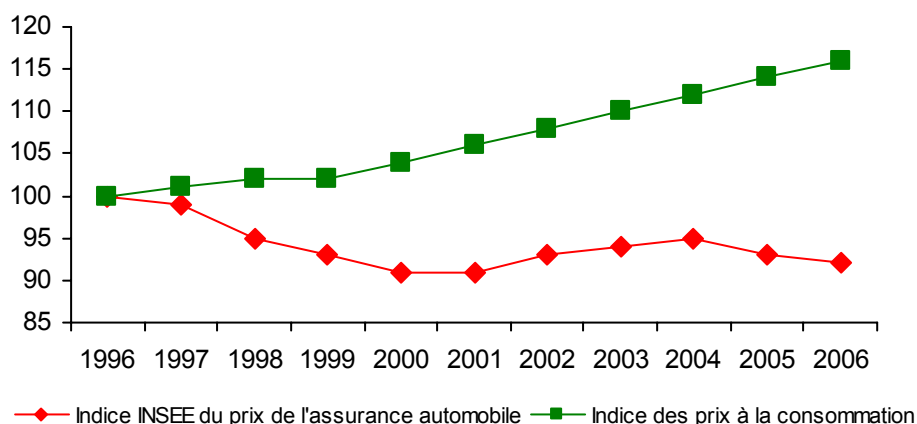
On signalera, à cet égard, également, les dispositions du projet de loi en faveur des consommateurs, déposé en novembre 2006 à l'Assemblée nationale, mais qui n'a pas pu être examiné pendant la précédente législature. Ce texte prévoyait d'instituer un barème unique et actualisé de conversion des rentes en capital afin d'améliorer l'indemnisation des victimes de dommages corporels. Pour des associations de consommateurs, dans certains cas, l'absence d'harmonisation crée un sentiment d'injustice lorsque, pour des sinistres similaires, les indemnisations sont différentes selon les endroits où les tribunaux les décident. Le CCSF sera amené à traiter du sujet en tenant compte des orientations européennes et des avancées réalisées dans certains pays comme l'Espagne.

#### 1.1.2. L'évolution des recettes

Selon l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM), l'assurance automobile reste la première branche d'activité du secteur de l'assurance de dommage, le total des cotisations représentant, en 2006, 35 % des primes d'assurance non-vie versées par les assurés.

Les cotisations d'assurance automobile, d'un montant de 17,7 milliards d'euros en 2006, ont légèrement diminué (- 0,4 %) par rapport à l'année 2005. Cette évolution du chiffre d'affaires est intervenue dans un contexte marqué par une augmentation modérée du parc automobile (+ 1 %). Elle est le reflet des baisses de tarif appliquées par les assureurs.

### Les cotisations



Source : Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)

Exprimée en volume, l'évolution des primes de l'assurance automobile s'inscrit dans une tendance baissière depuis dix ans. Après avoir opéré une remontée sur la période 2001-2004, l'indice INSEE du prix de l'assurance automobile, en base 100 en 1996, a observé une baisse ces deux dernières années : il est passé de 95 en 2004 à 93 en 2005 et 92 en 2006. Sur la même période, l'écart avec l'indice des prix à la consommation s'est creusé, passant de 17 points de pourcentage à 21 points, puis à 24 points (voir le graphique ci-dessus). Si la forte baisse de l'indice des prix de l'assurance automobile intervenue dans les années 1997-99 était dans le cadre d'une forte valorisation des portefeuilles boursiers des sociétés d'assurance, celle observée en 2005 et 2006 est provenue de la diminution de la sinistralité dans tous les segments de l'assurance (responsabilité civile, vols, dommages tiers accidents), à l'exception du bris de glaces.

#### 1.1.3. Le résultat comptable

Le résultat net comptable technique de l'assurance automobile s'est établi à 1,4 milliard d'euros en 2006 (au même niveau qu'en 2005). Mais, en pourcentage des cotisations hors taxes, il est passé de 6,8 % à 8 %. Les bonnes performances de la Bourse qui se sont matérialisées par une hausse des produits financiers (1,6 milliard d'euros, soit 8,8 % des cotisations hors taxes), expliquent ce résultat.

Le ratio combiné comptable brut de réassurance (qui se définit comme étant la somme du coût des sinistres et des frais de gestion, rapportée au total des cotisations encaissées par les assureurs avant réassurance) s'est inscrit en légère baisse à 100 % (contre 101 % en 2005). Cette amélioration tient pour l'essentiel à la baisse des primes, dans un contexte marqué par une augmentation globale du coût des sinistres.

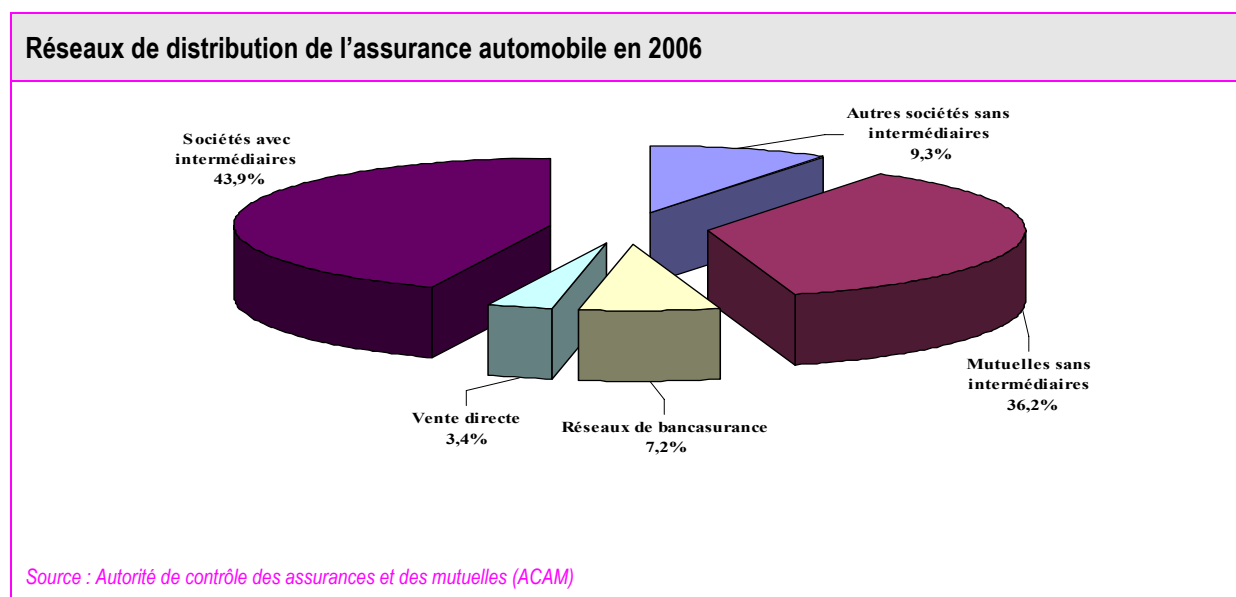
Plus largement, il convient de rappeler qu'en termes d'équilibre emplois-ressources, le niveau des fonds propres doit, conformément à la réglementation, représenter de 16 % à 18 % des cotisations ou de 23 % à 26 % de la charge des sinistres.

| Résultat 2006                        |                   |                 |                       |                   |                 |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------|-------------------|-----------------|
| PRODUITS                             |                   |                 | CHARGES               |                   |                 |
|                                      | Milliards d'euros | Pourcentage (1) |                       | Milliards d'euros | Pourcentage (1) |
| Produits financiers                  | 1,6               | 8,8             | Charge des sinistres  | 12,7              | 72 %            |
| Sinistres à charge de la réassurance | 2,0               | 11,5            | Primes de réassurance | 2,1               | 11,8            |
| Cotisations reçues                   | 17,7              | 100,0           | Frais généraux        | 5,1               | 28,7            |
|                                      |                   |                 | Résultat net          | 1,4               | 8,1             |

(1) En pourcentage des primes versées par les assurés  
Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM)

## 1.2. Une évolution favorable aux assurés dans un environnement concurrentiel

Le marché de l'assurance automobile français, fort de ses quelque 150 sociétés et mutuelles d'assurance, reste l'un des plus dynamiques d'Europe. Plus de la moitié des contrats d'assurance automobile sont distribués par des sociétés mutuelles d'assurance. À côté des sociétés d'assurance, il convient de noter également la commercialisation de produits d'assurance par les bancassureurs et la vente à distance.



Ces dernières années ont été marquées par l'application de baisses tarifaires successives.

Dès la fin de l'année 2004, un certain nombre de sociétés ont accordé aux assurés des ristournes sur les cotisations de l'exercice. En 2005, la quasi-totalité des entreprises relevant de la FFSA et du GEMA ont procédé à des baisses tarifaires, de l'ordre de 2,5 % à 3,5 %, avec des disparités sensibles selon la situation technique et financière des entreprises d'assurance. Les réductions ont bénéficié prioritairement aux bons conducteurs pour lesquels elles ont pu atteindre 10 %, voire 20 % par rapport aux tarifs 2004.

En 2006, du fait du maintien de la forte concurrence entre les professionnels, les primes d'assurance automobile sont globalement restées stables ou se sont inscrites en légère baisse (– 0,4 %). Toutefois, selon la FFSA, à parc constant, une baisse des primes de 2,4 % serait observée.

En conclusion, le CCSF continuera de s'intéresser à l'évolution des différents facteurs concourant à la formation des prix de l'assurance 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.

## 2. ÉVALUATION DES COMPOSANTES DE L'ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION

Les Français sont très attachés à l'assurance multirisque habitation (MRH), ce que confirme le taux très élevé de couverture par l'assurance MRH en France, comparé à d'autres marchés européens moins matures. Selon les chiffres tirés du recensement de 2005, la France compte un parc de 31,5 millions de logements, dont 26,5 sont des résidences principales et 3,1 millions des résidences secondaires. Sur ce total, le taux d'assurance serait supérieur à 95 % selon certaines estimations.

Compte tenu de l'importance de l'assurance MRH pour les ménages et de l'augmentation de la 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, en 2005, 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 à la hausse 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 primes individuelles.

### 2.1. Les caractéristiques de l'assurance multirisque habitation

#### 2.1.1. Le contrat d'assurance MRH : des garanties de dommages et des garanties de responsabilité

L'assurance MRH recouvre une garantie de dommages concernant les locaux d'habitation, à savoir les biens (maison, appartement et leur contenu) et une assurance de responsabilité civile des personnes, quelle que soit leur situation (propriétaire occupant, bailleur, locataire et leur famille, syndic de copropriété).

Les dommages entrant dans le cadre de l'assurance MRH sont, notamment, l'incendie, le dégât des eaux, le vol et le vandalisme. À ces garanties, s'ajoutent des garanties obligatoires permettant la couverture des risques de catastrophes naturelles<sup>10</sup>, ou des risques technologiques, des risques de tempêtes et autres événements climatiques, ainsi que des dommages matériels issus des attentats et actes de terrorisme<sup>11</sup>. 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 que lui ou les siens sont susceptibles de causer à des tiers dans tous les actes de la vie quotidienne. Des garanties accessoires peuvent aussi être souscrites dans un contrat d'assurance MRH, comme la garantie de protection juridique ou l'assistance à domicile.

<sup>10</sup> Le pourcentage de la cotisation MRH destinée à la couverture du risque de catastrophe naturelle est fixé par l'État (cf. article A. 125-2 du Code des assurances), dans le cadre du régime spécifique d'indemnisation des catastrophes naturelles, le réassureur étant la Caisse centrale de réassurance (organisme public).

<sup>11</sup> Un prélèvement forfaitaire est effectué sur chaque contrat d'assurance. Son montant, fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie, était de 3,30 euros en 2006. Il permet d'abonder le fonds d'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme et d'autres infractions.

| Principales garanties des contrats d'assurance multirisque habitation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GARANTIES DE BASE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | GARANTIES OBLIGATOIRES                                                                                                                                                                                 |
| <b>Garanties</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– incendie, foudre et explosions</li> <li>– dégâts des eaux</li> <li>– vol, vol avec vandalisme</li> <li>– bris de vitres et de miroirs</li> <li>– dommage aux appareils électriques</li> </ul> <b>Responsabilité civile</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– occupant (propriétaire ou locataire) et sa famille</li> <li>– propriétaire de l'immeuble</li> </ul> <b>Garanties additionnelles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– défense pénale et recours</li> <li>– protection juridique</li> <li>– etc.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– tempête, grêle, poids de la neige</li> <li>– catastrophes naturelles</li> <li>– risques technologiques</li> <li>– attentats et actes de terrorisme</li> </ul> |

### 2.1.2. Une assurance obligatoire pour le locataire

Si l'assurance MRH n'est pas obligatoire, la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée a prévu l'obligation d'assurance pour le locataire, ce qui permet de couvrir les dommages causés au propriétaire de l'immeuble pendant la durée de la location. Le locataire est donc tenu de justifier de son assurance lors de la remise des clés puis, chaque année, à la demande du bailleur, par la remise à ce dernier d'une attestation de l'assureur ou de son représentant. Toute clause prévoyant la résiliation de plein droit du contrat de location pour défaut d'assurance du locataire ne produit effet qu'un mois après un commandement demeuré infructueux. Cette obligation ne s'applique pas aux logements meublés, sauf si le contrat contient une clause prévoyant l'obligation de s'assurer.

## 2.2. L'indice INSEE de l'assurance multirisque habitation

### 2.2.1. Assurance MRH et évolution des prix à la consommation

L'élaboration par l'INSEE d'un indice de prix des assurances s'est longtemps heurtée à de grandes difficultés de réalisation pratique et à des problèmes méthodologiques. Toutefois, depuis la mise en place du nouvel indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) en 1998, les données relatives à l'assurance multirisque habitation (et à l'assurance automobile) sont intégrées.

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 INSEE des prix de l'assurance habitation mesure le service rendu par les sociétés d'assurance. Les prix sont représentés par les montants des cotisations ; il s'agit des prix bruts des primes d'assurance, c'est-à-dire des prix à couverture de risque inchangée. 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 versées aux assurés ; il s'agit donc de pondérations nettes des remboursements. Jusqu'à une période récente, l'indice était calculé à partir d'un échantillon d'entreprises et de contrats présentant différentes caractéristiques (occupant propriétaire ou locataire, nombre de pièces, localisation du bien, montant des capitaux garantis). Au total, 1 101 contrats proposés par 27 sociétés d'assurance étaient suivis par l'INSEE. Les prix étaient relevés par ses services régionaux chaque année. L'INSEE utilisait également les informations contenues dans ses enquêtes, notamment sur les conditions de vie des ménages, le budget des familles et les enquêtes « logement ».

### 2.2.2. L'indice INSEE d'assurance habitation révisé

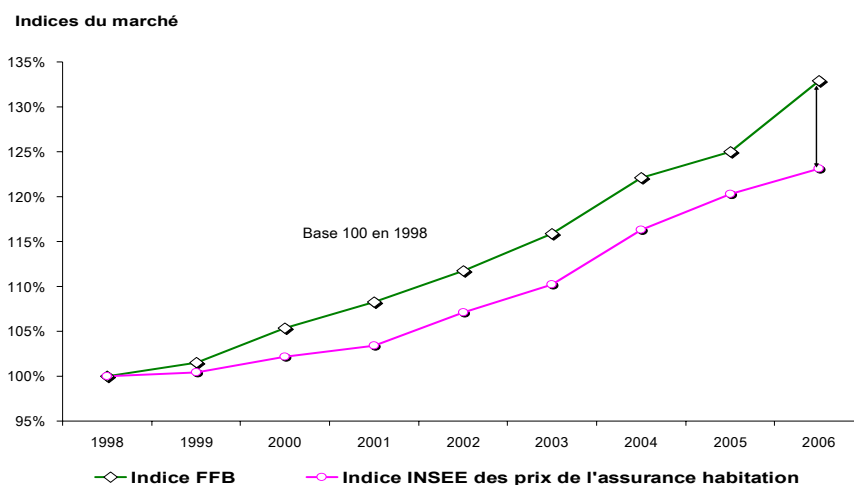
Dans le cadre des travaux du CCSF, pour tenir compte des nouveaux modes de distribution de l'assurance, en particulier la bancassurance et la vente à distance par Internet, l'INSEE a engagé une

réflexion sur la modification de son échantillon. Ces travaux ont abouti, en décembre 2005, à la détermination d'un nouvel échantillon, dont le CCSF s'est félicité.

La base de données utilisée par l'INSEE s'appuie sur le site d'un comparateur d'assurances qui permet la comparaison des primes d'assurances proposées par 35 sociétés. Le comparateur permet d'afficher mensuellement, pour 144 strates élémentaires définies *a priori*, le montant total des primes collectées et les nombres de devis concernés. Parmi les opérateurs interrogés, figurent des sociétés et mutuelles d'assurance. Ces strates ou critères de segmentation des données combinent, outre le type de distributeur, le type d'habitation, la zone tarifaire et le nombre de pièces. La composition de chacune des strates varie d'un mois sur l'autre en termes de cherté des assureurs : lorsque l'indice s'écarte fortement de sa valeur par rapport à une « fourchette de vraisemblance », l'INSEE considère qu'une modification de la qualité est intervenue, qui ne peut être quantifiée. Dans ce cas, les indices concernés par cet effet qualité ne sont pas pris en compte pour le calcul de l'indice MRH.

Comme pour les autres composantes de l'indice des prix, la pondération de l'assurance habitation dans l'indice des prix à la consommation (IPC) est mise à jour annuellement : pour ce poste, elle est réalisée à partir des données de la comptabilité nationale (compte des assurances) qui sont basées sur les données de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM). Le calcul de la pondération de l'année est réalisé en tenant compte des données de la dernière année disponible ( $N - 2$ ). Toutefois, selon le règlement de la Commission européenne, pour la pondération de l'année  $N$ , la moyenne des trois dernières années connues de la consommation des ménages est calculée afin de lisser les évolutions annuelles constatées dans les assurances. Pour l'année 2006, la pondération de l'assurance multirisque habitation dans l'indice des prix à la consommation était de 0,57 % (le même calcul pour l'année 2005 faisait ressortir un poids de 0,45 %).

#### Évolution de l'indice INSEE de l'assurance habitation



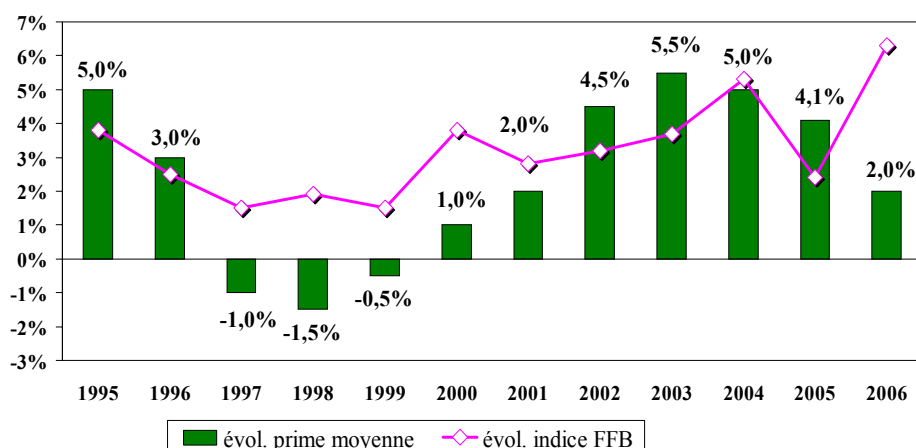
Sources : Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) – Fédération française du bâtiment (FFB)

Selon les données de la FFSA, le montant moyen d'une prime d'assurance MRH s'établissait à 206 euros en 2006. Après avoir connu un pic en 2003 (+ 5 % d'augmentation), la croissance des primes moyennes s'est infléchi et n'a atteint que 2 % en 2006 (voir graphique ci-après).

L'indice INSEE de l'assurance habitation a observé, sur la même période, une hausse nettement plus rapide que celle des prix à la consommation, mais qui paraît se ralentir en 2006, avec une progression de 2,3 % (contre + 1,5 pour l'indice des prix à la consommation), comparée à une hausse de 3,4 % en 2005 (rapportée à + 1,9 % pour l'indice IPCH).

Compte tenu de ses caractéristiques méthodologiques, l'évolution des prix de l'assurance ne reflète pas exactement celle des prix établis par les assureurs. Toutefois, pour 2006, de même que l'indice INSEE a fait apparaître une croissance relative, de même, la prime moyenne de l'assurance MRH a progressé beaucoup moins vite qu'en 2005.

### Évolution de la prime moyenne d'assurance MRH de 1995 à 2006



Sources : Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et Fédération française du bâtiment (FFB)

## 2.3. L'évolution du marché de l'assurance multirisque habitation en 2006

### 2.3.1. Les principes généraux de tarification des assureurs

De manière générale, pour établir sa tarification, l'assureur tient compte du coût des sinistres et de leur fréquence.

Pour établir la valeur théorique du risque pour l'assuré au regard du bien, objet du contrat d'assurance, l'assureur retient plusieurs critères, en particulier :

- le type d'habitat (nombre de pièces, superficie, appartement/maison, résidence principale/résidence secondaire...) ;
- le lieu (zone géographique, taux d'urbanisation, conditions climatiques) ;
- le contenu de l'habitat (capital mobilier, objets de valeurs...) ;
- le niveau de couverture et de garanties demandés.

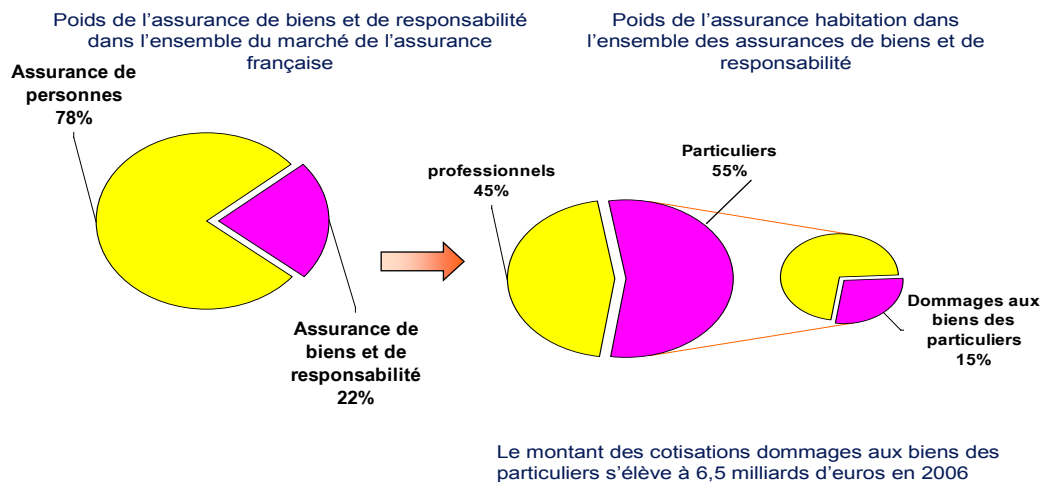
### 2.3.2. Principaux résultats de l'assurance MRH en 2006

L'assurance MRH se range parmi les assurances de biens et de responsabilité (par opposition aux assurances de personnes) qui représentent 43 milliards d'euros et 22 % du chiffre d'affaires total de l'assurance. Selon les données de l'ACAM, les assurances de particuliers (à distinguer des assurances professionnelles) constituent 55 % de ce montant, dont 15 %, soit 6,5 milliards d'euros, représentent les assurances au titre des biens des particuliers (voir graphiques ci-après).

Avec près de 180 sociétés et mutuelles d'assurance, le marché de l'assurance MRH est très concurrentiel. Il est marqué par une forte augmentation de la bancassurance et de la vente à distance (ces secteurs représentant 15 % du marché en 2006 contre seulement 2,6 % en 1995), même si la distribution fait encore une part importante aux sociétés d'assurance avec intermédiaires (45 %),

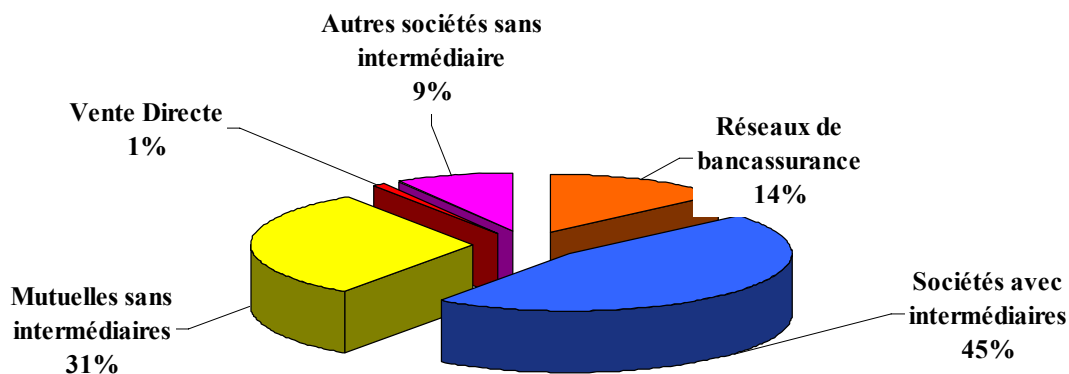
devant les mutuelles sans intermédiaires (31 %) et les autres sociétés d'assurance sans intermédiaires (9 %).

### Le poids de l'assurance MRH dans le secteur de l'assurance



Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM)

### Réseaux de distribution de l'assurance de biens et de responsabilité



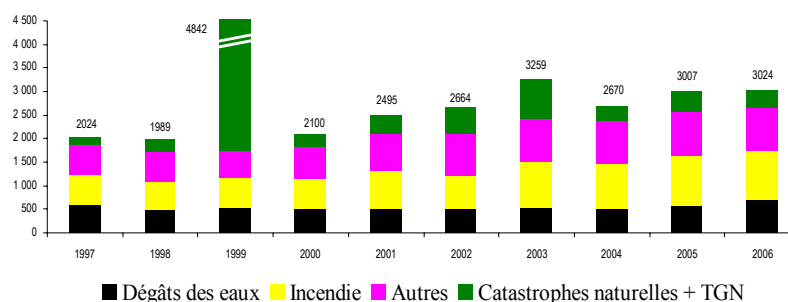
Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM)

### Les dépenses d'assurance MRH

Selon les données de la FFSA, le nombre de sinistres d'assurance MRH s'est élevé à 3,4 millions en 2006 (à comparer à 5,4 millions en 1999), représentant une charge totale de 3,02 milliards d'euros, au même niveau qu'en 2005, mais inférieure aux indemnités versées par les assureurs en 1999 (4,5 milliards d'euros) ou en 2003 (3,2 milliards d'euros).

Les incendies constituent le premier poste de dépenses (36 %), suivi par les dégâts des eaux (22,5 %). En 2006, la part de ces deux postes s'est accrue, tandis que le poids des événements climatiques (29 %), les plus coûteux pour les assureurs, et des autres risques (12,5 %), a baissé.

## Répartition de la charge des sinistres selon la garantie de 1997 à 2006



Source : Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)

Comme le montre le graphique, la sinistralité est 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. En 2006, les charges de réassurance ont représenté près de 6 % des primes versées par les assurés. Ce ratio est en hausse sur les quatre dernières années, cette évolution reflétant les bonnes capacités de couverture sur le marché de la réassurance.

Enfin, les charges administratives et commissions versées par les assureurs ont continué d'augmenter à un rythme moyen annuel de 4,5 %.

### Le résultat net comptable

Le compte technique de l'assurance de dommages aux biens fait apparaître un solde redevenu positif depuis 2005. En 2006, le solde technique équivalait à 3,1 % des primes après réassurance. Les produits des placements, qui ont représenté 6,2 % des primes (contre 5,2 % en 2005) ont largement contribué à ce bon résultat.

## Résultat de l'assurance de dommages aux biens en 2006

| PRODUITS                             |                   |                 | CHARGES               |                   |                 |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------|-------------------|-----------------|
|                                      | Milliards d'euros | Pourcentage (1) |                       | Milliards d'euros | Pourcentage (1) |
| Produits financiers                  | 0,4               | 6,2             | Charge des sinistres  | 3,9               | 60,3            |
| Sinistres à charge de la réassurance | 0,3               | 5,3             | Primes de réassurance | 0,7               | 11,5            |
| Cotisations reçues                   | 6,4               | 100,0           | Frais généraux        | 2,3               | 35,9            |
|                                      |                   |                 | Résultat net          | 0,2               | 3,1             |

(1) En pourcentage des primes versées par les assurés

Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM)

En résumé, malgré les incendies et les dégâts des eaux, l'absence d'événements climatiques majeurs (cyclone, sécheresse...) et la bonne tenue des placements financiers ont permis de contenir la hausse des coûts des primes d'assurance MRH en 2006.

Dans ce contexte, le CCSF s'est déclaré favorable au développement d'actions de sensibilisation des populations sur ces questions, à la lumière, en particulier, de la prochaine réforme des assurances de catastrophes naturelles.

Il continuera d'examiner régulièrement les facteurs d'évolution des primes et des dépenses relatives à l'assurance MRH qui recouvre un éventail de garanties de plus en plus large, tout en s'intéressant plus précisément aux modalités d'application de certaines de ses garanties (dégâts des eaux ...).

### 3. PERSPECTIVES DE L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

À la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, un dialogue a été lancé en 2005, dans le cadre du CCSF, entre les professionnels de l'assurance, les associations de consommateurs, les pouvoirs publics et les avocats sur le fonctionnement de l'assurance de protection juridique. Conformément au mandat qui lui a été donné, le CCSF a poursuivi ses travaux en 2006.

Toutefois ces travaux ont été suspendus à la fin de l'année 2006, avant qu'un avis du CCSF puisse être formalisé, en raison du dépôt, en octobre, d'une proposition de loi relative à l'assurance de protection juridique. Sur cette base, une loi a été votée par le Parlement le 19 février 2007, qui modifie très sensiblement le régime de l'assurance de protection juridique.

#### 3.1. Les principales caractéristiques de l'assurance de protection juridique

L'assurance de protection juridique a pour rôle de faciliter le règlement des litiges<sup>12</sup>. Elle fournit à l'assuré, moyennant le paiement d'une prime ou cotisation, une garantie en cas de différend ou de litige l'opposant à un tiers. Cette garantie prend la forme de prestations d'assistance (recherche d'informations, conseils juridiques, consultations juridiques...) et s'accompagne de la prise en charge des frais y afférents (expertises, huissiers, honoraires d'avocat, frais de procédure devant un tribunal...).

Elle 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, librement choisi par lui (article L. 127-3 du Code des assurances et L. 224-3 du Code de la mutualité).

##### 3.1.1. La protection juridique : un contrat spécifique ou une garantie complémentaire

La garantie de protection juridique peut être proposée 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 de protection juridique et la prime (ou la cotisation) correspondante, conformément aux articles L. 127-2 du Code des assurances ou L. 224-2 du Code de la mutualité.

La protection juridique peut également faire l'objet d'un contrat spécifique « protection juridique » souscrit indépendamment d'un contrat couvrant un ou plusieurs risques particuliers et avoir une portée générale : par exemple dans le domaine de la consommation, du droit du travail, du droit administratif et du droit fiscal.

<sup>12</sup> Les dispositions relatives à l'assurance de protection juridique sont prévues par les articles L. 127-1 à L. 127-8 et R. 127-1 du Code des assurances, ainsi que les articles L. 224-1 à L. 224-7-1 du Code de la mutualité.

### 3.1.2. Les aspects essentiels du contrat pour le consommateur

L'offre de garanties de protection juridique est large et variée. En pratique, les contrats indiquent souvent limitativement les risques couverts (par opposition aux contrats de type « tous risques sauf... » qui n'énumèrent que les exclusions).

Certains contrats prévoient un délai de carence pour certains litiges, c'est-à-dire que la garantie ne pourra être actionnée qu'au terme de la période indiquée au contrat.

En complément de celles prévues par la loi, le contrat peut prévoir des exclusions de garanties, par exemple la faute intentionnelle de l'assuré (qui fait disparaître la notion d'aléa, fondement de toute assurance), les litiges se rapportant au droit de la famille (notamment, régimes matrimoniaux ou successions), ou le droit de la construction. Toutefois, une offre commerciale spécifique tend à se développer dans ces domaines, depuis quelques années, en particulier pour les litiges relatifs à la famille et au divorce.

Généralement, les contrats de protection juridique prévoient une franchise d'intervention minimale de l'assureur, des plafonds de prise en charge annuels ou par dossier, et des plafonds de dédommagement par litige. Ces éléments permettent de maintenir les tarifs à des niveaux relativement bas.

Il importe de souligner que certains frais supportés par l'assuré ne peuvent pas être pris en charge par l'assurance de protection juridique. Il s'agit, par exemple, des amendes infligées à l'assuré ou des 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 permettant à l'assuré d'accéder à la justice et non les sommes dues au titre des condamnations.

Enfin, l'assureur peut parfois 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.

### 3.1.3. L'assurance de protection juridique et les garanties « défense-recours »

L'assurance de protection juridique ne doit pas être confondue avec les garanties « défense-recours ». De telles garanties sont généralement incluses dans les contrats d'assurance multirisque habitation et d'assurance automobile (ou moto). Elles concernent exclusivement les litiges qui sont liés aux événements garantis dans ledit contrat d'assurance.

Pour le volet « défense », la garantie correspond à la seule défense de l'assuré dans le cadre d'une procédure pénale (par exemple à la suite d'un accident de la route), voire devant les tribunaux civils (lorsque la responsabilité civile de l'assuré est invoquée). 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 (ou à son assureur de responsabilité).

En tout état de cause, les garanties offertes en assurance défense-recours sont moins étendues que celles de la protection juridique.

## 3.2. La place de l'assurance de protection juridique dans l'accès à la justice et la résolution des litiges

L'intérêt, pour les particuliers, de l'assurance de protection juridique a été confirmé au CCSF. Le rapport de la Commission de réforme de l'accès au droit et à la justice dit « rapport Bouchet », publié en 2001, indique 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.

L'assurance de protection juridique connaît un succès croissant auprès des ménages et des entreprises. Selon la FFSA et le GEMA, près d'un ménage sur deux dispose d'une assurance de protection juridique, soit sous forme de contrat autonome distinct, soit en inclusion dans un autre contrat. On compte en France près de 13 millions de contrats offrant des garanties de protection juridique, dont 4,5 millions au titre des contrats d'assurance de protection juridique autonomes.

Les entreprises d'assurance jouent un rôle non négligeable dans la prévention des conflits et leur résolution. Selon la FFSA, les assureurs de protection juridique ont, en 2006, traité 300 000 dossiers, dont 85 % ont concerné des particuliers. Chaque entreprise d'assurance a répondu en moyenne, par an, à 50 000 appels d'assurés qui ont sollicité des renseignements d'ordre juridique. Les litiges ont eu pour objet, à titre principal, la consommation et l'immobilier (qui constituent plus de 50 % des sinistres déclarés aux assureurs), suivis par les conflits liés au travail ou les relations avec l'administration (prestations sociales, fiscalité ...). Dans 7 cas sur 10, les dossiers ont été réglés à l'amiable, et seuls 80 000 cas par an ont fait l'objet d'une procédure contentieuse pour laquelle des avocats ont été sollicités.

Pour les avocats, le développement de l'assurance de protection juridique représente un enjeu important pour l'accès au droit et la prise en charge par les assurances des honoraires des avocats plaidant devant les tribunaux.

De manière générale, l'assurance de protection juridique enregistre un degré de satisfaction élevé auprès des assurés.

Avec un chiffre d'affaires<sup>13</sup> estimé à plus de 1 milliard d'euros, l'assurance de protection juridique représente 0,6 % du marché des assurances. Malgré ce poids économique modeste, le marché de l'assurance de protection juridique offre des perspectives de développement prometteuses, compte tenu de la judiciarisation croissante de notre société. Sur les cinq dernières années, le montant des cotisations perçues par les assureurs a progressé de 8 à 10 % par an en moyenne. En 2006, avec une croissance de 10,6 %, les contrats autonomes ont représenté près de 600 millions d'euros de cotisations.

Le coût d'une garantie de protection juridique dans un contrat MRH est de l'ordre de 15 à 25 euros ; un contrat distinct coûte 60 euros en moyenne (contre 2 à 4 euros pour une garantie « défense et recours » incluse dans un contrat d'assurance automobile par exemple).

### 3.3. Les travaux conduits par le CCSF en vue d'améliorer les relations entre les assureurs, les consommateurs et les avocats

Quatre réunions du groupe de travail ont été tenues en 2006, avec pour objectif d'élaborer 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. Comme en 2005, le ministère de la Justice et les représentants des avocats ont été associés à ces travaux.

Les développements qui suivent constituent la synthèse des réflexions qui ont été menées sur ce thème.

#### 3.3.1. Un débat nourri

Le CCSF a souligné 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, les modalités de gestion des sinistres, les règles de prescription et en soulignant l'importance du respect du libre choix de l'avocat par l'assuré. Le CCSF a observé qu'en pratique, la mise en jeu de

<sup>13</sup> Selon les données de l'ACAM.

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 permet de répondre aux demandes 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.

3.3.1.1. Les débats au sein du groupe de travail du CCSF ont mis en lumière un certain nombre de problèmes de fonctionnement de cette garantie du point de vue des assurés.

Les rapports annuels des médiateurs du GEMA et de la FFSA indiquent que les problèmes dont ils sont saisis sont assez peu nombreux. Ils concernent pour l'essentiel les modalités de gestion des dossiers, les refus de garantie qui sont opposés aux assurés et les conditions d'application de l'article L. 127-4 du Code des assurances relatif à l'intervention d'une tierce personne.

Selon le Bureau des relations des assurés de l'ACAM, les questions qui lui sont le plus souvent adressées portent sur la définition des garanties, le fonctionnement des contrats (l'application de l'article L. 1247-4 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.

Ces questions rejoignent les observations faites par les associations de consommateurs sur la nécessaire amélioration de la transparence et de la lisibilité des contrats, de 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. Les associations ont estimé également souhaitable une information précise sur les services compétents pour régler les litiges éventuels, notamment les services de médiation (possibilité de règlement amiable avec l'autre partie, qui doit être bien distinguée de la clause d'arbitrage prévue à l'article L. 127-4 du Code des assurances et qui concerne le règlement d'un éventuel litige entre l'assuré et son assureur), et ont demandé une clarification de l'information contractuelle à propos des frais liés aux condamnations.

3.3.1.2. Le CCSF s'est également attaché au rôle des différents intervenants dans la mise en œuvre de la garantie.

Les débats en présence des représentants des avocats ont confirmé la persistance de divergences qui ont porté principalement sur deux aspects.

#### ***L'intervention de l'avocat au cours de la phase amiable de règlement du litige***

En phase amiable, selon les assureurs, les dossiers afférents à un litige entre un assuré et un tiers sont instruits et pris en charge de façon satisfaisante par les services juridiques des sociétés d'assurance. Assureurs et consommateurs estiment qu'il n'y pas lieu d'externaliser systématiquement cette instruction. À cet égard, les assureurs ont mis en garde contre les effets prévisibles d'une externalisation au niveau des primes. Pour eux, le système présente l'avantage de promouvoir une assurance de protection juridique de qualité, tout en faisant face à une demande de masse, via des tarifs peu élevés, et assortie d'une mutualisation maximale des risques.

Les représentants des consommateurs sont attachés au maintien de cotisations à des niveaux raisonnables afin de conserver l'attractivité du produit. Ils ne signalent pas de problèmes particuliers liés à l'intervention des juristes d'entreprises d'assurance en phase amiable, mais insistent sur le besoin d'une plus grande visibilité sur le coût total de la prestation de l'avocat, quel que soit le stade auquel il intervient. Pour cette raison, les consommateurs souhaitent une pratique plus systématique des conventions d'honoraires entre avocats et assurés, ce à quoi les assureurs sont favorables, ainsi, dans une certaine mesure, que les avocats.

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'une telle intervention.

### ***L'effectivité du libre choix de l'avocat par l'assuré en cas de procédure juridictionnelle***

Les assureurs ont rappelé que le principe du libre choix de l'avocat, inscrit dans la loi, figure dans les contrats, et que, dans certains cas, les assurés souhaitent être conseillés sur ce choix.

Pour les avocats, le système doit être revu, 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 laissent souvent 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 »).

#### **3.3.2. Des conclusions inachevées**

Après neuf réunions de travail sur la période 2005-2006, le CCSF est parvenu à un accord en son sein, et aussi, pour l'essentiel, avec les représentants des avocats sur un certain nombre de points. En revanche, le désaccord persistant entre les assureurs et les avocats sur d'autres points et le dépôt, fin 2006, d'une proposition de loi soutenue par le gouvernement allant dans le sens de certaines demandes des avocats, ont conduit à une suspension des travaux du CCSF en la matière.

##### **3.3.2.1. Des points de large accord**

#### ***Le renforcement de l'information des assurés sur les contrats d'assurance de protection juridique a donné lieu à un large accord entre professionnels et consommateurs***

L'information de l'assuré, lors de la souscription et après déclaration de sinistre, et, en particulier, la lisibilité et la transparence sur le contenu et les limites des garanties doivent pouvoir être bien identifiées pour les contrats autonomes comme pour les contrats dans lesquels l'assurance de protection juridique constitue une garantie accessoire à la garantie principale. De même, la définition des conditions de prise en charge des sinistres et les règles de prescription appellent une attention particulière.

Plusieurs mesures, examinées par le CCSF, sont allées dans le sens d'une meilleure compréhension de cette garantie par les assurés. D'une part, l'engagement déontologique de la FFSA du 21 juin 2005 (cf. annexe 7) a conduit à la modification des contrats sur de nombreux points (définition des garanties et harmonisation des termes utilisés pour qualifier les différents types de garanties, conditions d'intervention d'une tierce personne, modalités de versement des honoraires d'avocat, etc.). D'autre part, sur proposition du groupe de travail du CCSF, la FFSA et le GEMA ont élaboré un projet de document non contractuel d'information du public sur l'assurance de protection juridique, destiné à clarifier l'assurance de protection juridique sur quatre points : les garanties, les prestations, les limites de l'assurance, les règles applicables.

#### ***La procédure d'arbitrage***

La procédure d'arbitrage de l'article L. 127-4 est destinée à résoudre, par la désignation d'un arbitre désigné d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du tribunal de grande instance statuant en la forme des référés, les divergences entre l'assureur et l'assuré sur les mesures à prendre pour régler un litige, en particulier quant à l'opportunité d'aller devant les tribunaux. Le CCSF estime qu'il convient de mieux informer le consommateur de l'existence de cette procédure. Il s'est également montré ouvert à ce que soit facilitée la désignation d'avocats comme arbitres, sans bien entendu, qu'il s'agisse d'une exclusivité.

Cette procédure d'arbitrage prévue par l'article L.127-4 du code des assurances est relativement complexe à mettre en œuvre. C'est pourquoi, la FFSA a prévu dans son engagement déontologique une disposition complémentaire plus simple ; elle consiste à s'en remettre au choix de l'assuré sur la tierce personne habilitée à donner des conseils juridiques, et également à suivre l'avis rendu si l'assuré le souhaite.

#### ***La médiation en matière d'assurance de protection juridique***

La médiation, organisée en phase amiable de l'assurance de protection juridique, constitue une solution alternative intéressante pour le règlement de certains litiges et éviter le recours au juge. Ce type de médiation entre deux parties à un litige est à bien distinguer de la médiation de droit commun

à laquelle peut avoir recours un assuré, après épuisement des voies de recours internes à l'entreprise d'assurance, pour traiter sa réclamation vis-à-vis de l'assureur sur les modalités de gestion de son dossier (par exemple, un refus de garantie contesté par l'assuré).

La médiation a été développée avec succès par plusieurs entreprises d'assurance. Cette procédure n'est toutefois adaptée qu'à certains litiges (problèmes de voisinage par exemple). Les assureurs recourent notamment, avec l'accord des assurés concernés, aux médiateurs du Centre de médiation et d'arbitrage (CMAP) de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris. Le CCSF a évoqué l'idée que des avocats puissent également être proposés comme médiateurs, ce à quoi assureurs et avocats ont donné une réponse de principe favorable.

### 3.3.2.2. Des désaccords persistants avec les avocats

Sur plusieurs points de l'amélioration du fonctionnement de l'assurance de protection juridique, des désaccords entre les assureurs et la plupart des associations de consommateurs, d'une part, et les avocats, d'autre part, n'ont pas pu être surmontés avant que les travaux du CCSF en la matière soient suspendus à la fin 2006.

#### *Le désaccord sur le rôle des différents intervenants pendant la phase amiable a persisté.*

Selon les assureurs, sauf dispositions contractuelles spécifiques, la mission de l'avocat consiste à intervenir à titre principal en phase contentieuse. Une intervention accrue en phase amiable risque d'entraîner une dérive des coûts de cette assurance. Les litiges portent souvent sur des questions mineures de droit de la consommation, dont les avocats ne souhaitent pas systématiquement être saisis.

Pour les associations de consommateurs, il n'existe pas de problèmes majeurs liés à la pratique consistant à privilégier l'intervention des juristes des entreprises d'assurance en phase amiable. Le maintien des cotisations d'assurance à des niveaux raisonnables est essentiel, ainsi que la visibilité sur le coût de la prestation de l'avocat. Pour cette raison, elles ont considéré que la généralisation de la pratique des conventions d'honoraires entre avocats et assurés est souhaitable.

Les représentants des avocats ont estimé qu'il était essentiel que l'avocat participe à la phase précontentieuse dans la recherche d'une solution amiable. Le recours à l'avocat permettrait d'éviter, dans de nombreux cas, une procédure juridictionnelle tout en obtenant une indemnité pour l'assuré. Son intervention devrait être facilitée selon les orientations suivantes : (a) dans les cas de négociations initiées par l'assureur en vue de solutions transactionnelles, si l'une des parties fait appel à un avocat, l'autre partie devrait systématiquement être invitée à se faire assister par un avocat dans un souci d'égalité et de confidentialité ; (b) après communication par l'assureur d'éléments juridiques généraux à l'assuré, le recours systématique à l'avocat lors de la recherche de solutions amiables de règlement des litiges permet un traitement plus « personnalisé » du dossier en fonction du montant estimé du litige.

#### *La prise en charge des honoraires d'avocats par l'assureur doit être clarifiée*

Le CCSF a rappelé que le principe de la libre fixation des honoraires d'avocat ne saurait faire l'objet de discussions en son sein. Toutefois, une information adéquate des assurés sur la prise en charge des frais d'avocat et sur les plafonds de remboursement est essentielle.

Les montants de frais et d'honoraires pris en charge par les assureurs sont fonction des primes versées. Des plafonds globaux et des « sous-plafonds » par type d'intervention (phase amiable) et d'instance (phase judiciaire) sont fixés selon des barèmes qui varient suivant la nature du contrat (protection juridique incluse dans un contrat portant sur une garantie particulière de type MRH ou automobile, ou contrat de protection juridique autonome). Selon les assureurs, les plafonds de remboursement sont suffisants pour couvrir les dépenses engagées par les assurés.

Les représentants des avocats estiment que les plafonds globaux mentionnés dans les contrats (par exemple 20 000 euros dans certains contrats) ne reflètent pas la réalité des remboursements d'honoraires, compte tenu des faibles niveaux de ces remboursements fixés, par ailleurs, pour chaque procédure ou instance (« sous-plafonds »). Ils font observer que les barèmes des assureurs sont, dans certains cas, en deçà des coûts réels supportés par les cabinets d'avocats.

Le CCSF a entrepris à l'automne 2006, sur la base des points d'accord en son sein, et en réduisant autant que possible les points de désaccords subsistant avec les avocats, d'élaborer un avis comportant des propositions et des engagements pour améliorer le fonctionnement de l'assurance de protection juridique. Toutefois ces travaux et les débats au sein du CCSF en la matière ont été suspendus, à la demande des assureurs, à la fin 2006, à la suite de l'examen au Sénat d'une proposition de loi. Après avoir été débattu au Sénat et à l'Assemblée nationale, ce texte de loi a été adopté par le Parlement le 19 février 2007.

### 3.3.3. La loi portant réforme de l'assurance de protection juridique

La loi n° 2007-210 portant réforme de l'assurance de protection juridique, qui n'a pas été examinée au CCSF, édicte certaines règles qui s'inscrivent dans le droit fil des meilleures pratiques de la profession des assureurs, de l'engagement déontologique de la FFSA et des travaux du CCSF. Il s'agit notamment :

- de rendre plus effective la garantie de protection juridique pour le consommateur par une définition du sinistre (aux termes de la loi, est considéré comme sinistre le refus qui est opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire) ;
- d'autoriser les assurés à solliciter une consultation juridique ou des actes de procédure avant la déclaration du sinistre ; toute clause interdisant ces consultations est réputée non écrite ; ces actes ne sont pas pris en charge par l'assureur, sauf lorsque l'assuré justifie d'une urgence à les avoir demandés ;
- de réaffirmer par une mention expresse dans le contrat que les sommes obtenues à l'issue d'une procédure contentieuse, en remboursement des frais et honoraires exposés pour le règlement du différend bénéficient prioritairement à l'assuré pour le remboursement des frais restés à sa charge. Elles vont à l'assureur subsidiairement, dans la limite des sommes qu'il a engagées.

En revanche, d'autres dispositions de la loi, qui répondent à des demandes des avocats n'avaient pas l'accord des assureurs. Les objectifs en sont les suivants :

- favoriser l'intervention de l'avocat à tous les stades du règlement des litiges, et rendre obligatoire sa présence lorsque la partie adverse est défendue par un avocat ;
- encadrer la pratique des assureurs tendant à suggérer le nom d'un avocat en requérant une demande écrite préalable de l'assuré (l'assureur ne peut proposer le nom d'un avocat à l'assuré sans demande écrite de sa part) ;
- prohiber les accords sur les honoraires de l'avocat conclus entre l'assureur et l'avocat (les honoraires sont déterminés entre l'avocat et son client sans pouvoir faire l'objet d'un accord avec l'assureur).

Le CCSF suivra avec attention les modalités d'application de cette loi, dont un premier bilan pourrait être fait d'ici la fin 2008.

## 4. ÉVOLUTION DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE EN 2006

Le plan d'épargne retraite populaire (PERP) a été créé par la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites, avec pour objectif d'encourager la mise en place, en France, d'une épargne de long terme, par capitalisation, ouverte à tous, et donc complémentaire des mécanismes de retraite par répartition et obligatoires existants. Les dispositions législatives ont été complétées par le décret n° 2004-342 du 21 avril 2004, puis les arrêtés du 22 avril 2004 et du 26 novembre 2004. Le législateur a voulu, pour l'ensemble de ces dispositifs, un encadrement juridique qui renforce la protection des droits des assurés.

S'agissant de contrats d'assurance-vie, les PERP sont 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.

Un premier bilan du PERP a été fait au CCSF au printemps 2005, soit moins d'un an après la mise en place effective du PERP. À cette occasion, le Comité a examiné les questions relatives à l'information et à la protection des épargnants. Dans ce cadre, le CCSF a été conduit à formuler une recommandation, le 12 mai 2005, invitant à améliorer la lisibilité et le contenu des PERP dans le sens d'une plus grande transparence. Le CCSF a également procédé à un bilan économique des adhésions aux PERP au titre des années 2005 et 2006. Ces bilans ont été faits sur la base des données chiffrées communiquées par la FFSA et le GEMA, qui ne concernent que les PERP régis par le Code des assurances.

#### 4.1. Les spécificités du PERP

Le PERP permet à toute personne de se constituer un complément de revenu pour la retraite. Il s'agit d'un produit d'épargne de 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. 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 par le retraité à l'accession à la première propriété d'une résidence principale.

De même, le législateur a prévu que le plan puisse prévoir une faculté de rachat lorsque se produisent l'un ou plusieurs des événements suivants :

- lorsque les droits aux allocations d'assurance chômage prévus par le Code du travail en cas de licenciement ont expiré ;
- dans l'hypothèse d'une cessation d'activité à la suite d'un jugement de liquidation judiciaire pour un non-salarié ;
- si un mandataire social (administrateur, membre du directoire ou du conseil de surveillance) n'est plus titulaire d'un contrat de travail ou d'un mandat social depuis deux ans au moins ;
- dans l'hypothèse où une invalidité grave (correspondant au classement dans les deuxième et troisième catégories du Code de la Sécurité sociale) empêche l'exercice d'une activité professionnelle.

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 en euros ou un contrat multisupport, (support en euros et/ou support en unités de compte) ;
- 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 rente) en contrepartie du versement de cotisations.

Le premier type de contrat, qui constitue la très grande majorité des PERP, s'apparente à un contrat d'assurance-vie classique comportant des garanties en euros et des garanties en unités de compte (adossés 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, le risque encouru par l'assuré porte sur la part en unités de compte.

Les textes ont instauré une troisième catégorie de contrats dits « eurodiversifiés ». Leur spécificité tient à l'existence d'une provision technique de diversification<sup>14</sup> favorisant une gestion plus active et diversifiée que celle afférente aux 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.

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>15</sup>

Le PERP bénéficie d'un important avantage fiscal « à l'entrée » : les cotisations versées 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. En revanche, 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).

## 4.2. Un dispositif renforcé de protection des épargnants

L'épargne investie dans un PERP étant bloquée sur une très longue période, un dispositif renforcé de protection des épargnants est prévu par les textes. Ce dispositif répond à plusieurs objectifs.

### 4.2.1. Sécuriser les droits des titulaires de PERP

Cette sécurisation se traduit 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 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 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. 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 deux 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.

<sup>14</sup> La provision technique de diversification (prévue au 2° de l'article 27 du décret du 21 avril 2004) est destinée à absorber les variations des actifs du plan (ces derniers étant valorisés en valeur de marché). Elle est alimentée d'une part, par une partie des cotisations versées par les adhérents au plan, et d'autre part, par le résultat du plan non alloué aux provisions mathématiques.

<sup>15</sup> 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. La réglementation prévoit, au demeurant, que la tarification (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 % ».

#### 4.2.2. Assurer une transparence et une information adaptée des titulaires de PERP

Les organismes gestionnaires (les assureurs) sont soumis aux obligations d'information des assurés 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.

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 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'assurances (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.

#### 4.2.3. Veiller à une gestion satisfaisante du PERP grâce à l'intervention de plusieurs instances

Ces instances sont :

- le Groupement d'épargne retraite populaire (GERP), l'association qui a souscrit le contrat collectif auprès de l'organisme assureur et qui est chargée de représenter les intérêts des adhérents. Le GERP est soumis à l'adoption de statuts comprenant des clauses types définies par décret et à l'adoption d'un code de déontologie<sup>16</sup> ;
- 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.

#### 4.2.4. Permettre aux titulaires 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. La réglementation 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.

<sup>16</sup> Les textes prévoient l'obligation pour l'association de transmettre à l'ACAM, dans un délai de six mois avant la conclusion du PERP, un dossier comportant notamment les statuts du GERP en vue de son inscription sur le registre tenu par celle-ci. L'ACAM lui transmet alors un numéro d'enregistrement qui doit figurer sur les documents commerciaux du PERP.

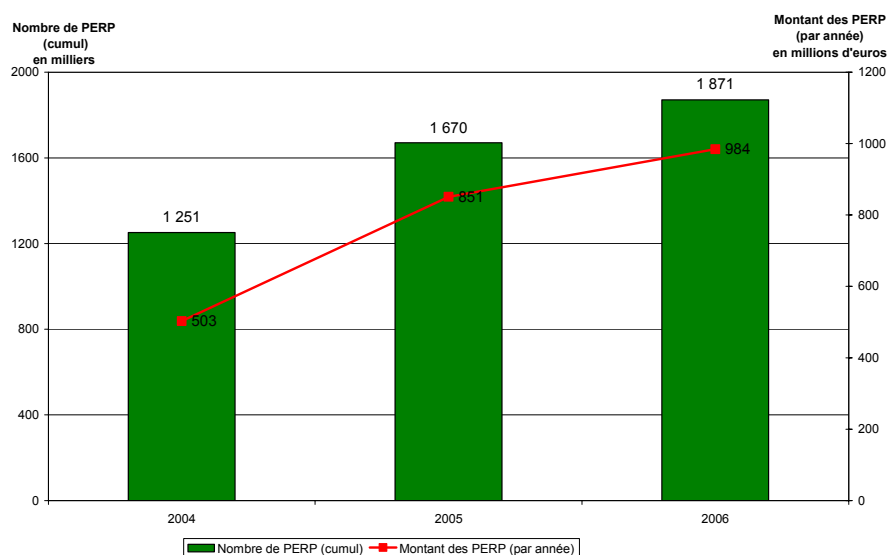
La valeur de transfert est constituée par la somme des droits individuels de l'assuré, à savoir la provision mathématique pour le support euro classique, à laquelle s'ajoute la valeur, au moment du transfert, des éventuelles unités de compte souscrites par l'assuré. La valeur de transfert est donc garantie au moins à hauteur de la provision mathématique pour les contrats en euros. Toutefois, afin de maintenir la stabilité du plan qui ferait l'objet de nombreuses demandes de transfert, la valeur de transfert peut éventuellement être réduite d'une indemnité qui est alors acquise au plan.

### 4.3. Le bilan du PERP en 2006

#### 4.3.1. La poursuite de la progression du PERP

Selon les données collectées par la FFSA et le GEMA, le nombre de PERP souscrits s'est élevé à 1,9 million à la fin décembre 2006, soit une progression de 12 % par rapport à 2005. Ces plans ont représenté un montant total de cotisations de 984 millions d'euros, soit une augmentation de l'ordre de 16 % par rapport à 2005.

#### Évolution des PERP de 2004 à 2006

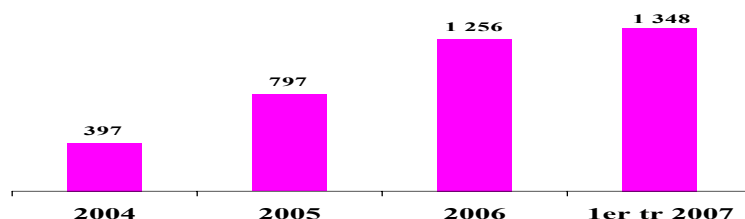


Source : Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)

Le montant des provisions mathématiques, c'est-à-dire la somme correspondant à la valeur actualisée des engagements des assureurs représentatifs des sommes versées sur les PERP, a atteint 2,4 milliards d'euros, fin décembre 2006. L'encours moyen par contrat s'est établi à 1 260 euros.

## Encours moyen par PERP

(en euros)



Source : Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)

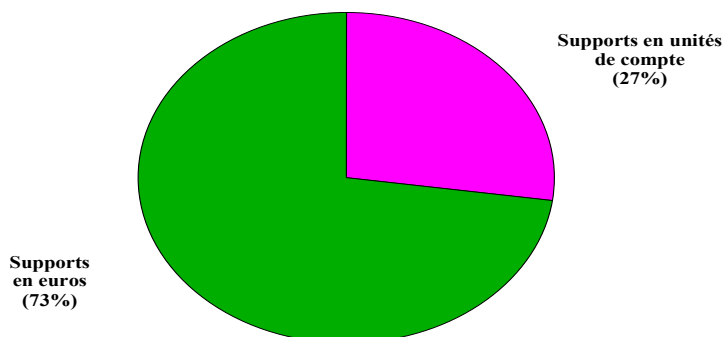
En ce qui concerne les modalités d'épargne, les données collectées montrent que la part des plans offrant à leurs titulaires la possibilité de versements libres est identique à celle des plans permettant des versements programmés ou à cotisations définies.

Sur les trois familles de PERP prévues par les textes, les contrats d'épargne convertie en rente ont représenté la quasi-totalité des plans commercialisés (98 %) ; les contrats en unités de rentes et les contrats de rentes viagères différées n'ont constitué qu'une part très faible (soit respectivement 1,8 % et 0,3 % du total).

S'agissant des contrats d'épargne convertie en rente, si l'investissement sur des supports en euros est resté majoritaire, une part croissante des cotisations (27 %) a été investie sur des supports en unités de compte en 2006.

## Répartition des cotisations 2006 versées sur des PERP par type de supports

Cotisations versées sur les contrats d'épargne convertie en rente



Source : Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)

Du point de vue de la distribution des PERP, plus de quatre contrats sur cinq ont été souscrits auprès de réseaux de bancassurance, et seulement un sur cinq auprès d'une société d'assurance. Ce résultat est le reflet de l'engagement très fort des banques et des assureurs dans la promotion des PERP depuis leur mise en place en 2004. Si les assureurs se sont positionnés plus tard dans la distribution des PERP, leur rôle s'affirme et les montants collectés par leurs réseaux connaissent une progression régulière.

Selon une étude conduite par le cabinet d'études et de sondages CSA à la demande de la FFSA, les PERP sont souscrits par des personnes aux profils très diversifiés :

- les PERP sont distribués dans toutes les classes d'âge actives, avec une plus forte concentration aux deux extrêmes, les classes jeunes (25-29 ans) et plus âgées (50-55 ans), qui recueillent chacune 20 % des PERP commercialisés ;
- les souscripteurs sont à 58 % des femmes ;
- l'essentiel des plans sont souscrits par des employés, des ouvriers et des professions intermédiaires ; les cadres et professions intellectuelles supérieures ne représentent qu'une proportion très faible des plans souscrits (8 %) ;
- deux souscripteurs sur trois travaillent dans le secteur privé ;
- 48 % des souscripteurs ont un salaire net mensuel inférieur à 1 500 euros ; 43 % ont un salaire net mensuel de 1 500 à 3 000 euros ; seulement 1 % déclarent un salaire net mensuel de plus de 3 000 euros ;
- deux souscripteurs sur trois sont imposables.

#### 4.3.2. Un produit complémentaire d'autres produits d'épargne retraite

À l'examen de ces éléments, le CCSF a constaté que le PERP enregistre une progression régulière depuis sa création, comparable à celle observée, en son temps, pour les contrats Madelin (travailleurs non salariés, non agricoles).

Le CCSF a été d'avis qu'une plus forte sensibilisation des Français sur leur retraite, en particulier leur information sur les points et niveaux de retraite acquis, pourrait avoir des répercussions favorables à la souscription de produits d'épargne retraite, et notamment des PERP.

Au total, à la lumière de ces éléments, le CCSF a estimé qu'il importait de rappeler que :

- le PERP est un produit d'épargne collectif souscrit à titre individuel en vue de préparer sa retraite ;
- sous réserve d'exceptions limitées qui permettent une sortie en capital (cf. supra), il se caractérise par une sortie obligatoirement en rente viagère, versée au bénéficiaire, au moment de la liquidation de sa retraite ;
- le PERP est d'autant plus avantageux que l'assuré dispose de revenus importants pour bénéficier des avantages fiscaux qui lui sont attachés « à l'entrée » ;
- le PERP doit être considéré comme un produit d'épargne complémentaire d'autres produits d'épargne et de retraite, dont les produits d'assurance-vie qui offrent une sortie en capital. L'ensemble de ces produits permet de répondre aux profils et aux préférences variés des épargnants ;
- les règles de gouvernance et de sécurisation progressive de l'épargne constituée par les épargnants sont des éléments essentiels du PERP, que le CCSF a déjà soulignés dans sa recommandation du 12 mai 2005 et dans le bilan du 26 juin 2006. Toutefois, certaines modalités de gouvernance sont jugées contraignantes, en particulier celles relatives au quorum de l'assemblée des participants. Sur ce point (déjà évoqué en 2005), des aménagements ou assouplissements pourraient être envisagés, en concertation avec les pouvoirs publics et les associations représentatives du secteur de l'assurance.

**Caractéristiques des détenteurs de plans d'épargne retraite populaire (PERP) en 2006***(en pourcentage)***Âge des détenteurs**

|                 |            |
|-----------------|------------|
| 25 à 29 ans     | 20         |
| 30 à 34 ans     | 11         |
| 35 à 39 ans     | 17         |
| 40 à 44 ans     | 16         |
| 45 à 49 ans     | 16         |
| 50 à 55 ans     | 20         |
| <b>Ensemble</b> | <b>100</b> |

**Sexe des détenteurs**

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Homme           | 42         |
| Femme           | 58         |
| <b>Ensemble</b> | <b>100</b> |

**Profession des détenteurs**

|                                               |            |
|-----------------------------------------------|------------|
| Cadre et profession intellectuelle supérieure | 8          |
| Profession intermédiaire                      | 25         |
| Employé                                       | 41         |
| Ouvrier (y compris agricole)                  | 26         |
| <b>Ensemble</b>                               | <b>100</b> |

**Secteur d'activité des détenteurs**

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Secteur privé   | 66         |
| Secteur public  | 18         |
| Fonctionnaire   | 16         |
| <b>Ensemble</b> | <b>100</b> |

**Salaire mensuel nets des détenteurs**

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| Moins de 1 500 euros            | 48         |
| De 1 500 à moins de 3 000 euros | 43         |
| 3 000 euros et plus             | 1          |
| Refus, ne sait pas              | 8          |
| <b>Ensemble</b>                 | <b>100</b> |

**Imposition du foyer des détenteurs**

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Oui             | 65         |
| Non             | 32         |
| Ne sait pas     | 3          |
| <b>Ensemble</b> | <b>100</b> |

*Source : CSA : enquête auprès de 288 détenteurs de PERP âgés de 25 à 55 ans*

## ***IV. FAVORISER LA CONSTRUCTION DE L'EUROPE DES SERVICES FINANCIERS***

Le secteur financier français s'imprègne de plus en plus, du souffle européen. Dans ce secteur, les axes stratégiques, les cadres juridiques garants d'un véritable marché unique et les règles principales, sont désormais négociés entre les vingt-sept États membres de l'Union européenne. Le CCSF a donc naturellement pris en compte cette évolution pour traiter les sujets européens dont l'importance pour les consommateurs est déterminante : le crédit, les moyens de paiement, l'information précontractuelle ou contractuelle relative aux services financiers. Il a rendu plusieurs avis sur ces sujets qui ont, par ailleurs, servi de véritables supports aux négociateurs et représentants français à la Commission européenne, au Conseil des ministres et au Parlement européens. Le Comité a également pris l'initiative d'organiser à la Banque de France un colloque de haut niveau pour informer et sensibiliser ses membres et les acteurs des services financiers en France aux différentes voies d'harmonisation européenne.

## 1. LES QUESTIONS EUROPÉENNES RELATIVES AU CRÉDIT

### 1.1. La directive relative aux contrats de crédit aux consommateurs

#### *Le marché européen du crédit à la consommation*

Le marché du crédit à la consommation a enregistré une croissance de 8,2 % en 2006 et de 5 % sur les neuf premiers mois de l'année 2007 dans la zone euro pour s'élever à 606 milliards d'euros fin septembre 2007. En France, le crédit à la consommation a progressé de 5,2 % en 2006 et de 1,3 % au premier semestre 2007 pour s'établir à 150,2 milliards d'euros d'encours à fin juin 2007.

#### 1.1.1. Un nouveau cadre réglementaire en cours d'élaboration

Le crédit à la consommation est actuellement encadré au niveau communautaire par la directive 87/102/CEE du 22 décembre 1986. Cette directive ne porte cependant que sur un nombre limité de points, renvoyant aux droits nationaux le soin d'encadrer des aspects fondamentaux des opérations de crédit, telle, par exemple, la définition de l'assiette du taux annuel effectif global.

Considérant qu'en l'état, la législation communautaire ne permet pas l'avènement d'un véritable marché intérieur du crédit à la consommation, la Commission a entrepris de procéder à une révision de la directive 87/102/CEE en vue d'arriver à une harmonisation maximale des législations nationales en ce domaine. La Commission européenne a ainsi présenté en septembre 2002 un texte d'harmonisation maximale, couvrant toute la matière du crédit à la consommation. Le vote du Parlement européen en première lecture a substantiellement modifié le texte en réduisant le niveau global de protection fixé par la directive.

La Commission a présenté, le 13 octobre 2005, une version largement amendée de son texte. La Commission a substitué à la notion d'harmonisation maximale le concept de pleine harmonisation ciblée, qui se traduit par une harmonisation maximale des législations nationales sur les points clés du texte, assorti de l'application du principe de reconnaissance mutuelle aux dispositions pour la mise en œuvre desquelles les États membres bénéficient d'une certaine marge de manœuvre.

Le Conseil a abouti, sous présidence allemande, à un compromis sur ce texte le 21 mai 2007. Le projet de texte est aujourd'hui en seconde lecture au Parlement qui devrait voter au cours du mois de janvier 2009. La discussion pourrait se poursuivre, le cas échéant, dans le cadre d'une commission de conciliation entre le Parlement et le Conseil.

#### 1.1.2. Le texte de compromis adopté par le Conseil compétitivité le 21 mai 2007

Le projet de directive élève le niveau de protection minimale du consommateur européen et procède à une harmonisation maximale ciblée sur certains domaines.

L'harmonisation est en effet plus poussée sur cinq domaines fondamentaux : l'information précontractuelle et contractuelle, le droit de rétractation, le remboursement anticipé et le calcul du taux annuel effectif global. Le texte prévoit une harmonisation des informations précontractuelles, contractuelles et, dans une large mesure, publicitaires à fournir aux consommateurs concernant un

contrat de crédit à la consommation. La directive prévoit notamment que l'information précontractuelle est fournie par une notice d'information européenne standardisée avant toute signature d'un crédit à la consommation. Elle prévoit également l'uniformisation à 14 jours du délai de rétractation. Le projet de directive harmonise l'assiette de calcul du taux annuel effectif global (TAEG) afin de rendre les offres plus comparables. La perception d'indemnités par le prêteur en cas de remboursement anticipé fait également l'objet d'un encadrement<sup>17</sup>.

Enfin, de manière à assurer une sécurité juridique satisfaisante pour les consommateurs, le Conseil a choisi de ne pas retenir le principe de reconnaissance mutuelle posé dans la proposition de la commission, comme l'avait souhaité le CCSF dans son avis du 6 avril 2006 (cf. annexe n°3.3).

### 1.1.3. Les travaux et les recommandations du CCSF

Au cours des années 2006 et 2007, le CCSF a rendu deux avis sur le projet de directive.

Le deuxième avis portait sur le projet de compromis de la directive présenté par la présidence allemande (cf. annexe n° 3.8, avis rendu par le CCSF le 5 avril 2007). S'agissant du champ d'application de la directive, le Comité s'est félicité de l'exclusion totale des crédits immobiliers, comme il l'avait souhaité dans son précédent avis du 6 avril 2006 (cf. annexe n° 3.2). Le CCSF a pris acte, par ailleurs, de l'extension de l'application de la directive aux contrats de crédit aux consommateurs non garantis d'un montant allant jusqu'à 100 000 euros.

Trois points ont retenu l'attention du Comité pour leur aspect novateur en ce qui concerne les nouvelles dispositions du texte :

- la fixation du droit de rétractation dans le cadre de l'harmonisation maximale. Le Comité attache toujours une importance toute particulière à la sécurité juridique des contrats de crédit. Il a donc insisté pour que soit maintenu l'équilibre français au sujet des conditions dans lesquelles les sommes empruntées sont mises à la disposition des vendeurs à l'occasion de la transposition de la directive en droit français, en cas de ventes liées à un contrat de crédit ;
- le droit pour les prêteurs d'obtenir une indemnité en cas de remboursement anticipé. Le Comité a marqué son accord sur cette proposition en notant que cette indemnité sera plafonnée à 1 % du capital restant dû dans tous les pays de l'Union européenne, sans plancher. Ces indemnités ne seraient perçues que si le remboursement tombe pendant une période où le taux d'intérêt est fixe ;
- le CCSF a rappelé son attachement à l'application du droit du pays du consommateur aux contrats et à l'utilisation de la langue française pour l'information précontractuelle, en particulier pour les fiches européennes d'information standardisées.

Le CCSF a salué le principe et le rôle des fiches européennes d'information standardisées précontractuelles qui répondent à la fois à un objectif d'harmonisation maximale, à un haut niveau de protection des consommateurs et à une concurrence plus efficace. Le Comité a tenu à ce que ces fiches permettent le maintien du principe du dispositif français d'offres préalables de crédit remises aux clients à leur demande et engageant la banque pendant un délai fixe, tout en prenant date pour la révision du contenu des modèles types nationaux actuels pour les adapter aux fiches européennes standardisées.

Les fiches d'informations européennes, qui représentent une avancée de la directive dans le sens des modèles types d'offres préalables de crédit en France, ont fait l'objet le 5 avril 2007 d'observations du CCSF afin d'améliorer leur lisibilité et leur compréhension par le consommateur. Ces documents ont permis de nourrir les débats au Conseil.

<sup>17</sup> Dans la limite de 1 % du capital remboursé, le prêteur pourrait percevoir des indemnités de remboursement anticipé lorsque le contrat de prêt est à taux fixe, que les taux directeurs de la BCE ont baissé entre l'octroi du prêt et le remboursement et si le montant du remboursement est supérieur à un seuil déterminé par les Etats membres dans une limite de 10000 €.

Concernant ces fiches, le CCSF souhaiterait que :

- les deux fiches d'informations européennes soient harmonisées en un document unique, pour assurer une meilleure compréhension par l'ensemble des consommateurs européens ;
- s'agissant du TAEG, le consommateur doit pouvoir disposer d'un exemple de taux résultant des préférences (montant, taux) qu'il a exprimées ;
- pour les prêts qui ne sont pas amortis immédiatement (prêts travaux notamment), la notion de mensualités soit conservée en indiquant que le capital n'est pas remboursé lors des premières mensualités. En effet, l'amortissement du capital semble être un élément suffisamment explicite ;
- l'assurance soit isolée des autres services obligatoires à l'obtention d'un crédit. Dans le cadre de l'assurance obligatoire, et quand celle-ci est proposée par le prêteur, le coût est intégré dans le TAEG. Il convient également de préserver la liberté du choix de l'emprunteur en matière d'assurance ;
- les paragraphes « consultation d'une base de données » et « droit à un projet de contrat de crédit » soient isolés ;
- l'information complémentaire, en cas de vente à distance, relative au contrat de crédit soit donnée. La notion de droit applicable au consommateur est très importante ; aussi convient-il de conserver cette référence dans la fiche d'information précontractuelle. Cette législation doit être conforme aux règles actuelles (Convention de Rome, directive sur les services financiers à distance) afin de ne pas encourir de risque juridique ;
- la question de l'articulation de ces fiches avec les offres préalables de crédit soit résolue lors du vote de la directive crédit aux consommateurs.

Le CCSF continue de suivre étroitement les avancées des discussions prévues sur le projet de directive et sur les fiches européennes d'information standardisées qui y sont attachées.

## 1.2. Les groupes de travail européen sur le crédit immobilier

Faisant suite au Livre vert relatif au crédit hypothécaire dans l'Union européenne sur lequel le CCSF s'est prononcé en juin 2005, un Livre blanc devrait être présenté d'ici la fin de 2007 par la Commission européenne. Deux groupes de travail ont parallèlement été mis en place, l'un sur la protection des consommateurs, l'autre sur le financement des crédits immobiliers notamment hypothécaires.

## 2. L'EUROPE DES PAIEMENTS

Dès 1999, la Commission européenne a appelé les États membres à mettre en place des systèmes de paiement de détail intégrés permettant d'exécuter des virements transfrontaliers de faibles montants dans des conditions de sécurité et de compétitivité comparables à l'offre domestique. Une étape importante a été franchie avec le règlement n° 2560/2001 qui impose aux banques des États membres de facturer, pour les opérations électroniques (cartes bancaires) transfrontalières et les virements transfrontaliers en euros, les mêmes prix que ceux qu'ils prélèveraient pour un paiement en euros de même montant à l'intérieur de leur État. Pour répondre aux attentes des autorités européennes en matière d'harmonisation des systèmes de paiement et pour appréhender au mieux ce règlement, la communauté bancaire européenne réunie au sein du Conseil européen des banques – European Payments Council — EPC) a décidé d'élaborer un cadre permettant la création d'un espace unique de paiement en euros : le Single Euro Payments Area (SEPA). Ces travaux ont été menés en lien avec la Commission européenne et la Banque centrale européenne. Pour accompagner le SEPA, la Commission européenne a publié, en 2003, un document de consultation concernant un nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur (le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre avait répondu à cette consultation le 17 février 2004) qui a abouti, après une seconde consultation, à la proposition de directive concernant les services de paiement dans le marché intérieur. Mais le projet SEPA va bien au-delà de ce cadre juridique commun et concerne directement tant les consommateurs et les entreprises que l'industrie des moyens de paiement en Europe.

## 2.1. Le cadre juridique : la directive sur les services de paiement

La directive sur les services de paiement a été adoptée définitivement par le Parlement européen le 24 avril 2007, et par le Conseil le 15 octobre 2007. Les États membres devront transposer ce texte dans leur législation nationale aussi rapidement que possible, et avant le 1er novembre 2009. L'adoption de la directive par le Parlement européen et le Conseil constitue une étape décisive et attendue dans la réalisation de l'espace unique de paiements en euros en imposant les bases juridiques nécessaires.

### 2.1.1. Un texte structurant et novateur

Le texte prévoit une harmonisation maximale qui vise à laisser peu de marges de manœuvre pour sa transposition en droit national et à faciliter la mise en œuvre opérationnelle des instruments de paiement européens par le secteur bancaire et leur adoption par les utilisateurs finals. Une certaine flexibilité est cependant offerte, soit aux États membres dans le cadre de leur transposition nationale, afin de prendre en compte les spécificités des différents marchés, soit aux prestataires et utilisateurs dans leurs relations contractuelles. La directive harmonise, notamment, les informations qui devront être fournies à la clientèle des payeurs et des bénéficiaires, ainsi que les conditions de réalisation des services de paiement avec un esprit de protection élevée du consommateur. Par ailleurs, les délais et les modalités d'exécution ou de contestation des opérations de paiements seront également identiques quel que soit le pays dans lequel résident les clients.

Une innovation importante de la directive consiste dans l'ouverture du marché des services de paiement à de nouveaux acteurs, les « établissements de paiement ». Ces derniers pourront, dans le cadre d'un statut spécifique, exercer cette activité au côté des établissements de crédit. Il appartiendra aux États membres de désigner les autorités en charge de l'agrément (article 5 de la directive sur les services de paiement) et de la supervision des établissements de paiement. À cet égard, la protection des utilisateurs de services de paiement, comme l'égalité de traitement des différents acteurs financiers concernés, militent pour que les fonctions d'agrément et de supervision soient confiées aux autorités de régulation bancaire (en France, le Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et la Commission bancaire).

### 2.1.2. La position du CCSF

Le CCSF a accueilli très favorablement l'adoption de la directive sur les services de paiement qui offre désormais un cadre juridique harmonisé indispensable pour assurer un véritable marché unique des paiements en Europe. Le Comité s'est montré particulièrement attentif aux principales nouveautés de la directive :

- la notion de « services de paiement » et non plus de « moyens de paiement ». Ces services représentent principalement l'exécution d'opérations, dites « opérations de paiement » qui permettent le transfert, par les prestataires de services de paiement, des fonds remis par les clients utilisateurs. Ces services reposent généralement sur l'utilisation « d'instruments de paiement ». Cette notion devra faire l'objet d'une communication claire auprès des consommateurs français ;
- les établissements de paiement, qui pourront exercer des activités complémentaires aux services de paiement, notamment celle d'octroi de crédit (celui-ci aura un caractère accessoire à l'opération : il ne pourra pas dépasser douze mois et ne pourra pas être octroyé sur la base des fonds reçus ou détenus pour l'exécution d'une opération de paiement). Toutefois, la possibilité pour ces nouveaux établissements, dont les exigences réglementaires sont allégées au regard des obligations actuelles des établissements de crédit, d'octroyer des crédits, reste un point délicat pour les représentants des consommateurs qui craignent une dégradation de la protection des emprunteurs.

***Des obligations d'information renforcées***

Les obligations à la charge des prestataires de services de paiement pour l'information de leurs clients sont essentiellement de deux ordres :

- d'une part, ces obligations concernent les conditions contractuelles relatives aux services de paiement. Notamment :
  - les informations obligatoires doivent être transmises sur support papier ou tout autre support durable. Elles ne sont pas facturables. L'utilisateur du service de paiement doit disposer des informations sur le délai maximal de fourniture de ce service ;
  - le prestataire de services de paiement doit informer l'utilisateur des modifications du contrat cadre — qui régit l'exécution future d'opérations de paiement individuelles et successives — au plus tard deux mois avant la date d'entrée en vigueur ;
  - l'utilisateur peut résilier le contrat cadre à tout moment (sauf accord spécifique), sans frais (pour les contrats conclus pour une période supérieure à douze mois, et si la résiliation intervient après les douze mois) ;
  - le bénéficiaire d'un paiement peut appliquer des frais ou une réduction pour l'utilisation d'un moyen de paiement donné (par exemple application d'une réduction pour le paiement par carte bancaire chez un commerçant), mais les États membres peuvent limiter ou interdire ce droit pour encourager la concurrence et favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces ;
- d'autre part, ces obligations portent sur des informations après exécution des opérations de paiement réalisées dans le cadre de ces contrats. L'enjeu est d'assurer la protection des clients, tout en évitant une surcharge d'informations.

Le CCSF se réjouit de la part consacrée à l'information des utilisateurs qu'il a toujours défendue.

***Les délais d'exécution, l'irrévocabilité des paiements et les modalités de remboursement***

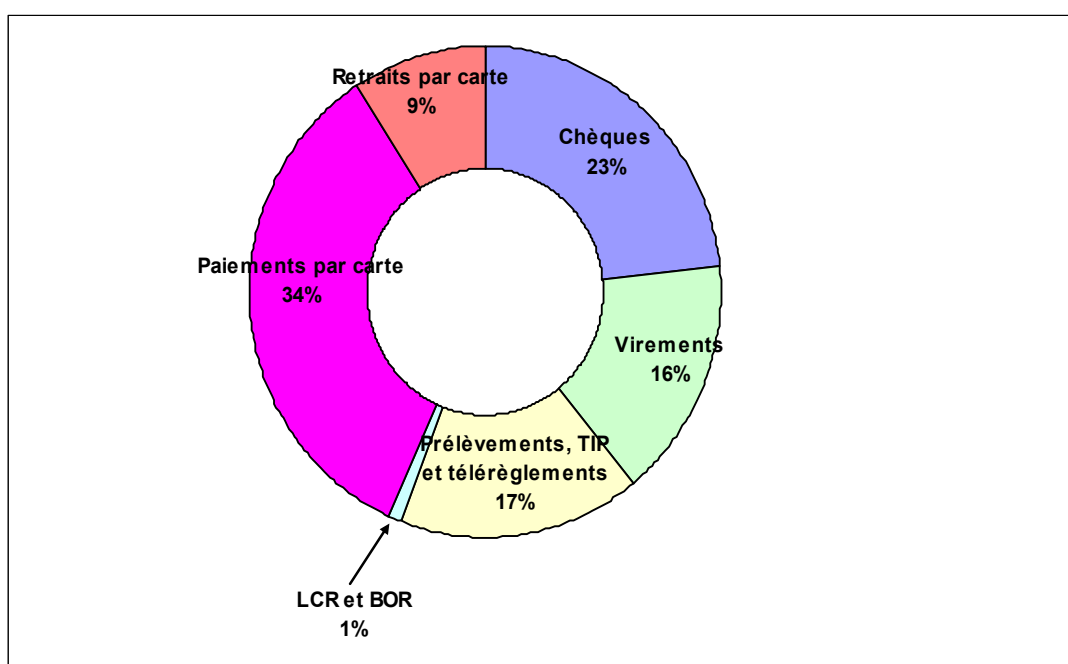
- les délais d'exécution seront d'un jour après la réception de l'ordre de paiement par le prestataire de service de paiement du payeur jusqu'au compte du prestataire du bénéficiaire, soit en J+1. Toutefois, jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012, ce délai pourra aller jusqu'à 3 jours ouvrables ;
- le bénéficiaire doit être crédité dès que son prestataire de services de paiement a reçu les fonds ;
- les ordres de paiement sont irrévocables avec une différenciation par moyens de paiement : pour les cartes, l'ordre devient irrévocable dès lors qu'il a été transmis par le payeur au bénéficiaire ; pour les prélèvements, l'irrévocabilité a lieu la veille du jour où les fonds seront transférés entre les prestataires ; dans les autres cas (notamment les virements), l'ordre devient irrévocable à partir du moment où il a été reçu par le prestataire de services de paiement du payeur ;
- une opération de paiement autorisée, initiée par ou via le bénéficiaire, et exécutée peut être remboursée si l'autorisation n'indiquait pas son montant exact et si son montant dépassait ce à quoi le donneur d'ordre pouvait raisonnablement s'attendre. La demande de remboursement doit être faite au plus tard huit semaines après la date à laquelle les fonds ont été prélevés ;
- l'utilisateur peut obtenir la correction d'une transaction non autorisée s'il le signale au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit. La charge de la preuve porte sur le prestataire de service de paiement ;
- par ailleurs, en cas de mauvaise exécution d'une opération de paiement, la directive prévoit la possibilité d'obtenir réparation auprès de son prestataire de services de paiement ;

Le CCSF a apporté son soutien à cette directive en insistant auprès des négociateurs français à Bruxelles pour que ce texte réponde à un haut degré de protection du consommateur pour un marché unique des paiements en euros. Les craintes actuelles du Comité se concentrent sur les travaux de transposition de la directive, d'une part, pour qu'aucun retard ne soit pris vis-à-vis des autres pays européens et, d'autre part, pour que les marges de manœuvre laissées aux États membres ne soient pas source de distorsions de concurrence qui iraient à l'encontre de l'objectif d'harmonisation maximale.

## 2.2. Les enjeux du SEPA

Le projet SEPA (Single Euro Payments Area – Espace unique de paiements en euros) s'inscrit dans le prolongement du passage à la monnaie unique européenne. Il a pour objectif de doter les habitants de l'Union européenne de moyens de paiement scripturaux communs, permettant de réaliser les transactions de paiement en euros dans des conditions identiques, quel que soit le pays de l'Union.

**Part des différents moyens de paiement (en volume) en France à fin 2006 (en pourcentage)**



Source : Banque de France – Direction Système de Paiement et Infrastructure de Marché (DSPM)

Pour répondre à cet objectif, la communauté bancaire européenne, soutenue par la Commission européenne et la Banque Centrale européenne, a défini des règles de fonctionnement des futurs moyens de paiement (virement, carte de paiement et prélèvement européen) qui seront introduits à partir de 2008, avant de remplacer définitivement les instruments de paiement nationaux actuels d'ici 2012, à une date précise qui reste à déterminer et qui sera liée à la « montée en puissance » des nouveaux instruments de paiement. Les autres moyens de paiement ne sont pas concernés.

Le Conseil des ministres européen ECOFIN s'est déclaré favorable au SEPA lors de sa réunion du 27 mars 2007. Il a néanmoins demandé la réalisation d'études d'impact pour vérifier que les instruments SEPA sont mieux ou au moins équivalents aux instruments existants, en termes de prix, de qualité et de sécurité.

### 2.2.1. La participation du CCSF au Comité national SEPA

La communauté bancaire européenne, structurée dans le Conseil européen des paiements (European Payments Council, EPC) et l'Eurosystème ont, dans le cadre du SEPA, demandé à chaque

pays d'élaborer un plan de migration. Celui-ci présente les choix d'une communauté nationale pour la mise en œuvre des moyens de paiement européens. Un des points structurants du succès du SEPA est la cohérence de l'ensemble des plans nationaux que le CCSF et les différents acteurs des paiements, appellent de leurs vœux. Dans le cas français, la Banque de France et la Fédération bancaire française ont constitué le Comité national SEPA qui regroupe, et c'est une originalité que d'autres pays européens lui envient désormais, les représentants de l'ensemble des parties prenantes concernées (autorités nationales, banques, entreprises, administrations, commerce, distribution, associations de consommateurs, parlementaires et CCSF). Le Comité national s'est réuni en séance plénière à quatre reprises depuis sa création en mars 2006. La mise en œuvre concrète des travaux de migration s'effectue dans des groupes de travail, le CCSF étant présent dans deux d'entre eux considérés comme déterminants : le groupe « gamme des moyens de paiement » et le groupe « communication ».

Le principe fondamental fixé par le Comité national SEPA pour la définition des futurs moyens de paiement européens en France est une offre de service améliorée ou au moins équivalente. C'est dans ce contexte de non-régression de service que les nouveaux moyens de paiement européens pourront se substituer aux moyens de paiement nationaux. Le chèque et la monnaie électronique demeurent hors du champ SEPA.

### 2.2.2. Un apport indéniable du CCSF

Dans la mesure où les nouveaux moyens de paiement européens concerneront les consommateurs dans leur vie quotidienne, le CCSF a pris plusieurs initiatives pour replacer les consommateurs au cœur du projet. Ainsi, il se réunit avant chaque Comité national SEPA pour étudier les avancées du projet et formuler des propositions.

La première version du plan de migration du Comité national SEPA a fait l'objet d'une présentation appréciée par le CCSF en ce qu'il énonce distinctement les principes directeurs du SEPA pour la France : non-régression du niveau de service, identifications d'une gamme « cible » et des moyens de paiement dont la migration aux standards européens peut être décidée dès maintenant, une date de fin de migration, pour le virement et le prélèvement, et un outil de suivi de la montée en charge pour confirmer et/ou modifier la date de fin de migration.

À la lumière de ce premier plan de migration, le CCSF a appelé toutefois à la vigilance sur certains points, notamment sur le fait que :

- le passage du prélèvement actuel au prélèvement SEPA (appelé débit direct) doit assurer dans les meilleures conditions la sécurité des opérations ;
- le CCSF est très attaché à la pérennité de la carte de paiement à autorisation systématique et du service bancaire de base, au-delà de la période transitoire prévue, compte tenu de l'intérêt qu'ils présentent pour les populations concernées et des travaux qu'il a réalisés en la matière ;
- la mise en œuvre du SEPA doit garantir des conditions de prix et de concurrence favorables au choix des consommateurs, notamment pour les moyens de paiement les plus courants, et maintienne la sécurité des moyens de paiement la plus élevée ;
- la concertation sur le SEPA, avec notamment les représentants des associations de consommateurs, telle qu'elle est réalisée en France au sein du Comité national SEPA et du CCSF, soit également effective au niveau de l'Union européenne, afin que l'avancement des travaux s'opère de manière coordonnée entre les pays concernés pour assurer une migration simultanée ;
- le CCSF renouvelle son attachement à ce que les représentants des consommateurs soient associés à chacune des étapes décisionnelles du projet SEPA en France, et notamment à la fixation, le moment venu, des diverses échéances du plan de migration SEPA en conformité avec la directive sur les services de paiement et avec les plans de migration des autres pays concernés.

Pour le Comité national SEPA du 27 octobre 2006, le CCSF a permis au groupe « gamme des moyens de paiement SEPA » de faire acter la possibilité pour les services bancaires de base de migrer au SEPA, sans que cela ne se fasse au détriment des bénéficiaires de ces services.

Au cours du deuxième Comité national SEPA, le même groupe de travail a rendu des conclusions positives portant notamment sur les points suivants :

- la migration du virement national au virement SEPA ne présente *a priori* pas de problème ;
- la migration des cartes de crédit privatives au standard SEPA se fera au choix de l'émetteur ;
- le groupe « gamme » n'a pas relevé d'obstacles à ce que les moyens de paiement concernés offerts dans le cadre du service bancaire de base lié au droit au compte (prélèvements, cartes à autorisation systématique) migrent aux standards SEPA, sans préjudice des politiques commerciales des établissements de crédit ;

### ***Le passage au débit direct européen***

Le CCSF est particulièrement attentif à la migration vers le prélèvement européen appelé débit direct. En effet, les consommateurs souhaitent que les banques puissent conserver un contrôle sur les mandats, c'est-à-dire que les banques puissent s'opposer à des débits directs si les consommateurs le leur demandent. Les membres du Comité ont également soulevé la question de la caducité des mandats du prélèvement SEPA lorsqu'aucune opération n'a été réalisée depuis 18 mois et regrettent que cette validité soit trop courte, telle que retenue au niveau européen. En ce qui concerne les contrats de crédit renouvelable, la durée de caducité est de trente-six mois, selon la loi française, s'ils n'ont pas fait l'objet d'une utilisation.

À l'occasion de la préparation du Comité national SEPA du 27 mars 2007 qui devait présenter les travaux menés depuis l'adoption de la première version du plan de migration, en soulevant les questions restées en suspens et en prenant les orientations nécessaires à la rédaction de la deuxième version du plan français de migration, le CCSF a tenu à souligner que :

- la question de la sécurité des paiements demeure une préoccupation majeure pour les consommateurs. Il faudra donc exercer une grande vigilance pour s'assurer d'un service au moins équivalent au service actuel, notamment dans le cas du prélèvement SEPA (débit direct) ;
- s'agissant du calendrier retenu pour la migration des virements SEPA, du report à une date ultérieure de la mise à disposition du prélèvement SEPA et du régime des cartes de paiement, le Comité suivra avec beaucoup d'attention le tableau de bord prévu pour la période transitoire ;
- si le passage aux cartes SEPA s'effectuera en toute transparence pour les consommateurs, la question de la suppression de la carte nationale est posée, notamment en termes de prix pour les utilisateurs uniquement nationaux, tels que, notamment, les personnes âgées ;
- la communication reste un sujet clé pour les consommateurs et les entreprises qui souhaiteraient, à ce titre, un soutien plus net apporté par les pouvoirs publics à la mise en œuvre au plan national du projet SEPA.

## **3. LE LIVRE VERT SUR LES SERVICES FINANCIERS DE DÉTAIL**

Afin de renforcer l'aspect communautaire des sujets qu'il examine, le Comité consultatif du secteur financier a invité M. Ducoulombier (Direction générale Marché intérieur et Services de la Commission européenne) à présenter devant le CCSF le Livre vert sur les services financiers de détail de la Commission européenne diffusé le 30 avril 2007.

### 3.1. La présentation du Livre vert

Le Livre vert sur les services financiers de détail de la Commission européenne<sup>18</sup>, dont la consultation était ouverte jusqu'au 16 juillet 2007, est un document volontairement orienté vers les consommateurs, qui propose des outils en vue de favoriser un marché unique, c'est-à-dire un marché où les biens et services circuleraient sans obstacle sur l'ensemble du territoire européen. Il s'inscrit dans un contexte cohérent qui est celui du réexamen du marché intérieur (publication à l'automne 2007 d'un rapport sur le réexamen de la politique de la Commission en matière de marché intérieur), de la suite de l'étude de la Direction générale concurrence sur les services de détail en matière bancaire (janvier 2007) et, enfin, de l'adoption du Livre blanc 2005-2010 qui annonçait la politique de la Commission en matière de services financiers de détail. Le Livre vert participe ainsi au mouvement d'ensemble de la Commission européenne pour replacer le consommateur au centre des préoccupations en matière de services financiers.

La Commission a lancé une consultation sur les services financiers pour quatre raisons :

- l'intégration des services de détail n'a pas atteint le niveau d'intégration des services dits de « gros » ; elle reste insuffisante et insatisfaisante ;
- l'activité transfrontière est réduite ;
- les prix peuvent varier considérablement d'une région à l'autre ;
- l'offre et la qualité des produits de détail sont très inégales dans l'Europe des vingt-sept (crédits hypothécaires et services de paiement, par exemple).

Dans ce contexte, les objectifs du Livre vert répondent à la question : qu'attend-t-on d'un marché intérieur intégré dans le domaine des services financiers de détail ? Il s'agit pour la Commission d'atteindre trois objectifs :

1. Obtenir des prix plus bas avec un choix étendu de produits. Pour y répondre, la Commission a opté pour deux instruments :
  - l'accroissement de la concurrence qui améliore le service fourni au consommateur final en augmentant l'offre et en favorisant la baisse des prix (exemple, la mobilité des comptes bancaires examinée par un groupe de travail dont le rapport a été rendu le 23 mai 2007) ;
  - des actions ponctuelles sur certains services financiers pour élargir le choix et la qualité de l'offre : Livre blanc sur le crédit hypothécaire, travaux sur l'épargne à long terme et les pensions, directive sur les services de paiement et initiative du SEPA.

Dans ce cadre, le Livre vert introduit l'idée de services financiers simplifiés et standardisés qui bénéficieraient d'une circulation plus facile et plus aisée. En France, la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) est intéressée par la possibilité d'offres de services standardisés dans le cadre d'un « 28<sup>ème</sup> régime » tel qu'examiné par le colloque CCSF/Eurofi de mars 2007 (voir ci-après). Ces services, qui seraient facultatifs, ne se substitueraient pas aux services existants, mais constitueraient un choix supplémentaire.

2. Renforcer la confiance des consommateurs qui est insuffisante vis-à-vis des opérateurs nationaux et encore plus à l'égard des opérateurs étrangers. Cet objectif est primordial pour la Commission. Il passe par :
  - une amélioration de la protection des intérêts des consommateurs : textes en cours qui harmonisent vers le haut les normes de protection des consommateurs (cas de la directive sur le crédit au consommateur) ;

<sup>18</sup> [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fr/com/2007/com2007\\_0226fr01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fr/com/2007/com2007_0226fr01.pdf)

- la garantie de la sécurité juridique qui repose sur la loi applicable aux contrats de consommation. La Commission a actuellement en cours le chantier de révision de la Convention de Rome de 1980. L'idée discutée serait d'appliquer la loi du pays du consommateur en toutes circonstances ce qui serait une évolution majeure par rapport à la situation actuelle ;
  - des mécanismes de recours afin de promouvoir les modes alternatifs de règlement des litiges avec l'extension à l'ensemble du territoire européen du réseau de médiateurs européens FIN-Net ;
  - la confiance dans les prestataires de services financiers de détail et dans leur stabilité par la surveillance, le contrôle et l'édiction de normes concernant l'allocation de fonds propres en fonction des risques inhérents à l'activité (Bâle II pour les banques, Solvabilité II pour les sociétés d'assurance, la garantie des dépôts et la lutte contre le blanchiment de l'argent) ;
3. Renforcer l'autonomie des consommateurs, leur donner les moyens d'être acteurs, et leur fournir les moyens d'agir et non de réagir :
- en développant la culture et l'éducation financières à l'égard desquelles les consommateurs ont des lacunes importantes (cf. *infra* V) ;
  - en fournissant une information complète et pertinente. La réglementation européenne consiste parfois en une superposition de règles qu'il convient de rationaliser et de remplacer par des dispositions plus proches des souhaits des consommateurs. La connaissance des exigences des consommateurs en la matière constitue l'un des chantiers à conduire ;
  - en améliorant le conseil qui est, lui aussi, un sujet controversé entre les partisans d'un devoir de conseil (systématique et éventuellement à titre onéreux) et les partisans d'une offre de conseil payante à la demande des consommateurs (disponible, mais pas systématique). Il existe de nombreux exemples de ces deux optiques (directives sur les marchés d'instruments financiers, sur le crédit au consommateur et sur le crédit hypothécaire).

### 3.2. L'analyse du CCSF

Le Comité consultatif du secteur financier estime, comme la Commission européenne, que les services financiers de détail constituent un aspect essentiel de la vie quotidienne des citoyens de l'Union européenne et qu'il reste des progrès à accomplir pour la réalisation, en la matière, d'un marché unique efficient.

Le CCSF approuve les objectifs d'ouverture des marchés et d'une concurrence soutenue, qui permettent aux consommateurs de disposer de produits répondant à leurs besoins, en termes de choix, de valeur et de qualité, et, enfin, de renforcement de la confiance des consommateurs en veillant à ce qu'ils bénéficient d'une protection appropriée. Cette protection résulte de la solidité financière, de la fiabilité des prestataires et du renforcement de la capacité des consommateurs à prendre des décisions en rapport avec leur situation financière. Le CCSF précise que les exigences d'information et de conseil des consommateurs doivent être aussi simples et harmonisées que possible, de manière à ne pas constituer une charge disproportionnée pour le secteur financier et rappelle qu'en matière de données sur le crédit, il est opposé à la création d'un fichier positif en France pour des raisons tenant notamment à la protection des données personnelles.

Les membres du Comité consultatif ont relevé l'absence, dans le Livre vert, d'éléments économiques et de politique précise pour les entreprises de services financiers de détail, et l'insuffisance de différenciation des clientèles concernées. Ils ont également estimé nécessaire que la consultation des consommateurs et des professionnels, au niveau communautaire, dans le domaine des services financiers soit renforcée. Il serait utile, à cet égard, au niveau européen, d'étudier les formes possibles d'une démarche systématisée et institutionnalisée qui pourrait s'inspirer de la méthode et de l'expérience en France du Comité consultatif du secteur financier. Le CCSF considère que la

possibilité pour le secteur financier de proposer des produits financiers optionnels et standardisés (par exemple, le « 28<sup>ème</sup> régime ») devrait être approfondie au plan communautaire, notamment dans le domaine de l'épargne retraite. Ces produits devraient garantir un degré élevé de protection des consommateurs et présenter dans tous les pays de l'Union les mêmes caractéristiques majeures (y compris dans le domaine fiscal).

Après la présentation par la Commission européenne de son Livre vert au CCSF et le débat qui a suivi, le Comité a adopté un Avis dont le texte est joint en annexe n° 3.10.

Le Livre vert est une étape qui vise à présenter les objectifs et priorités de la Commission européenne. Recueillant les avis des parties intéressées, la Commission européenne a prévu d'organiser une audition publique sur les résultats de cette consultation. Puis, avant de présenter des propositions formelles, elle procédera, dans le cadre du processus du « mieux légiférer », à des consultations, études d'impact et évaluations des coûts et des bénéfices attendus.

## 4. LE COLLOQUE CCSF/EUROFI DU 7 MARS 2007 : LES VOIES D'HARMONISATION DES SERVICES FINANCIERS EN EUROPE

En vue de souligner l'importance majeure de la dimension européenne dans l'évolution des services financiers offerts aux consommateurs sur leurs marchés nationaux, le CCSF et l'association Eurofi, co-présidée par MM. Jacques de Larosière et Daniel Lebègue, ont organisé conjointement avec la Banque de France un colloque sur les voies d'harmonisation des services financiers en Europe. À cette occasion, de hautes personnalités françaises et européennes ont été invitées à débattre dans le cadre de deux tables rondes et avec le public, après une présentation de la problématique d'ensemble et une ouverture par M. Christian Noyer, Gouverneur de la Banque de France (cf. annexe 8).

### 4.1. Interventions liminaires

**M. Christian Noyer, Gouverneur de la Banque de France**, a ouvert le colloque en rappelant que l'intégration financière européenne constitue un objectif important du marché intérieur et un pilier essentiel pour compléter et consolider l'Union et la monnaie unique européennes. Il s'agit de l'un des grands chantiers européens en cours, dont les travaux se concentrent sur la nouvelle directive relative au crédit à la consommation, le crédit immobilier, le projet d'espace unique de paiements en euros (SEPA), la directive sur les services de paiement et la mise en œuvre de la directive sur les marchés d'instruments financiers dont la date d'entrée en application est le 1<sup>er</sup> novembre 2007. Il a notamment souligné que l'impact pour les consommateurs de ces nouvelles règles européennes de l'industrie financière devrait permettre d'apporter des sécurités nouvelles de nature à renforcer structurellement le marché intérieur et l'Union économique et monétaire.

**M. Daniel Lebègue, co-président d'Eurofi**, a ensuite précisé que l'Union européenne s'est donné pour objectif, il y a presque dix ans déjà, de mettre en place un marché intégré des services financiers qui contribue à renforcer durablement la croissance et la compétitivité de l'Union.

Il a ajouté qu'il semble qu'il existe, actuellement, un consensus entre les décideurs publics européens et nationaux, les principaux acteurs de l'industrie financière et les utilisateurs des services financiers que sont les entreprises, les investisseurs, les consommateurs en tant qu'épargnants, emprunteurs ou utilisateurs de moyens de paiement, pour progresser dans cette voie.

Dans cette perspective, il a indiqué que les deux questions qui seront débattues lors du colloque seront celles du pourquoi et du comment. Le pourquoi consistera à examiner dans le cadre d'une première table ronde quels sont les bénéfices concrets, tangibles à attendre de l'Europe, à court terme et à moyen terme, en matière de qualité d'offre, de prix, d'innovation et de sécurité du système financier pour les utilisateurs finals, et, en particulier, pour les ménages et les consommateurs, d'un côté, et les entreprises, de l'autre. Le comment sera traité dans le cadre d'une seconde table ronde et consistera à examiner quelles sont les voies envisageables pour progresser dans l'harmonisation et les échanges transfrontaliers.

**MM. Didier Cahen et Jean-Marie Andrès (Eurofi)** ont rappelé que, pour les institutions européennes, l'objectif est de supprimer les restrictions aux échanges transfrontaliers en s'appuyant sur l'harmonisation des réglementations. La dynamique d'intégration passe, d'abord, par la mise en place d'une concurrence accrue entre les fournisseurs de services financiers. Les bénéfices de l'intégration financière pour le consommateur sont indirects, et procéderont de l'accroissement du nombre de fournisseurs, conjugué à des économies d'échelle. Toutefois, ces bénéfices ne pourront pas se matérialiser sans un effort conjoint de l'ensemble des utilisateurs et des pouvoirs publics en termes de normalisation technique, d'adoption de standards ou de suppression des barrières fiscales. Le chiffrage des bénéfices attendus de cette Europe intégrée des marchés de produits financiers de détail représenterait l'équivalent de 0,5 % à 0,7 % du PIB, soit environ 50 milliards d'euros selon certaines études académiques. La Commission européenne a, de son côté, évoqué des bénéfices financiers de l'ordre de 100 milliards d'euros au titre de la mise en place de l'espace unique de paiements en euros (SEPA) en 2008. M. Cahen a indiqué que les associations de consommateurs expriment le souhait de plus de transparence, de concurrence et de sécurité, car elles craignent que l'enrichissement de l'offre ne se fasse au détriment de sa qualité. Cette exigence suppose de lutter contre l'asymétrie d'information entre le consommateur et le fournisseur de services financiers, et de conserver à l'esprit que le conseil ne doit pas être remplacé par une grande variété d'informations. Ainsi, la matérialisation des bénéfices devrait provenir d'un contrôle des professionnels par les autorités de régulation d'une part, et d'une action conjointe de la Commission européenne et des autorités nationales de la concurrence, d'autre part.

Selon MM. Cahen et Andrès, les méthodes d'intégration reposent sur une harmonisation plus ou moins élevée. Elles doivent être envisagées à la lumière des trois défis majeurs que représentent l'harmonisation des éléments de protection du consommateur, les situations résultant de transpositions différentes entre les États membres qui empêchent l'exercice effectif de l'activité de libre prestation de services, et la maîtrise du rythme des investissements. Ces défis se posent également dans le cas où la voie choisie est celle du 28<sup>ème</sup> régime, c'est-à-dire une situation où un corps de règles européennes communes, optionnelles, accessibles à tous les acteurs, coexiste avec les lois nationales, et est mis en œuvre par un règlement qui est d'application immédiate.

## 4.2. Première table ronde : les bénéfices tangibles de l'harmonisation pour les consommateurs et l'industrie des services financiers

**Intervenants :** Mme Berès (députée au Parlement européen et présidente de la commission des Affaires économiques et monétaires), Mme Mader (présidente de la CLCV), M. Villeroy de Galhau (président directeur général de Cetelem), M. de Boissieu (secrétaire général du GEMA) et Mme Soussi (professeur des Universités à Lyon III).

*Table ronde animée par M. Emmanuel Constans, président du CCSF, et M. Daniel Lebègue, co-président d'Eurofi*

Pour **Mme le Professeur Blanche Soussi**, les méthodes d'harmonisation sont comparables aux couleurs primaires qui pourraient correspondre :

- **le bleu, à l'harmonisation minimale.** L'avantage de cette méthode d'harmonisation est politique. C'est la plus facile à faire adopter, car chaque État se sent libre d'appliquer sur son territoire des dispositions nationales plus strictes. Mais cette liberté peut être un leurre lorsqu'il s'agit d'imposer cette législation à des agents économiques opérant sur son territoire à partir d'un autre État membre. Les opérateurs nationaux peuvent, de plus, subir sur leur territoire national, des exigences plus strictes que celles prévues par la directive, alors que les opérateurs des autres États membres peuvent y échapper sur la base des principes de la libre prestation de services ou de la liberté d'établissement. Cela entraîne des distorsions de concurrence, contraires à l'idée d'un marché intégré.
- **le rouge, à l'harmonisation maximale** (pleine harmonisation ou harmonisation complète) qui a l'avantage de constituer une méthode idéale pour réaliser les conditions d'une égale concurrence puisque les mêmes exigences pèsent sur tous les opérateurs dans

tous les États membres, et que, pour les consommateurs, la législation est la même partout. Son inconvénient est qu'elle s'avère politiquement difficile à faire adopter, car les États sont peu disposés à abandonner toute latitude pour légiférer chez eux.

- **le jaune, à la reconnaissance mutuelle**, dénommée aussi « loi du pays d'origine » ou « clause du marché intérieur », qui permet au législateur européen de ne pas légiférer, dès lors qu'il a posé le principe de la reconnaissance mutuelle dans tel ou tel domaine par voie de directive. Dans ce cadre, chaque État admet la législation en la matière des autres États membres. Son inconvénient : sauf contexte exceptionnel, il est politiquement impossible de faire adopter ce type de reconnaissance si elle n'est pas associée à de l'harmonisation.

Ces trois couleurs ou voies d'harmonisation peuvent être couplées. Il en résulte alors des avantages différents et des inconvénients variés. Par exemple, l'harmonisation minimale couplée à la reconnaissance mutuelle, l'harmonisation ciblée et l'harmonisation minimale couplées à la reconnaissance mutuelle. Toutefois, selon Mme Sousi, aucune de ces méthodes n'est pleinement satisfaisante. Pour atteindre l'objectif d'une suppression de toutes disparités dans les législations, la solution juridique serait d'adopter, non pas des directives, mais des règlements : à 27, c'est presque une mission impossible.

Selon **Mme Pervenche Berès**, présidente de la commission des Affaires économiques et monétaires du Parlement européen, le marché intérieur doit conduire à la consolidation des acteurs industriels (acteurs de gros, création de champions européens), mais aussi à des bénéfices tangibles pour les consommateurs. Or le plan d'action sur les services financiers (PASF) a été établi, à titre principal, pour consolider les acteurs européens de gros. La reconnaissance mutuelle peut être une solution aux difficultés d'organiser l'harmonisation maximale ou minimale, mais elle a conduit à cristalliser des avantages acquis et, *in fine*, à créer des conditions de concurrence déloyale. Mme Berès a rappelé la sensibilité des États membres, au droit des consommateurs qui est un droit collatéral structurant des droits nationaux. La question fondamentale à poser serait alors, de son point de vue, celle de la supervision. S'agissant du marché des services financiers de détail, elle précise que trois points prioritaires méritent d'être soulevés :

- le marché financier de détail forme la colonne vertébrale de l'intégration des marchés financiers, dont les deux autres volets sont les activités de post-marché et la supervision ;
- il est nécessaire de distinguer entre client professionnel et client non professionnel, c'est-à-dire l'épargnant de base ;
- il faut toujours s'interroger sur les bénéfices finals que pourraient retirer les consommateurs des travaux qui sont entrepris au niveau européen. Ainsi, par exemple, dans le domaine des services de paiement, si la directive devait se traduire par une situation monopolistique en matière de cartes de paiement, il y aurait un réel problème.

**Mme Reine-Claude Mader**, présidente de la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie, considère que l'harmonisation est, avant tout, une question politique. Les associations de consommateurs ont le sentiment que les textes concernent plutôt la libéralisation des marchés et redoutent d'avoir plus à perdre qu'à gagner dans une harmonisation, sans une mobilisation forte de leur part. Les consommateurs européens sont attachés à bénéficier du niveau de protection le plus élevé possible, afin d'encourir le moins de risques possible et de disposer d'une offre de produits la plus diversifiée qui soit, pour choisir les meilleurs produits. Cela nécessite une information transparente, accessible et compréhensible. Pour les produits d'épargne, Mme Mader estime essentielle l'existence d'un devoir de conseil. Enfin, pour permettre la comparaison des produits européens entre eux, des règles devraient être établies en la matière. S'agissant des opérations transfrontières, Mme Mader souligne qu'elles sont appelées à se développer, même si la règle de la proximité devrait continuer de prévaloir sur les moyens modernes et Internet.

Au total, le bon niveau d'harmonisation pour les consommateurs est celui qui crée la confiance. Les associations de consommateurs ne souhaitent pas l'harmonisation maximale, car elles estiment préférable que l'État garde la possibilité d'apporter un niveau de protection supérieur. L'harmonisation ciblée semble très compliquée et l'harmonisation minimale n'est pas réalisable pour le marché. En tout état de cause, selon Mme Mader, l'harmonisation pose fondamentalement la question du droit applicable au consommateur.

Pour **M. François Villeroy de Galhau**, président-directeur général de Cetelem, s'il y a bien des « europroducteurs » sous la forme de grands groupes dont Cetelem est le premier en Europe continentale et alors même qu'il n'existe pas d'harmonisation, les « euroconsommateurs » sont, pour leur part, moins clairement visibles. Les clients sont, en effet, avant tout des consommateurs domestiques, même si une forte concurrence prévaut au niveau européen et si l'effet Internet révolutionne la profession et constitue un facteur évident d'eupéanisation du consommateur. L'harmonisation est inévitable et, à ce titre, la question de la supervision est essentielle. Dans ce contexte, les régulateurs ont aujourd'hui une influence déterminante sur les coûts de production des établissements de crédit et, donc, sur les coûts supportés par la clientèle, à travers notamment la question des provisions. Or, aujourd'hui, dans le marché intérieur, il existe, pour Cetelem, dix-sept régulateurs nationaux qui ont des pratiques différentes bien qu'un certain nombre d'harmonisations aient été faites dans le cadre de la réglementation de Bâle sur les fonds propres des banques. L'harmonisation entraînera également une meilleure clarification de l'information qui est à la fois protectrice pour le consommateur et un facteur de croissance et de développement pour le marché européen (exemple de l'affichage du taux annuel effectif global-TAEG, en France, rendu obligatoire, début 2004, qui permet la comparabilité des offres). La question du « comment faire cette harmonisation » reste posée. À cet égard, après avoir écarté l'harmonisation minimale (qui conduit à un empilement des réglementations), et la reconnaissance mutuelle (qui engendre des distorsions de concurrence et abaisse le niveau de protection du consommateur), M. Villeroy de Galhau s'est déclaré favorable à l'harmonisation maximale qui peut, le cas échéant, être ciblée et se limiter à certains éléments sur lesquels le progrès est évident pour le consommateur (exemple du TAEG).

Pour **M. Jean-Luc de Boissieu**, secrétaire général du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA), l'assurance est dans une situation particulière (les produits d'assurance sont très différents d'un État membre à l'autre), l'intégration y est plus difficile et s'inscrit dans une perspective de long terme. D'abord, parce qu'en assurance de détail, pour progresser, il faut recourir à l'harmonisation maximale afin de respecter la jurisprudence de la Cour de justice des communautés européennes (ce qui est favorable aux consommateurs). Ensuite, parce que les produits de l'assurance sont des contrats, et que, si on veut avancer dans la voie de l'harmonisation, il faut harmoniser le contrat d'assurance, ce qui représente un vaste chantier qui prendra certainement beaucoup de temps. De plus, l'Europe travaille peu sur l'harmonisation des services de détail en matière d'assurance. Elle privilégie en effet les problématiques d'entreprise (réglementation Solvabilité II sur les fonds propres des sociétés d'assurance, la réassurance, les fonds anti-faillite) et de distribution (intermédiaires en assurance et vente à distance).

L'harmonisation relève donc de l'idée de créer des contrats européens d'assurance. En assurance dommage, la question se pose pour trois contrats importants : l'assurance multirisque habitation-incendie, l'assurance santé et l'assurance automobile. Concernant cette dernière, la question semble être moins celle d'un contrat d'assurance harmonisé, que celle d'organiser la possibilité de conduire son véhicule partout en Europe : cela a été rendu possible par un ensemble de directives qui ont conduit à la mise en place de « transformateurs », c'est-à-dire de procédures intersociétés qui permettent l'indemnisation des conducteurs accidentés. Au total, pour M. de Boissieu, peu importe que ce système comporte un peu d'harmonisation minimale ou d'harmonisation ciblée car l'important en la matière n'est pas de faire de l'harmonisation en soi, mais de faire en sorte que les citoyens puissent vivre avec un seul contrat d'assurance, partout en Europe.

### 4.3. Deuxième table ronde : l'intérêt de nouvelles voies d'harmonisation avec l'exemple d'un produit paneuropéen pour l'épargne retraite ; avantages et difficultés

**Intervenants :** Mme Pervenche Berès (présidente de la Commission des Affaires économiques et monétaires), M. Thierry Francq (chef du service du financement de l'économie du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie), M. Renan Muret (directeur technique Épargne et Retraite d'entreprise d'AXA), M. François Perrin-Pelletier (président de la FAIDER), M. Jean-Luc Perron (responsable des affaires européennes au Crédit agricole).

#### *Table ronde présidée par M. Jacques de Larosière, co-président d'Eurofi*

M. Jacques de Larosière a souligné que dans tous les cas d'harmonisation, on se trouve confronté à des problèmes difficiles à contenu politique fort. La question reste posée de savoir s'il faut poursuivre dans la recherche d'une harmonisation maximale car cette action s'inscrit dans une perspective de long terme. Ne faut-il pas préférer une approche différente consistant à procéder à partir de deux ou trois contrats ou produits qui recueilleraient l'intérêt des consommateurs européens et des producteurs. En matière d'épargne, par exemple, la création de prototypes (avec un prospectus simplifié) permettrait de constituer des documents d'information pertinents pour que les consommateurs soient « bien » informés. Ces derniers pourraient alors regarder les différents produits proposés et mesurer les niveaux de protection offerts. Une autre simplification intéressante serait que le lieu de règlement du litige soit le pays du consommateur (et non celui de l'émetteur du contrat ou du produit).

Pour Mme Pervenche Berès, le 28<sup>ème</sup> régime (29<sup>ème</sup> avec l'adhésion prochaine de la Croatie) semble une bonne solution, sur le plan théorique, pour résoudre certains problèmes concrets. Il permettrait, en effet, de surmonter les dysfonctionnements du marché intérieur pour une catégorie de population (population mobile). Pour être réellement attractif, ce dispositif devrait être très avantageux et devrait donc résoudre des problèmes concrets, (par exemple, le délai de rétractation s'agissant du crédit consommation). De telles solutions pourraient par ailleurs rétroagir positivement sur les législations nationales. Mme Pervenche Berès a rappelé que le 28<sup>ème</sup> régime constitue l'une des solutions mises sur la table, qui a reçu le soutien du Parlement européen. La question de l'éducation des épargnants devrait également être prise en compte dans la réflexion sur les voies de l'harmonisation.

**M. Renan Muret**, directeur technique Épargne et Retraite d'entreprise d'AXA, a évoqué l'exemple du 28<sup>ème</sup> régime pour l'épargne retraite. L'idée sous-jacente d'un 28<sup>ème</sup> régime est de faire émerger une solution paneuropéenne pour régler des situations de mobilité entre pays et identifier les obstacles à la libre prestation de services. Il faut avant tout retenir des travaux relatifs au 28<sup>ème</sup> régime une approche qui consiste à s'interroger sur les points suivants. Qu'est-ce qui est nécessaire et suffisant pour bâtir et générer au quotidien une offre paneuropéenne ? Cette approche est-elle politiquement et techniquement acceptable pour les États membres ? Une approche est-elle envisageable pour d'autres services financiers ? En d'autres termes, ne doit-on pas s'efforcer, aussi, de définir à travers cette démarche, « un euro-consommateur » dans le cadre de l'épargne retraite, comme pour les autres services financiers de détail ?

**M. François Perrin-Pelletier**, président de la FAIDER, a regretté l'absence d'association européenne pour défendre les intérêts des épargnants auprès de la Commission à Bruxelles et pour élaborer un règlement européen. Le 28<sup>ème</sup> régime pourrait s'appliquer à l'épargne retraite, puisqu'il favoriserait le développement de la libre prestation de services et ferait bénéficier les consommateurs des avantages d'une saine concurrence entre les produits nationaux et transnationaux. Toutefois, il a estimé indispensable que cette démarche s'appuie sur un texte réglementaire fixant un niveau minimum de droits pour l'épargnant. Il a également souhaité que l'enveloppe globale fiscale soit prise en compte dans le 28<sup>ème</sup> régime. Il a estimé très souhaitable qu'une étude soit entreprise sur les dispositifs nationaux de protection des consommateurs et, s'agissant de l'information, a souligné l'importance que le consommateur soit en capacité d'assimiler les éléments qui lui sont communiqués. Il s'est déclaré attaché à la mise en place d'une charte européenne des droits de l'épargne qui pourrait

s'inspirer de la charte élaborée par la FAIDER. Il faut que les épargnants soient représentés dans les organismes de régulation.

**M. Jean-Luc Perron**, responsable des Affaires européennes au Crédit agricole, a indiqué sa préférence pour l'harmonisation maximale, car elle permet de créer un cadre réglementaire non ambigu, sans distorsion de concurrence, avec une plus grande sécurité juridique pour le consommateur (la directive sur les marchés d'instruments financiers et la directive sur les services de paiements en sont de bons exemples). Concernant l'intégration européenne, le 28<sup>ème</sup> régime constitue une voie intéressante, comme d'ailleurs la liberté de prestations de services inscrite dans le Traité et qui peut encore être utile. S'agissant du 28<sup>ème</sup> régime, ce dispositif n'a d'intérêt que s'il permet de s'adresser à une masse critique de consommateurs, les 400 millions d'Européens, et non s'il est un produit de niche. Le 28<sup>ème</sup> régime devrait permettre de réaliser des économies de conception, d'administration et de marketing, qui seront ensuite répercutées sur le consommateur.

En matière d'épargne retraite, M. Jean-Luc Perron a considéré que le 28<sup>ème</sup> régime est une idée attractive en ce qu'il apporte une solution juridique pour déployer une offre paneuropéenne. Quatre questions pourraient être soumises aux candidats au 28<sup>ème</sup> régime : (1) est-on en présence d'un intérêt économique majeur ? ; (2) existe-t-il un marché potentiel suffisant pour dégager une masse critique et des économies d'échelles susceptibles de se traduire par un bénéfice *in fine* pour le consommateur ? ; (3) le régime permet-il plus de rapidité dans la décision et d'homogénéité dans le produit final que la voie de l'harmonisation ? ; (4) le régime proposé est-il de nature à délivrer des solutions homogènes sans difficultés politiques majeures ? Ces questions doivent être posées, au cas par cas, pour chaque famille de produits. Pour l'épargne retraite, les réponses à ces tests sont positives.

**M. Thierry Francq**, Chef du service du financement de l'économie au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a rappelé l'intérêt fondamental du marché intégré qui devra permettre, d'une part, des économies d'échelle grâce à la consolidation des acteurs, d'autre part, une concurrence accrue par une offre diversifiée, en termes de produits comme en termes de canaux de distribution ; le consommateur devrait pouvoir utiliser l'opportunité que représente le marché, où qu'il se situe. L'harmonisation reste difficile pour des raisons juridiques qui tiennent à la fois aux différences des systèmes juridiques et judiciaires, et, dans le secteur financier, à la régulation prudentielle, mais aussi à des considérations culturelles. M. Thierry Francq perçoit deux types d'actions : celles plus techniques qui concernent essentiellement les industriels de la finance, et celles relatives au fonctionnement de la réglementation prudentielle, laquelle a un impact direct sur l'harmonisation des services financiers. Mais les unes ne sauraient aller sans les autres. Il faut faire ce double mouvement et cela explique la complexité du sujet. Il a rappelé que l'harmonisation maximale demeure une priorité pour les négociateurs français. Le 28<sup>ème</sup> régime est une voie techniquement aussi complexe qu'une directive d'harmonisation. Il ne permet pas de régler tous les problèmes possibles de divergences, mais présente le double avantage de rendre possible l'expérimentation (ce qu'une directive d'harmonisation n'autorise pas) et de permettre d'imaginer avec les consommateurs, en se dégageant de leurs habitudes, un système qui permette de répondre à la question suivante : quel système les consommateurs européens veulent-ils que nous créions dans un secteur déterminé ?

#### 4.4. Clôture du colloque

En conclusion, M. Jacques de Larosière a rappelé que le débat s'inscrit dans la perspective de la plus large intégration nécessaire des marchés financiers européens, porteuse d'attentes fortes en matière de meilleure concurrence et d'économies d'échelle pour les 400 millions de consommateurs européens. Il a souligné qu'au cours de ce débat, la supervision est apparue comme un sujet préoccupant les entreprises d'assurance et les établissements de crédit qui trouvent qu'une trop grande fragmentation des systèmes prudentiels complique leur travail et alourdit leurs coûts. Par ailleurs, il a noté que des demandes ont été faites, sur l'élaboration d'une charte européenne des droits de l'épargnant et sur la présence d'associations d'épargnants dans les organismes de supervision nationaux ou européens.

En ce qui concerne le 28<sup>ème</sup> régime, il a considéré qu'une meilleure connaissance du sujet ferait vraisemblablement reculer le scepticisme ambiant. La crainte d'un régime à faible contenu, pour

une catégorie de bénéficiaires limitée, ne se vérifie pas dans l'esprit des défenseurs du 28<sup>ème</sup> régime qui visent une masse critique de consommateurs. Si l'établissement d'un 28<sup>ème</sup> régime est aussi difficile que l'adoption d'une directive d'harmonisation maximale, son caractère politiquement plus attrayant peut justifier l'intérêt d'une opération d'expérimentation. L'harmonisation maximale, qui a déjà été expérimentée, doit constituer un objectif à poursuivre chaque fois que l'occasion se présentera. Selon M. Jacques de Larosière, le 28<sup>ème</sup> régime peut fonctionner si un vrai système juridique est bâti, en mêlant, à la fois, le droit du pays d'accueil et le droit du pays émetteur, dans les conditions complexes qui ont été énoncées. Cela ne réussira toutefois que si une bonne information sur le 28<sup>ème</sup> régime est dispensée à l'ensemble des acteurs. Il faut donc désormais que des organismes tels que le CCSF ou Eurofi, se penchent sur la question du « comment communiquer ? » et trouvent des mécanismes et des interlocuteurs.

## ***V. PROMOUVOIR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE***

## Un vrai besoin

L'éducation financière a toujours été importante pour les consommateurs car elle les aide à établir des budgets et gérer leurs revenus et leurs dépenses, à épargner et à investir de façon efficiente. À cet égard, le rôle de conseil joué par nombre d'associations de proximité a été et est encore important, notamment auprès des familles en difficulté. Ce rôle s'est également développé, dans le cadre des orientations arrêtées par le Comité national de l'Euro, lors de la préparation du passage à l'euro fiduciaire. Aujourd'hui, les produits et services financiers de détail (comptes courants, crédits, produits d'épargne, de retraite, ou d'assurance) deviennent de plus en plus variés et perfectionnés, tandis que les ménages assument plus de responsabilités et de risques lorsqu'ils prennent des décisions financières, notamment dans les domaines du crédit, de l'épargne et de la retraite. La formation à la finance apparaît ainsi nécessaire pour que soit assurés à la fois une protection suffisante des consommateurs et un bon fonctionnement de l'économie et de la société.

Or, les enquêtes menées ces dernières années dans les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), de l'Union européenne et, en France, montrent que les consommateurs ont un faible niveau de connaissances financières et sont assez peu sensibilisés à l'intérêt de cette éducation financière. Les questions relatives à l'argent sont peu abordées au cours de la formation scolaire et ne sont pas enseignées en tant que telles avant l'enseignement supérieur. Elles apparaissent, en outre, de façon marginale dans la formation continue. S'ils se reconnaissent peu compétents, les Français se déclarent intéressés à acquérir une meilleure connaissance financière, mais le monde de la finance et des produits financiers souffre d'une image de complexité. Beaucoup ont le sentiment que ce domaine est d'un accès difficile et l'abordent avec une certaine inquiétude, voire une certaine méfiance. La gestion financière personnelle est, pourtant, un sujet qui doit être rendu accessible à tous.

C'est, dans ce contexte, que le Comité consultatif du secteur financier s'est saisi du sujet de la culture et de l'éducation financières, notamment à l'égard des jeunes, en faisant le point sur plusieurs actions et expériences dans un premier temps, puis en recevant les responsables de l'Institut pour l'Éducation financière du public (IEFP) et du Comité de Développement de la culture économique (CODICE) dans un second temps. Il reste, enfin, au CCSF, dans la suite de ses travaux, à examiner comment, dans le cadre en particulier des orientations du Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers de détail et à la lumière d'exemples étrangers, favoriser la coordination des acteurs concernés et la diffusion des meilleures pratiques.

## 1. LES PREMIÈRES RÉFLEXIONS DU CCSF

Dès 2004, le Comité consultatif a entrepris de réfléchir aux enjeux de l'éducation financière, notamment vis-à-vis des jeunes. Il l'a fait à partir de deux réunions. La première était consacrée aux actions développées par la Fédération bancaire française (FBF) dans plusieurs rectorats en coopération avec des lycées publics. La seconde réunion a concerné la présentation, par l'un des membres du Comité, responsable d'une association de consommateurs, des perspectives de développement de l'éducation financière en relation avec l'Éducation nationale. Enfin, d'autres actions méritent également d'être signalées.

### 1.1. Les actions de la FBF auprès des lycées

Depuis plusieurs années, la FBF mène une action spécifique envers les jeunes pour pallier leur insuffisante formation en matière d'opérations bancaires dans la mesure où leurs parents les sensibilisent d'abord et essentiellement aux questions de consommation. Le programme « La banque, ma banque et moi », conçu par la FBF et déployé avec l'Éducation nationale depuis 2004, a justement pour ambition d'expliquer aux lycéens le fonctionnement de la banque et de l'argent. Les séances « La banque, ma banque et moi » s'intègrent dans les cours d'éducation civique, juridique et sociale en classe de seconde. Ce programme a pour objectif de responsabiliser les jeunes dans l'utilisation des services bancaires et de contribuer à la prévention des difficultés. Cette initiative répond à un souhait des parents : les trois-quarts sont favorables à ce qu'en concertation avec les enseignants, des

représentants de la profession bancaire expliquent l'argent et la banque. Le programme divisé en rubrique : « La banque à quoi ça sert », « La banque, comment on s'en sert », « Le compte bancaire », « Les moyens de paiement », « L'épargne et le crédit », facilite la compréhension des différents mécanismes bancaires avec des petits exercices pratiques. Il prend la forme d'interventions de professionnels de la banque dans des classes, sous la conduite de leur professeur. Plus de 4 000 élèves de seconde ont d'ores et déjà été sensibilisés et une dizaine de régions devraient y participer d'ici 2008. Par ailleurs, la FBF a publié au printemps 2007 un livre, « La banque à découvert », qui, avec des mots simples, explique la banque au travers des enjeux actuels de la société.

## 1.2. La problématique du rôle de l'Éducation nationale

Cette problématique a été présentée dans le cadre d'une séance plénière du Comité consultatif. À cette occasion, l'un des membres du Comité représentant d'une association de consommateurs (ADEIC) a souligné, en préalable, que la formation des jeunes à la culture financière doit s'opérer, obligatoirement, en lien avec l'Éducation nationale. Afin que cette formation ne soit ni atomisée, ni ponctuelle, il a estimé qu'il est nécessaire de travailler :

- très en amont avec l'Éducation nationale (qui comprend 45 000 établissements scolaires, 12 millions d'élèves et 1 million d'enseignants) ;
- dans la durée, en poursuivant les actions de formation chaque année pour bien ancrer les acquis ;
- sur la base d'un véritable projet pédagogique et non d'une action de marketing.

Ensuite, partant du constat que :

- 50 % des enseignants partiront en retraite dans les dix ans à venir ;
- avant 15 ans d'âge, la notion de temps est très courte et que l'horizon de long terme ne peut pas être abordée en conséquence devant ces publics ;
- l'Éducation nationale n'a pas de moyens suffisants en matière de supports appropriés ;
- dans les lycées professionnels et d'apprentissage, les besoins d'information sont importants ;
- le recours à Internet par les enseignants est insuffisant ; il a préconisé les actions suivantes dans les secteurs concernés :
- dans l'enseignement primaire, la formation doit commencer en CM1/CM2 car, avant, les publics sont trop jeunes ;
- au collège, l'information doit concerner les 5èmes et les 4èmes ;
- au lycée, le seul créneau possible est la seconde car les deux autres années sont consacrées aux examens ;
- dans les Instituts universitaires de formation des maîtres (IUFM) où des recrutements importants seront nécessaires, il faudra prévoir un débat avec des consommateurs et des représentants des administrations car la présentation de thématiques financières par des banquiers aurait peu de chances de succès ;
- un numéro d'appel gratuit devrait être institué pour permettre aux enseignants de recourir à un serveur de données ;
- il faut former et s'assurer de la compétence des intervenants vis-à-vis d'un auditoire de jeunes ;
- il faut cibler sur les enseignants pour les aider à mieux comprendre les produits proposés ;
- il faut être respectueux des enfants, des enseignants et des parents qu'il faut associer et former, car parler argent, c'est parler de la situation sociale des parents.

Afin de promouvoir cette formation aux différents niveaux, ce membre du CCSF a suggéré la création d'une Fondation pour l'Éducation à la consommation en général et aux services financiers, en particulier, qui serait neutre et dotée de suffisamment de moyens pour proposer une véritable politique de pédagogie dans le temps. Cette fondation aurait pour objectif :

- d'être un centre de ressources fournissant des outils et des bonnes pratiques de sensibilisation et de compréhension des services financiers de détail, sans en faire une matière à part et en laissant

l'enseignant maître de sa matière. L'idée serait d'introduire des exemples dans des matières du socle commun de l'Éducation nationale à partir d'initiatives existantes émanant d'enseignants, et de professionnels qui ont déjà porté leurs fruits, ou de nouvelles pratiques à définir ;

- de fournir une formation continue aux enseignants ;
- de fournir une formation initiale dans le cadre IUFM.

Il a été souligné qu'une fondation à vocation européenne aurait de grandes chances de succès.

Il a été indiqué en parallèle qu'il existe des centres de formation pour les jeunes, ainsi que d'autres centres de formation organisés par des entreprises.

### 1.3. Des actions associatives et professionnelles

Les initiatives de formation pédagogique aux questions bancaires sont nombreuses, en particulier au plan local. Parmi celles qui sont développées au niveau national figurent notamment celle d'un groupe d'associations de consommateurs (la Coordination) avec l'Institut national de la consommation, et celles des fédérations professionnelles du secteur de la banque et du secteur de l'assurance.

#### 1.3.1. La coordination des associations de consommateurs et l'Institut national de la consommation

##### *Un site*

Une coordination de dix-huit associations nationales agréées de consommateurs, associée à l'Institut national de la consommation, a entrepris de promouvoir l'éducation et la culture financières. Le portail de la consommation (<http://www.conso.net>) informe en particulier dans ce domaine.

##### *Des initiatives à l'égard des jeunes...*

Soutenues par la Commission européenne, douze organisations européennes de consommateurs dont cinq associations françaises de consommateurs locales ou nationales, telles Familles rurales, l'Union féminine civique et sociale et l'Union nationale des associations familiales, éditent un CD-Rom sur le thème « *Gérer son budget* ». Ce support est destiné aux jeunes de 16-25 ans qui se lancent dans la vie active. Il vise à leur donner la possibilité de maîtriser les règles budgétaires et de consommation responsable, grâce à un simulateur de budget qui permet d'apprendre à vérifier les dépenses et d'être informés sur celles qui sont déconseillées. Le CD-Rom pour la formation peut-être utilisé en groupe avec un animateur ou en auto-formation. Il comprend aussi un livret pédagogique imprimable et des fiches thématiques pédagogiques animées. En outre, les mêmes informations en langues nationales correspondent aux pratiques des pays de l'Europe de l'Ouest. Enfin, le CD-Rom est téléchargeable à partir du site mentionné ci-dessus.

##### *...et des adultes*

La coordination française poursuit son action de culture financière au-delà du public des jeunes. En effet, elle diffuse deux brochures, sous forme papier, l'une sur le « surendettement » (procédure et solutions) et l'autre sur le « crédit renouvelable », destinées à un public adulte plus large.

Par ailleurs, l'Association des Sociétés Financières (ASF) en concertation avec 16 associations de consommateurs a conçu un livret « Crédit à la consommation, ce qu'il faut savoir » dont une version mise à jour par l'ensemble des rédacteurs a été publiée en 2007. Ce livret fournit aux consommateurs des informations pour définir leur budget, leurs capacités de remboursement, le coût du crédit, les différents crédits ... Depuis 2001, 500 000 exemplaires de ce livret ont été diffusés.

#### 1.3.2. Autres outils associatifs

Les outils pédagogiques et informatifs de l'association nationale de consommateurs, Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) sont divers. L'association axe ses actions en priorité sur les personnes endettées par l'usage des crédits dont les occasions sont multiples, attrayantes, et parfois masquées. Elle diffuse, à ce titre, deux documents « *Crédits faciles... Attention aux surprises !* » qui a pour but d'informer et d'alerter les usagers, par la prévention et la connaissance des obligations et des droits en la matière, et « *Le surendettement* » qui présente les différentes étapes des

procédures classiques de surendettement et de rétablissement personnel et comporte une partie questions-réponses, à destination du grand public. Enfin, des tracts et affichettes « *Banques : un droit pour tous* » informent les consommateurs sur l'existence de la procédure de droit au compte et du service bancaire de base. L'association réalise également des campagnes locales d'affichage et participe à des réunions d'information de quartiers à l'égard des personnes les plus fragiles.

### 1.3.3. Les informations mises à disposition par les fédérations professionnelles

#### *En matière bancaire*

En 2004, la Fédération bancaire française a lancé le programme « Les Clés de la banque » afin de donner des repères aux particuliers sur la banque et l'argent. Ce programme se fonde sur un site Internet et sur une collection de mini-guides thématiques qui compte une trentaine de titres disponibles par téléchargement sur le site <http://www.lesclesdelabanque.com/> ou en version imprimée envoyés gratuitement aux particuliers et aux acteurs sociaux. C'est le centre d'informations bancaires qui centralise les programmes des clés de la banque (site, miniguide...) et qui en 2006 a imprimé 640 000 mini-guides. Le site Internet fournit ainsi des réponses pratiques aux questions des particuliers et facilite le dialogue avec le conseiller bancaire. Il a bénéficié de 900 000 visites en 2006 et s'enrichit régulièrement de nouveaux contenus et fonctionnalités. Le site a également été entièrement refondu pour être accessible aux non-voyants. Le centre d'informations bancaires se rapproche également des acteurs sociaux pour toucher la population qui n'a pas facilement accès à l'information en ligne ou écrite notamment en fournissant de l'information sous la forme d'affiches destinées à sensibiliser le public sur les lieux d'accueil à des sujets tels que le droit au compte, le surendettement... À ce titre, fin 2006, un espace dédié aux acteurs sociaux a été créé sur le site « [lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com) ». À leur demande, il fournit des outils utiles au quotidien sur les questions bancaires. Dans ce cadre, la FBF organise ou participe à des réunions d'information partout en France, avec les acteurs sociaux et les associations de consommateurs. En tout, plus de 100 réunions ont eu lieu en région, auxquelles ont participé quelque 5 000 acteurs sociaux. La FBF a récemment noué un partenariat avec l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS). Les comités territoriaux de la FBF organisent des réunions de formation des travailleurs sociaux sur des sujets tels que l'accès aux services bancaires pour tous (droit au compte...), l'accès au crédit, la convention AERAS, etc. Le partenariat prend aussi des formes plus prospectives : plusieurs départements ont lancé des réflexions communes banques-associations avec trois grandes pistes de travail : comment mieux orienter les personnes fragiles ? Comment améliorer la détection des situations difficiles ? et comment travailler ensemble à la prévention de telles situations ?

*En matière d'assurance*, les sites de la Fédération française des sociétés d'assurances – FFSA ([www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr)) et du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances – GEMA ([www.gema.fr](http://www.gema.fr)) proposent de nombreuses informations sur l'assurance dans les domaines de l'automobile, de l'habitation, de l'épargne-retraite, de la santé, de l'assurance de personnes (scolaire et assurance-vie), mais également dans bien d'autres domaines. En outre, les lettres d'information périodiques de ces deux entités renseignent sur l'actualité assurantielle.

Il existe, en outre, un Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance qui fournit des informations en la matière.

## 2. DE NOUVELLES INITIATIVES

Le CCSF a reçu successivement les responsables de deux organismes créés pour jouer un rôle de catalyseurs dans le domaine de l'éducation financière : d'une part, M. Erik Pointillart, président de l'Institut pour l'Éducation financière du public (IEFP) et, d'autre part, Mme Isabelle Knock, déléguée générale du Comité pour le Développement de la culture économique (CODICE). Le CCSF a apporté son soutien à ces initiatives et s'est montré ouvert à des partenariats à étudier.

## 2.1. L'Institut pour l'Éducation Financière du Public (IEFP)

À l'issue du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers publié en novembre 2005, le CCSF s'était réjoui de la création en 2006 de l'Institut pour l'Éducation financière du public à l'initiative de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Le CCSF a invité son président à présenter, devant les membres du Comité, l'IEFP dont la mission est essentiellement de nature pédagogique et informative.

M. Erik Pointillart a souligné que l'IEFP s'adresse à tous, au travers d'actions de natures diverses. Son rôle est de fédérer et de coordonner les initiatives publiques et privées dans le domaine des services financiers et de mettre en œuvre des moyens destinés à former le grand public pour qu'il dispose de connaissances et d'informations suffisantes pour prendre des décisions financières personnelles.

L'Institut a ainsi principalement pour objectif de jouer un rôle de catalyseur d'énergies et de réflexion sur l'éducation financière, notamment grâce au soutien actif des pouvoirs publics (AMF, MINEFE, Ministère de l'Éducation nationale, Banque de France), dans le cadre d'un partenariat public/privé qui associe également des professionnels de la finance, de la presse, d'associations de consommateurs ou de syndicats... à son conseil d'administration. En tant que vecteur primordial de l'action en matière d'éducation financière, l'Institut s'est doté d'un site Internet grand public qui répond de manière concrète et pratique aux besoins d'information du grand public : <http://www.lafinancepourtous.com>. Les jeunes constituent naturellement une cible prioritaire dans le programme d'actions diversifié de l'IEFP, de manière à ce qu'ils acquièrent tôt les bases d'une culture financière et les moyens de gérer leur budget personnel. Par ce biais, il s'adresse aussi à leurs parents et à leurs professeurs. De plus, l'IEFP s'inscrit, logiquement, dans un cadre européen et participe aux réflexions et aux travaux conduits par la Commission européenne sur l'éducation financière auprès de ses homologues européens.

Les membres du CCSF ont apporté leur soutien à la démarche volontariste de l'IEFP, en soulignant l'immense défi auquel il est confronté. Il a été convenu d'étudier les modalités d'une coopération entre l'IEFP et le CCSF.

## 2.2. Le Conseil pour la Diffusion de la Culture économique (CODICE)

Le CCSF a reçu Mme Isabelle Knock-Méo, déléguée générale du Conseil pour la diffusion de la culture économique, créé par le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie en septembre 2006 pour répondre au besoin des Français d'améliorer les connaissances économiques et développer leur intérêt pour la matière économique. Le CODICE a rendu au printemps 2007 un rapport proposant vingt-sept mesures qui portent sur cinq domaines considérés comme importants : le lien éducation entreprise, l'éducation, les entreprises, les pouvoirs publics et les médias.

S'agissant de l'approche économique et professionnelle, le CODICE travaille à faire du rapprochement entre l'école et l'entreprise et entre l'Éducation nationale et l'entreprise, un axe principal de son action.

Les membres du CCSF ont souligné l'importance du CODICE, son enjeu citoyen, son approche pragmatique et son lien légitime avec l'Éducation nationale. Ils ont souhaité que :

- le CODICE puisse aussi fonctionner sous forme de partenariat avec d'autres institutions telles que le CCSF ;
- ses actions soient coordonnées avec celles de l'IEFP ;
- les liens avec les éditeurs de presse enfantine et les diffuseurs de la télévision soient renforcés pour contribuer à apporter des éléments d'informations et d'explications ;
- une part importante des mesures du CODICE soit également dirigée vers le grand public pour un processus de « rattrapage » des connaissances économiques.

### 3. PERSPECTIVES DES TRAVAUX DU CCSF

Pour la suite de ses travaux, en vue notamment d'une recommandation sur l'éducation financière, le CCSF examinera notamment certains exemples étrangers d'actions d'envergure dans ce domaine, comme au Royaume-Uni. Le CCSF inscrira également ses travaux dans le cadre d'une communication annoncée par la Commission Européenne en la matière pour la fin 2007.

D'ores et déjà, la Commission européenne a souhaité, dans le cadre du Livre vert sur les services financiers de détail, (cf. *supra* V 3) renforcer l'autonomie du consommateur notamment par le développement de la culture et de l'éducation financières. La Commission européenne reconnaît que ce domaine relève plus directement de l'action des États membres. Elle pense néanmoins qu'elle peut y jouer un rôle. À titre d'exemple, elle pourrait être un vecteur de diffusion des bonnes pratiques, favoriser le développement des lignes directrices (selon le mode opératoire adopté par l'OCDE), financer directement, par des fonds européens, des initiatives locales de programmes européens ou nationaux, et coordonner les actions de gestion budgétaire et de formation financière.

Lors de sa séance consacrée à la présentation du Livre vert sur les services financiers, le CCSF a formulé diverses suggestions qui, de son point de vue, pourraient permettre de renforcer la culture financière :

- analyser et synthétiser les informations disponibles sur les produits bancaires à destination des particuliers, notamment quand ils offrent des caractéristiques similaires, en vue de permettre une meilleure comparabilité ;
- s'assurer que l'information du consommateur-épargnant est disponible, claire, gratuite et dans sa langue. Cet objectif participe du droit des consommateurs à comprendre l'information de manière exhaustive ;
- veiller à ce que tout consommateur-épargnant ait accès à un conseil de qualité, quelle que soit sa situation patrimoniale, de manière à ce qu'il n'y ait pas d'inégalité en matière d'information. Notamment, le conseil « de base » doit être amélioré pour éviter toute difficulté de compréhension, notamment en ce qui concerne les offres émises par des organismes ou des entreprises étrangers ;
- proposer des solutions de financement, d'une part, de l'information et de l'éducation financières du consommateur et, d'autre part, de la connaissance financière des formateurs (notamment ceux de l'Éducation nationale).

# Annexes

|                 |                                                                                                                                                                                                                     |            |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Annexe 1</b> | <b>Textes constitutifs du CCSF .....</b>                                                                                                                                                                            | <b>93</b>  |
| 1.1.            | Loi du 1 <sup>er</sup> août 2003 .....                                                                                                                                                                              | 93         |
| 1.2.            | Décret du 23 août 2004 .....                                                                                                                                                                                        | 94         |
| <b>Annexe 2</b> | <b>Tableaux de bord du suivi des plans d'action relatifs aux relations banques-clients .....</b>                                                                                                                    | <b>95</b>  |
| 2.1.            | Plan d'action du 9 novembre 2004 .....                                                                                                                                                                              | 95         |
| 2.2.            | Plan d'action du 30 janvier 2006 .....                                                                                                                                                                              | 101        |
| 2.3.            | Suites de la réunion du 21 novembre 2006 .....                                                                                                                                                                      | 104        |
| <b>Annexe 3</b> | <b>Avis et recommandations du CCSF de janvier 2006 à juillet 2007 .....</b>                                                                                                                                         | <b>107</b> |
| 3.1.            | Liste des avis et des recommandations du CCSF .....                                                                                                                                                                 | 107        |
| 3.2.            | Avis du CCSF 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, 16 mars 2006 ..... | 108        |
| 3.3.            | Avis relatif à l'assurance emprunteur, 6 avril 2006 .....                                                                                                                                                           | 110        |
| 3.4.            | Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs, 6 avril 2006 .....                                                            | 112        |
| 3.5.            | Avis sur les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers, 16 mai 2006 .....                                                                     | 114        |
| 3.6.            | Avis sur l'élargissement de l'accès au crédit et à la prévention des situations de surendettement, 16 mai 2006 .....                                                                                                | 116        |
| 3.7.            | Avis relatif à la prescription biennale en assurance, 16 mai 2006 .....                                                                                                                                             | 122        |
| 3.8.            | Bilan de la mise en œuvre de la recommandation du CCSF du 12 mai 2005 sur le plan d'épargne retraite populaire (PERP), 26 juin 2006 .....                                                                           | 124        |
| 3.9.            | Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs, 5 avril 2007 .....                                                            | 126        |
| 3.10.           | Avis du CCSF sur le Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers de détail dans le marché unique, 18 juillet 2007 .....                                                                       | 127        |
| 3.11.           | Avis du CCSF sur les propositions du rapport de MM. Vorms et Taffin « Élargir l'accès au crédit au logement des emprunteurs atypiques », 27 juillet 2007 ....                                                       | 129        |
| <b>Annexe 4</b> | <b>Plafonnement des frais bancaires applicables aux incidents de paiement .....</b>                                                                                                                                 | <b>131</b> |
| 4.1.            | Article 70 de la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable .....                                                                                                                                 | 131        |
| 4.2.            | Décret du 15 novembre 2007 relatif au plafonnement des frais bancaires applicables aux incidents de paiement .....                                                                                                  | 132        |

|                 |                                                                                                                                                                    |            |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Annexe 5</b> | <b>Convention pour s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé (AERAS) .....</b>                                                                        | <b>133</b> |
| 5.1.            | Fiche de synthèse du CCSF sur la convention AERAS .....                                                                                                            | 133        |
| 5.2.            | Loi du 31 janvier 2007 .....                                                                                                                                       | 135        |
| 5.3.            | Fiche sur les compétences de la Commission de médiation AERAS .....                                                                                                | 137        |
| <b>Annexe 6</b> | <b>Baromètre du surendettement .....</b>                                                                                                                           | <b>139</b> |
| 6.1.            | Flux d'entrée et de sortie des dossiers de surendettement au cours des cinq dernières années .....                                                                 | 139        |
| 6.2.            | Nombre de ménages en situation de désendettement .....                                                                                                             | 139        |
| 6.3.            | Évolution conjoncturelle du surendettement .....                                                                                                                   | 140        |
| <b>Annexe 7</b> | <b>Engagement des entreprises d'assurance adhérant à la FFSA relatif à l'assurance de protection juridique, 21 juin 2005 .....</b>                                 | <b>141</b> |
| <b>Annexe 8</b> | <b>Harmonisation des services financiers en Europe : intervention du Gouverneur de la Banque de France en ouverture du colloque CCSF/EUROFI du 7.03.2007 .....</b> | <b>143</b> |
| <b>Annexe 9</b> | <b>Liste des publications .....</b>                                                                                                                                | <b>145</b> |

## ANNEXE 1.1.

### 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-I 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.

## ANNEXE 1.2.

### 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 financière.]

#### 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 financière adressent chacun un rapport annuel au Président de la République et au Parlement. Ces rapports sont publics.

## ANNEXE 2.1.

### PLAN D’ACTION DU 9 NOVEMBRE 2004

| Plan d’action du 9 novembre 2004                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Suivi au 31/07/07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1) REFONDER LES RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES BANQUES ET LEURS CLIENTS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Rétablir dans la loi l’obligation de contractualiser</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L’obligation pour les banques de signer un contrat (la convention de compte) avec leurs clients sera réintroduite dans la loi à l’issue de la période de suspension de la loi MURCEF. Un arrêté précisera les principales stipulations de la convention, reprenant le projet débattu en 2002 au sein de l’ancien comité consultatif.</li> <li>➤ Cette obligation concernera les nouveaux clients, ainsi que tous les anciens clients qui en feront la demande, auxquels leur banque devra fournir un projet de convention.</li> <li>➤ La loi prévoira également pour 5 ans une obligation d’information annuelle des anciens clients sur la possibilité de signer une convention de compte.</li> <li>➤ Afin de permettre une vraie relation contractuelle, le système d’approbation tacite de la loi MURCEF sera supprimé.</li> <li>➤ Le régime de sanctions sera parallèlement adapté, afin de passer d’un régime pénal à un régime civil et des sanctions fiscales.</li> <li>➤ L’amendement législatif nécessaire sera déposé par le gouvernement dans le cadre de la loi de finances, pour une entrée en vigueur à l’issue de la suspension de la loi MURCEF (3 février 2005).</li> </ul> | <p>Textes publiés : Article 69 ter de la loi de finances 2005 (L. 312-1-1 du code monétaire et financier) et arrêté du 8 mars 2005 paru au JO du 16 mars 2005.</p> <p>Le taux d’équipement des clients en convention de compte au 31 décembre 2006 était de 60 %, soit 34,2 millions de comptes bancaires actifs de particuliers sur un échantillon total d’environ 54,6 millions de comptes bancaires actifs de particuliers de plus de 18 ans. Ce taux d’équipement était de 40 % fin octobre 2005 et de 30 % fin octobre 2004.</p> |
| <b>Poursuivre la mobilisation des banques et des clients pour généraliser la diffusion des conventions de compte de dépôts</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En 2005 au moins, les banques s’engagent à ce que l’information des clients non conventionnés prévue par la loi prenne la forme d’une lettre spécifiquement consacrée à ce sujet.</li> <li>➤ En outre, les banques s’engagent à proposer une convention de compte de dépôt à leurs clients non conventionnés à l’occasion des événements importants de leur relation : en fonction de l’organisation des réseaux, rendez-vous avec le conseiller clientèle, remise à l’agence de la carte bancaire, modifications du fonctionnement du compte (par exemple, changement de statut matrimonial ou changement d’agence), ouverture d’un compte d’épargne...</li> <li>➤ Enfin, les banques organiseront une campagne de promotion des conventions de compte auprès du grand public.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Effectif pour tous les établissements au 31 décembre 2005.</p> <p>L’effort s’est poursuivi en 2006 et continue en 2007.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Garantir la qualité des conventions de compte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Commission des clauses abusives a repris ses travaux sur les conventions de compte et devrait être en mesure de communiquer ses recommandations pour la fin mars.</li> <li>➤ Ces recommandations feront l'objet d'un examen au comité de la médiation bancaire.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>La Commission des clauses abusives a émis une recommandation en 12 points, en date du 14 avril 2005, qui a été publiée au B.O. DGCCRF du 25 septembre 2005.</p> <p>Le Comité de la Médiation Bancaire a approuvé la recommandation de la CCA le 9 février 2006 et a décidé de la transmettre à chaque médiateur.</p> <p>Le rapport 2007 du Comité de la médiation bancaire permettra de suivre les résultats obtenus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2) AMÉLIORER LES CONDITIONS DE LA CONCURRENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Une référence mieux adaptée                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'échantillon des produits bancaires suivis dans l'indice INSEE sera élargi aux retraits DAB hors réseau ; retraits d'espèces au guichet ; cartes de retrait et prélèvements. Cette extension d'échantillon sera mise en œuvre lors de la prochaine repondération de l'indice et effective dès la parution de janvier 2005.</li> <li>➤ Dans un deuxième temps, l'INSEE intégrera dans l'indice les incidences tarifaires des « packages ». Les banques et La Poste s'engagent à communiquer toutes les informations nécessaires à l'INSEE pour ce faire.</li> </ul> | <p>Effectif au 1<sup>er</sup> janvier 2005.</p> <p>L'INSEE a également complété le nombre d'établissements inclus dans son échantillon de référence.</p> <p>Les packages sont inclus dans l'indice des services bancaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.</p> <p>La variation du nouvel indice des services financiers<sup>19</sup> s'établit à + 0,90 % sur un an, entre le 30 juin 2006 et le 30 juin 2007, soit une évolution inférieure à la variation de l'indice des prix à la consommation qui s'est élevée à + 1,2 % et à celle de l'indice des services qui s'est élevée à + 2,49 % sur la même période.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Des tarifs faciles d'accès                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La DGCCRF sera habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix.</li> <li>➤ D'une manière plus générale, les banques faciliteront l'accès à leurs tarifs, non seulement de leurs clients, mais aussi des personnes qui souhaitent comparer les tarifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>– affiches visibles</li> <li>– et dépliant tarifaires en libre-service dans les agences,</li> <li>– présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil.</li> </ul> </li> </ul>                         | <p>Arrêté du 4 avril 2005 publié au JO du 5 avril 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.</p> <p>Sur cette base, la DGCCRF a procédé à des premiers contrôles dans certaines agences bancaires en 2005.</p> <p>En 2006, 321 contrôles d'agences bancaires ont été effectués dans 24 départements situés dans 14 régions différentes. Ils ont porté sur les conventions de compte, l'affichage des tarifs, les engagements d'aide à la mobilité bancaire, le droit au compte et aux ventes groupées. Des progrès ont été constatés notamment sur la suppression des frais de clôture de compte et les clauses abusives qui figuraient dans les conventions de compte. 22 notifications d'information réglementaire, 28 rappels de réglementation et 6 procès-verbaux ont établis.</p> |

<sup>19</sup> Cet indice ne regroupe que les services bancaires et les transferts par mandats et est tout à fait distinct de l'indice concernant les assurances.

| <b>Des relevés de compte plus clairs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un code visuel (pictogramme) signalera les frais sur les relevés de compte. Ils seront ainsi plus faciles à repérer et à interpréter.</li> <li>➤ Les libellés des paiements par carte repris sur les relevés seront plus clairs. La profession bancaire et le commerce continueront les travaux déjà engagés sur ce point, dans le cadre du CFONB <sup>20</sup>. Ils en communiqueront, pour la fin de l'année, les premiers résultats ainsi que le calendrier de mise en œuvre dans les systèmes d'information des banques.</li> <li>➤ L'intérêt et la faisabilité d'un service de récapitulation mensuelle, à la demande du client, des services facturés sur les relevés de compte, seront étudiés dans les six mois dans le cadre du CCSF.</li> </ul>                                                                                                           | <p>Effectif depuis le 31 janvier 2006.</p> <p>Les recommandations du CFONB ont été approuvées par le CCSF du 13 septembre 2005. Après validation juridique de la liste des dénominations abrégées, notamment vis-à-vis du droit des marques, le CFONB a envoyé ces recommandations à ses adhérents le 5 mai 2006 et informé le Président du CCSF le 10 mai 2006 pour un déploiement progressif chez les commerçants.</p> <p>Réunions du CCSF des 1er février 2005, et 21 novembre 2006.</p>                       |
| <b>Des comparaisons plus aisées</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Une nomenclature harmonisée pour les opérations courantes sera agréée dans le cadre du CCSF, sous la forme d'un glossaire (terminologie + définition) qui servira de référentiel aux banques et à leurs clients.</li> <li>➤ Les banques reprendront ou feront référence à ces termes dans leur offre commerciale, dans la présentation de leurs tarifs et dans les relevés.</li> </ul> <p>Une quinzaine de termes est d'ores et déjà recensée au sein du CCSF, pour validation avant la fin de l'année,</p> <p>Cette nomenclature sera étendue à d'autres services bancaires, à temps pour la présentation des tarifs 2006.</p>                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Un glossaire de 87 opérations courantes a été validé par le CCSF du 13 septembre 2005 et diffusé sur les sites Internet de la FBF, du CCSF et des professionnels. L'ensemble des membres du CCSF sont invités à faire connaître largement le glossaire du CCSF notamment par le biais de leur site Internet</p> <p>Le CCSF a validé un socle d'harmonisation de 39 opérations bancaires courantes lors de sa réunion plénière du 12 mai 2005 dont la diffusion a été rendue effective le 31 décembre 2005.</p> |
| <b>Une mobilité facilitée</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les banques s'engagent à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, autres comptes sur livret type Livret A et Livret Bleu, CODEVI et livrets fiscalisés) <sup>21</sup>.</li> <li>➤ Les banques dont un client souhaite ouvrir un compte chez un concurrent lui fourniront rapidement et à un prix raisonnable une liste des opérations automatiques et récurrentes — notamment virements et prélèvements —, exécutées sur le compte courant.</li> <li>➤ Les banques qui souhaitent accueillir un client, mettront gratuitement à sa disposition un « guide de la mobilité », récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir. Il sera disponible au plus tard dans six mois.</li> </ul> | <p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005</p> <p>Effectif au 31 décembre 2005</p> <p>Guides disponibles depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005, notamment sur les sites Internet de la FBF, des banques et du CCSF. Les membres du CCSF sont invités à diffuser massivement ce guide (lien sur le site de la FBF ou du CCSF ou mise en ligne).</p>                                                                                                                                                            |

<sup>20</sup> Comité français d'organisation et de normalisation bancaires.

<sup>21</sup> En revanche, perdurent : les frais de transfert (pour les CEL, les PEL, les PEA et les PEP bancaires ainsi que les comptes titres, ainsi que les frais contractuels éventuels sur les supports de placements).

### 3) FACILITER L’ACCÈS DE TOUS AUX SERVICES BANCAIRES

#### Un compte bancaire pour chaque Français

*L’information sur la procédure de droit au compte sera considérablement renforcée, et les bénéficiaires potentiels davantage guidés :*

- Les banques feront connaître le droit au compte au grand public. D’ores et déjà, la Fédération bancaire française a imprimé 100 000 exemplaires d’un mini-guide sur le droit au compte, disponible également sur son site Internet les [clesdelabanque.com](http://clesdelabanque.com).
- Le MINEFI lancera également une campagne d’information.
- Ces campagnes de sensibilisation seront particulièrement ciblées sur les acteurs en relation avec les personnes défavorisées : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.
- Les banques s’engagent à formaliser le refus d’ouverture de compte par une lettre type gratuite, disponible au guichet et expliquant la démarche à suivre pour bénéficier du droit au compte ainsi que son contenu : accès gratuit au service bancaire de base.
- Elles s’engagent également à compléter les actions de formation du personnel des agences.

Miniguide disponible le 9/11/04.

La FBF a développé une importante campagne de communication au printemps 2005.

La campagne d’information a été lancée par le Ministre en Seine Saint Denis le 27 avril 2005. Un dépliant sur le droit au compte a été diffusé à 750 000 exemplaires et une affiche à 20 000 exemplaires. Dans le cadre du plan du 30 janvier 2006, une nouvelle campagne a été lancée (cf. plan 30 janvier 2006).

Échéance : 1<sup>er</sup> mars 2005. La FBF a adressé à ses adhérents une lettre type de refus d’ouverture de compte

Effectif depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005.

#### Chaque Français disposera d’un moyen d’accès gratuit aux espèces dans son agence

- Pour les personnes disposant d’une carte bancaire ou d’une carte de paiement à autorisation systématique, le retrait d’argent reste gratuit au distributeur automatique (DAB) de la banque ou de la caisse de l’établissement teneur du compte ;
- Les personnes ne disposant pas, ou ne souhaitant pas disposer, d’une carte bancaire trouveront toujours dans leur agence un moyen de retirer gratuitement des espèces. Le choix du moyen est laissé à la discrétion de la banque en fonction de son organisation et de son offre, par exemple :
  - un retrait gratuit au guichet de leur agence (service de caisse),
  - une carte à retrait unique dans leur agence, délivrée gratuitement,
  - une carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence, délivrée gratuitement.
- L’assistance aux personnes en difficulté (personnes âgées, handicapées, malvoyantes ...) sera renforcée : en cas de difficultés, elles seront aidées par leur agence bancaire à accéder et à utiliser les DAB.

Effectif depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005.

Suivi maintenu notamment en ce qui concerne les personnes âgées.

D’importantes réalisations ont été engagées.

Suivi maintenu.

**Améliorer l'accès aux moyens de paiement pour les clients sans chéquier**

- Lorsqu'une banque ne met pas à disposition de son client un chéquier associé à son compte, elle s'engage à lui proposer une « gamme de moyens de paiement alternatifs » avec un tarif forfaitaire mensuel modéré.
- Cette gamme comprend un nombre adapté d'opérations effectuées par virements, prélèvements, titres interbancaires de paiements, ainsi que par une carte de paiement de type autorisation systématique.
- La banque conseillera son client pour qu'il obtienne les coordonnées bancaires de ses créanciers ou de ses fournisseurs afin d'effectuer ses paiements à distance.
- Les banques s'engagent à présenter, chacune pour ce qui la concerne, cette offre commerciale spécialement adaptée dans un délai de six mois. Un bilan de cette expérimentation sera effectué dans dix-huit mois.
- L'ensemble des acteurs du secteur public devra se mettre en mesure d'accepter ces moyens de paiements alternatifs le plus rapidement possible. La Direction Générale de la Comptabilité Publique apportera son appui aux collectivités locales qui sont souvent décisionnaires en la matière, pour faciliter l'acceptation par les régies de ces moyens de paiement au plus près des besoins de l'usager (cantines, crèches,...). À cet effet, une expérimentation départementale sera engagée. Parallèlement, la DGCP développera l'équipement de ses trésoreries en terminaux de paiement électroniques.

Offres de toutes les banques rendues publiques le 1<sup>er</sup> juillet 2005 et disponibles depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2005 dans tous les établissements concernés, un suivi sera opéré.

L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au Fichier Central des Chèques-FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 70 % au 30 juin 2007 contre 56,9 % fin juin 2006 et 50,2 %, fin mars 2006.

Des protocoles d'engagements ont été signés, le 30 janvier 2006, par le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie avec les associations d'élus locaux (maires et conseillers généraux) afin de généraliser l'acceptation des moyens de paiement alternatifs au chèque dans les services publics de proximité après le succès de deux expérimentations lancées en juin 2005.

Dans ce cadre, des indicateurs ont été mis en place par le Trésor public permettant de mesurer la progression de ces moyens de paiement

En 2006, sur 21,8 milliards d'euros relevant des secteurs concernés par le CCSF (sur un total annuel de 46,8 milliards d'euros de recettes), 2,8 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés, soit près de 13 % du montant des recettes.

Sur le premier trimestre 2007, la progression de ces moyens de paiement a atteint 21,4 % en montant et 26 % en nombre par rapport au premier trimestre 2006, contre 18,2 % en nombre et 14,7 % en montant entre le premier trimestre 2005 et le premier trimestre 2006. Les deux secteurs ayant connu les plus fortes progressions au premier trimestre 2007 sont ceux de l'Enfance et de la Famille (+ 60 %) et de l'Eau (+ 70 %).

Le taux de couverture du secteur HLM est proche de 100 %. 181 OPH acceptent le prélèvement automatique ou le TIP sur un potentiel de 192 sites. 40 % des loyers sont déjà payés par TIP ou par prélèvements.

À fin 2007, 870 trésoreries permettront à 28,7 millions de Français, soit près de la moitié de la population nationale, de payer les services rendus par les collectivités locales par carte bancaire auprès des trésoreries.

Suivi maintenu.

| <b>4) TROUVER UN ÉQUILIBRE DANS LA TARIFICATION DES INCIDENTS DE PAIEMENT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Informers les clients des conséquences des incidents de paiements par chèque</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La banque prévient son client par tout moyen (lettre, SMS, courriel...) que son compte est en dépassement, qu'il dispose d'un bref délai pour le régulariser (jusqu'à 7 jours), du montant qui sera facturé du fait de cet incident, et de la date de son prélèvement.</li> <li>➤ Cet avertissement préalable sur les facturations d'incidents est également reporté sur la lettre d'alerte avant inscription au FCC prévue par la réglementation.</li> </ul> | Effectif                                         |
| <b>Un forfait des frais par chèque non provisionné</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La banque s'engage à mettre en place un forfait, dont elle définit le montant, pour chaque chèque sans provision, comprenant l'ensemble des facturations d'incidents et de régularisation. Deux forfaits pourront être distingués selon que l'incident aura été ou non régularisé dans les délais légaux.</li> </ul>                                                                                                                                          | Effectif depuis le 1 <sup>er</sup> octobre 2005. |

## ANNEXE 2.2.

## PLAN D’ACTION DU 30 JANVIER 2006

| Plan d'action du 30 janvier 2006                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Suivi au 31/07/07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1) LE DROIT AU COMPTE EFFECTIF POUR TOUS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>➤ Le droit au compte pourra désormais être activé en un jour ouvré :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La banque qui a refusé l'ouverture d'un compte à un client (personne physique) qui en est dépourvu, pourra, si ce dernier l'accepte, effectuer la démarche auprès de la Banque de France, laquelle disposera d'un délai maximum d'un jour ouvré pour désigner l'établissement de crédit dans lequel sera ouvert un compte.</li> <li>– Le client qui le préfère peut continuer à utiliser l'ancienne procédure.</li> </ul> | <p>Effectif depuis le 28 avril 2006.</p> <p>Échange de lettres entre la Banque de France et la FBF, les 22 et 27 mars 2006 pour formaliser la nouvelle procédure.</p> <p>Information et formation des réseaux bancaires et nouvelle version du mini guide dédié au droit au compte des Clés de la Banque (disponible depuis avril 2006)</p> <p>Campagne de communication du MINEFI en mai 2006 (<i>communiqué de presse et diffusion de 650 000 dépliant</i>s auprès des associations et des organismes sociaux).</p> <p>1 331 demandes de droit au compte, transmises par les établissements de crédit, selon la nouvelle procédure entrée en vigueur le 28 avril 2006, ont été enregistrées du 1<sup>er</sup> mai au 31 décembre 2006 sur un total de 30 500 désignations de droit au compte en 2006. De janvier à juillet 2007, 1 043 demandes ont été adressées selon la nouvelle procédure sur un total de désignations de droit au compte de 17 860. Le nombre d'ouverture de droit au compte diminue légèrement sur les sept premiers mois de 2007 comparativement à la même période en 2006, après avoir connu une progression de 14 % entre le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et le 1<sup>er</sup> janvier 2006 consécutive à une hausse de + 37,5 % entre le 1<sup>er</sup> janvier 2004 et le 1<sup>er</sup> janvier 2005</p> <p>La loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, indique que l'absence d'adresse stable ne peut pas être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit, notamment en matière bancaire et postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation de domiciliation (délivrée par une association agréée ou par un centre communal d'action social) en cours de validité.</p> <p>Selon l'Enquête patrimoine de l'INSEE, réalisée en 2006, 98,4 % de la population résidente, âgée, au moins, de 18 ans, disposaient d'un compte courant, au début de 2004 contre 96,6 % au début de 1998. Si l'on ajoute les personnes qui utilisent leur livret A sans disposer d'un compte bancaire (0,8 %), on arrive à une proportion de la population utilisant un compte bancaire ou un livret A qui était de 99,2 en 2004. Suivi maintenu.</p> |

| 2) UN ACCÈS POUR TOUS À UNE CARTE BANCAIRE ET À DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le service bancaire de base inclut désormais obligatoirement une carte de paiement à autorisation systématique. Dans le cadre du droit au compte, il est ouvert à ceux qui n'ont pas de compte et qui se sont vu refuser l'ouverture d'un compte et il est gratuit.</li> <li>➤ Les banques devront accélérer pour les clients interdits de chéquier, la diffusion des gammes alternatives de paiement et des cartes de paiement à autorisation systématique.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Décret du 27 mars 2006 sur les services bancaires de base.</p> <p>Mesures effectives le 1<sup>er</sup> avril 2006 avec une dérogation jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2006 pour les établissements qui ne disposaient pas de carte à autorisation systématique au jour d'application du décret).</p> <p>Campagne d'information de la profession bancaire en mars avril 2006 intitulée « Sans chéquier, la vie continue ». Plaquette jointe au dossier du 28 juin.</p> <p>Un nouveau mini guide « Vivre sans chéquier » des Clés de la Banque est disponible.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au Fichier Central des Chèques-FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 70 % au 3 juin 2007 contre 56,9 % fin juin 2006 et 50,2 %, fin mars 2006.</p> <p>Par ailleurs, la diffusion des cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) notamment dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, des services bancaires de base ou d'une carte seule, s'élevait à 7,43 millions au 31 décembre 2006, la progression étant de 51,6 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2006.</p> <p>Suivi maintenu.</p> |
| 3) UNE DÉMARCHE PERSONNALISÉE EN DIRECTION DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les banques devront contacter tous leurs clients interdits de chéquier de manière personnalisée. Elles informeront les nouveaux inscrits au Fichier central des chèques de l'existence de moyens de paiement alternatifs au chèque dès l'envoi de la lettre d'injonction.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>100 % des personnes concernées ont été contactées au 30 juin 2006, soit 1,6 million de titulaires de comptes de dépôt actifs, inscrits au FCC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un plan de développement de l'accompagnement social des personnes en difficulté sera déployé pour lutter contre l'exclusion bancaire. Dans cette perspective la DGAS s'attachera à améliorer la formation des travailleurs sociaux organisera une réunion ayant deux objectifs prioritaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'élaboration d'un protocole partenarial permettant une meilleure articulation entre les acteurs institutionnels présents dans le domaine du surendettement</li> <li>– mise au point de modules de formation ou de sensibilisation à destination des différents intervenants appartenant tant au monde social qu'à celui de la banque</li> </ul> </li> <li>➤ Le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité devra faire le point sur l'application du solde bancaire insaisissable.</li> </ul> | <p>Table ronde en mars 2006 sur l'accompagnement des exclus bancaires sous l'égide du Ministère de la cohésion sociale. Toutefois, le bilan, dans ce domaine, de l'accompagnement social reste insuffisant et justifie la relance d'une action.</p> <p>Avril 2006 : remise de la note intermédiaire au comité de suivi de l'étude sur le solde bancaire insaisissable commanditée par le ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et de la parité, confiée au Crédoc. Telle que prévue avec une échéance à fin 2006, l'étude n'a pas abouti.</p> <p>Aussi, le CCSF a-t-il relancé l'étude au printemps 2007 avec une collaboration très active des établissements de crédit dont les résultats sont attendus pour décembre 2007.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**4) UNE ACCEPTATION GÉNÉRALISÉE DES MOYENS MODERNES DE PAIEMENT DANS LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>➤ Mise en place d'un plan d'action lancé sous l'égide du Trésor public dans chaque département pour développer les moyens modernes de paiement dans les services publics locaux.</p>                                                                                                                                                                                                                | <p>Des protocoles d'engagements réciproques pour le développement des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ont été signés le 30 janvier 2006 entre le MINEFI, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'actions ont été déployés dans chaque département sur des projets prélèvements, TIP et cartes bancaires.</p> <p>En 2006, sur 21,8 milliards d'euros relevant des secteurs concernés par le CCSF (sur un total annuel de 46,8 milliards d'euros de recettes), 2,8 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés, soit près de 13 % du montant des recettes.</p> <p>Sur le premier trimestre 2007, la progression de ces moyens de paiement a atteint 21,4 % en montant et 26 % en nombre par rapport au premier trimestre 2006, contre 18,2 % en nombre et 14,7 % en montant entre le premier trimestre 2005 et le premier trimestre 2006. Les deux secteurs ayant connu les plus fortes progressions au premier trimestre 2007 sont ceux de l'Enfance et Famille (+ 60 %) et de l'Eau (+ 70 %).</p> |
| <p>➤ Le MINEFI accompagnera financièrement cette démarche :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– réduction pérenne de moitié des commissions sur les paiements par carte bancaire ;</li> <li>– prise en charge d'un tiers du coût des 1000 premiers terminaux de paiement électroniques mis en place par les collectivités locales dans le cadre des plans d'action départementaux.</li> </ul> | <p>La baisse de moitié des commissions appliquées au secteur local est effective depuis le 1<sup>er</sup> février 2006. Elle a permis en 2006 de faire progresser de 3872 à 5156 le nombre de collectivités qui proposent un encaissement par carte bancaire, soit une hausse de 1284 contrats actifs (+ 33 %).</p> <p>À fin 2007, 870 trésoreries permettront à 28,7 millions de Français, soit près de la moitié de la population nationale, de payer les services rendus par les collectivités locales par carte bancaire auprès des trésoreries.</p> <p>Suivi maintenu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## ANNEXE 2.3.

### SUITES DE LA RÉUNION DU 21 NOVEMBRE 2006

#### SITUATION AU 31 JUILLET 2007

Lors du CCSF du 21 novembre 2006, un certain nombre d'engagements relatifs aux relations banques-clients ont été pris par les représentants des banques, en l'absence d'accord de la part des représentants des consommateurs.

À l'été 2007, le point de ces engagements est le suivant :

#### 1) **Cumul de frais bancaires relatifs à des incidents de paiements** (rejets de chèques et de prélèvements automatiques)

Dans le cadre de la relation banque-client et dans le cas où le client, qui subit des difficultés causées par une diminution forte de ses ressources ou un accident de la vie entraînant une dégradation durable de sa situation financière, jugerait que le cumul des frais de rejet le conduirait à des difficultés significatives par rapport à sa situation, la banque s'engage à examiner au niveau de l'agence, dans les meilleurs délais et de façon personnalisée, la demande qui lui est faite par le client. Dans certains cas, notamment de difficultés graves ne relevant pas de la responsabilité du client, cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, appropriée à la situation spécifique de ce client.

En cas d'insuffisance sur la solution proposée, le client peut adresser sa réclamation au service « relation clientèle » et, en dernier ressort, au médiateur de la banque.

La mise en œuvre de cette procédure interviendra en parallèle avec la mise en place des plafonds réglementaires relatifs aux incidents de paiement. Elle sera précédée d'une présentation de ses modalités au CCSF et fera l'objet d'un bilan à la fin de l'année 2008.

#### 2) **Prélèvements automatiques**

**Les conclusions auxquelles le CCSF est parvenu soulignent l'intérêt du développement des prélèvements automatiques en tant que moyen de paiement moderne.**

- En fonction de l'avancement des travaux du Comité national SEPA, le CCSF procédera à une étude globale des questions liées aux prélèvements automatiques notamment dans les relations entre les parties concernées (le facturier, le client, la banque du client). La mise en place du débit direct européen est toutefois liée à la transposition de la Directive sur les Services de Paiement qui doit intervenir avant le 1<sup>er</sup> novembre 2009. Une attention particulière sera naturellement portée aux conditions d'information des clients, en fonction du schéma retenu par le Comité SEPA
- D'ici là, pour renforcer l'information des consommateurs dans le cadre actuel et prévenir les rejets de prélèvements automatiques, un dépliant général sur le paiement par prélèvement sera élaboré dans le cadre du CCSF, d'ici la fin de l'année 2007.

#### **Relevés de frais**

Conformément à leurs engagements antérieurs, en vue d'une meilleure transparence, les banques identifient par un pictogramme, d'une façon explicite, les frais d'opérations sur les relevés de compte de leur clientèle de particuliers.

De nouveaux engagements ont été pris :

- courant 2007, les banques offriront à leurs clients, de manière visible sur les relevés de compte, le regroupement des lignes de frais pictogrammés, selon des modalités propres à chaque banque ;
- selon des modalités propres à chaque banque, l'option de totaliser ces frais sur les relevés mensuels sera également proposée ;
- enfin, pour ceux de leurs clients qui le souhaiteraient, chaque banque proposera, dans un cadre concurrentiel, selon des modalités qui lui seront propres, un dispositif d'information à la demande permettant de récapituler périodiquement les frais bancaires payés.

Un point de ces mesures sera réalisé dans le cadre du CCSF au premier trimestre 2008.

### 3) Mobilité

- a. Des engagements ont été pris en 2004 en ce qui concerne la gratuité de la clôture des comptes de dépôt, des livrets A et Bleu, des CODEVI et des LEP, ainsi que la diffusion dans les réseaux bancaires d’un
- b. guide de la mobilité pour expliquer les modalités de changement de banque et la fourniture par chaque banque, à la demande du client et au prix prévu par le tarif en vigueur, d’une liste des opérations récurrentes sur son compte. Ces engagements ont été respectés.
- c. Dans le même esprit et pour continuer d’avancer dans cette voie, une étude sera réalisée d’ici le 31 mars 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des PEL, CEL, PEP et PEA.
- d. Il peut arriver que des chèques ou des prélèvements soient rejetés parce qu’ils ont été présentés postérieurement à la fermeture d’un compte. Le client peut alors se trouver en incident de manière involontaire alors que la banque ne peut pas le retrouver dans ses fichiers. Les difficultés techniques que cette question soulève feront l’objet d’un nouvel examen au CCSF d’ici le 31 mars 2008.

### 4) Coûts d’accès téléphonique

- Les tarifs d’accès téléphonique (en euros par minute) aux services de base de chaque banque sont systématiquement rappelés avec la meilleure lisibilité possible sur les relevés de compte.
- Un effort sera fait pour réduire les temps d’attente.
- Les banques sont d’accord sur le principe de la non-facturation aux clients des éventuels coûts d’attente téléphonique sur les numéros surtaxés, au-delà du coût de la communication. Une étude sera effectuée dans les meilleurs délais pour préciser la date, la faisabilité par les opérateurs téléphoniques, les coûts et les conditions de mise en œuvre de ce principe.

Un point sera réalisé au CCSF sur l’avancement de ces mesures au premier trimestre 2008.

## ANNEXE 3.1.

## LISTE DES AVIS ET DES RECOMMANDATIONS DU CCSF

| Dates      | Avis et recommandations de janvier 2006 à juillet 2007                                                                                                                                  |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30/01/2006 | Plan d'action relatif aux relations banques-clients (pour mémoire, voir annexe 2.2)                                                                                                     |
| 16/03/2006 | 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 |
| 06/04/2006 | Avis relatif à l'assurance emprunteur                                                                                                                                                   |
| 06/04/2006 | Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs]                                                   |
| 16/05/2006 | Avis sur les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers                                                            |
| 16/05/2006 | Avis sur l'élargissement de l'accès au crédit et à la prévention des situations de surendettement                                                                                       |
| 16/05/2006 | Avis relatif à la prescription biennale en assurance                                                                                                                                    |
| 26/06/2006 | Bilan de la mise en œuvre de la recommandation du CCSF du 12 mai 2005 sur le plan d'épargne retraite populaire (PERP)                                                                   |
| 05/04/2007 | Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs                                                    |
| 18/07/2007 | Avis du CCSF sur le Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers de détail dans le marché unique                                                                  |
| 27/07/2007 | Avis du CCSF sur les propositions du rapport de MM. Vorms et Taffin « Élargir l'accès au crédit au logement des emprunteurs atypiques »                                                 |

## ANNEXE 3.2.

### AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER DU 16 MARS 2006 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'UE 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 micro-paiements 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 micro-paiements 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 ans 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.

### ANNEXE 3.3.

#### 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<sup>22</sup>

###### 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.

---

<sup>22</sup> Au cas d'espèce, l'intermédiaire d'assurance est l'établissement prêteur pour les contrats d'assurance de groupe.

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

#### ANNEXE 3.4.

**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 le type 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 œuvre 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.

## ANNEXE 3.5.

### 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<sup>23</sup> 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.

<sup>23</sup> Sous réserve des exceptions prévues par la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF) rappelées dans le rapport.

## ANNEXE 3.6.

### 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>24</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 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.

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 % ;

<sup>24</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.

- 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 standards ;
- 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 a été fixé en 1990, et 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 l'avis circonstancié qu'il a rendu en 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 du 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.

## ANNEXE 3.7.

### 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.

### Article L. 114-1 du Code des assurances

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 du Code des assurances

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.

## ANNEXE 3.8.

### BILAN AU 26 JUIN 2006 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA RECOMMANDATION DU CCSF DU 12 MAI 2005 SUR LE PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE (PERP)

Un an après sa recommandation de mai 2005 sur le PERP, le CCSF constate que le PERP connaît une progression régulière et que les recommandations faites par le Comité pour améliorer l'information et la protection de l'épargnant-consommateur ont été largement suivies d'effet.

#### 1) Une progression régulière du PERP

Selon les derniers chiffres de la FFSA, le nombre de PERP en cours est de 1 737 000 à la fin du premier trimestre 2006, représentant un encours (provisions mathématiques) de 1,6 Md d'euros, soit un doublement sur un an et une augmentation de 16 % depuis le 31 décembre 2005.

Le montant de cotisations versées pour la seule année 2005 s'élève à 851 millions d'euros (+ 69 % sur un an) ; 175 millions d'euros ont été versés sur les plans au cours du premier trimestre 2006.

Le taux de détention est de 12 % de la population des salariés (à comparer aux 50 % de travailleurs non salariés détenant des contrats « Madelin »). L'âge moyen de détention est de 41 ans.

Les PERP, qui étaient principalement souscrits auprès de *bancassureurs* au cours de la première année de commercialisation, sont à présent de plus en plus distribués par les assureurs. 20 000 à 40 000 PERP sont commercialisés mensuellement. L'encours moyen est actuellement de 810 € (il a doublé en 2005 par rapport à 2004).

Si le PERP n'enregistre pas de hausse spectaculaire, sa progression est régulière et la FFSA indique que ses adhérents souhaitent la pérennisation du produit, même si la demande reste relativement modeste.

Selon certains réseaux bancaires, le faible engouement pour ce produit résulterait notamment de l'obligation d'une sortie en rente et des hésitations de la clientèle à s'engager sur une très longue période, sans possibilité de rachat, le système de retraite par répartition assurant encore un bon niveau de revenu.

D'autres représentants du secteur bancaire et de la bancassurance considèrent au contraire que la sortie en rente est une caractéristique nécessaire d'un véritable produit retraite et que la commercialisation du PERP a révélé l'intérêt pour ce produit d'épargne à long terme d'une clientèle particulièrement jeune et préoccupée à juste titre par la nécessité de se constituer suffisamment tôt un complément de retraite.

#### 2) Une recommandation suivie d'effet

- Il apparaît que le CCSF a joué, dans le cadre de sa recommandation PERP, un rôle précurseur en matière d'amélioration de la présentation des informations à communiquer aux épargnants.

En effet, le CCSF avait estimé 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. Le CCSF avait souligné 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. Lorsque des simulations de rentes sont produites, le CCSF avait recommandé 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. Le CCSF avait également recommandé 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.

Ces questions ont constitué l'un des axes de réflexion ayant abouti à la réforme, à la fin 2005, de l'information des souscripteurs d'assurance-vie.

- Par ailleurs, plusieurs établissements, dès l'été 2005, ont fait part au CCSF de leur décision d'aménager les contrats de PERP pour tenir compte de la recommandation du Comité en ce qui concerne notamment la mise en valeur de l'appellation « plan d'épargne retraite populaire » et le sigle, « PERP », quel que soit le nom commercial spécifique du

PERP distribué. Il en est de même, en ce qui concerne le renforcement de la lisibilité de l'ensemble des documents d'information relatifs aux contrats de PERP et l'insistance du CCSF pour que ces documents d'information mettent bien l'accent sur l'aspect retraite du PERP et le blocage des fonds jusqu'à la date de la retraite de l'adhérent.

- S'agissant des réactions des consommateurs sur le PERP, qui fait l'objet d'un dispositif de protection des épargnants très élaboré, on observe au stade actuel, que les réclamations reçues par l'ACAM sont très peu nombreuses.
- En ce qui concerne la gouvernance des PERP, il a été indiqué qu'elle se déroulait dans de bonnes conditions et que les préconisations des fédérations professionnelles (FFSA, GEMA) étaient bien suivies. Il a également rappelé que les dispositions de la loi du 15 décembre 2005 sur l'indépendance des associations souscriptrices de contrats d'assurance-vie étaient inspirées du mode de fonctionnement des GERP.

Toutefois, les modalités de gouvernance du PERP sont jugées contraignantes sur certains aspects (en particulier l'exigence d'un quorum de 25 % pour l'assemblée des participants) ; il en résulte des frais élevés, répercutés *in fine* sur l'assuré. Aussi une réflexion sur un allègement de ces modalités de gouvernance est-elle jugée souhaitable en concertation avec les pouvoirs publics et les assureurs.

- Plusieurs autres suggestions ont été faites au sein du CCSF :
  - Un bilan de la loi de 2003 sur la réforme des retraites devant être effectué en 2008, il a été suggéré de faire évaluer, par le Conseil d'Orientation des Retraites (COR), la part représentée par le PERP dans le total des retraites. D'une façon plus générale, l'attention a été attirée sur la nécessité de renforcer la sensibilisation de la population à l'évolution des régimes de retraite par répartition et par la même sur l'intérêt de produits d'épargne longue tels que le PERP. Cette information doit émaner des pouvoirs publics et des entreprises vis-à-vis de leurs salariés.
  - Selon certains participants, les modalités de la sécurisation des actifs devraient être revues, les placements étant exclusivement réalisés en obligations deux ans avant la retraite. Il est également observé que le contrat en euros diversifié est insuffisamment répandu. Enfin, il a été suggéré que les règles de provisionnement soient assouplies pour le PERP (provision pour risques d'exigibilité) afin de favoriser les placements en actions.

### ANNEXE 3.9.

#### AVIS SUR LA PROPOSITION MODIFIÉE DE DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL RELATIVE AUX CONTRATS DE CRÉDITS AUX CONSOMMATEURS ADOPTÉ PAR LE COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER LE 5 AVRIL 2007

Le Comité consultatif du Secteur financier (CCSF) a débattu de la nouvelle proposition de directive présentée par la Commission et la présidence allemande à titre de compromis en mars 2007, en particulier sur l'information précontractuelle.

En conclusion de ces débats et compte tenu de l'urgence liée à la négociation en cours, le Comité a formulé l'avis suivant :

1) S'agissant du champ d'application de la directive, le Comité se félicite de l'exclusion totale des crédits immobiliers, comme il l'avait souhaité dans son précédent avis du 5 avril 2006.

Le CCSF prend acte, par ailleurs, de l'extension de l'application de la directive aux contrats de crédit aux consommateurs non garantis d'un montant allant jusqu'à 100 000 euros.

2) Le CCSF salue le principe et le rôle des fiches européennes d'information standardisées précontractuelles qui répondent à la fois à une harmonisation maximale, à un haut niveau de protection des consommateurs et à une concurrence plus efficace. Il note que ces fiches permettent le maintien du principe du dispositif français d'offres préalables de crédit remises aux clients à leur demande et engageant la banque pendant un délai fixe ; il prend acte pour la révision du contenu des modèles types actuels pour mieux s'articuler avec les fiches européennes standardisées.

Ces fiches européennes seront des documents nouveaux indépendants des offres préalables de crédit qui pourront aussi être remises avec ou en même temps que les fiches européennes standardisées. Le CCSF a émis plusieurs propositions sur ces fiches (cf. annexes II et III).

3) Le CCSF prend acte de la fixation à 14 jours du droit de rétractation dans le cadre de l'harmonisation maximale. Toutefois, pour répondre à l'importance toute particulière qu'attachent les établissements de crédit et les consommateurs à la sécurité juridique des contrats de crédit, il insiste pour qu'à l'occasion de la transposition de la directive en droit français, en cas de ventes liées à un contrat de crédit, soit maintenu l'équilibre français au sujet des conditions de la mise à disposition des sommes empruntées aux vendeurs.

4) Le CCSF marque son accord à un droit pour les prêteurs d'obtenir une indemnité en cas de remboursement anticipé. Il note que cette indemnité sera plafonnée à 1 % du capital restant dû dans tous les pays de l'Union européenne, sans plancher. Ces indemnités ne seraient perçues que si le remboursement tombe pendant une période où le taux d'intérêt est fixe.

5) Le CCSF rappelle son attachement fort à l'application du droit du pays du consommateur aux contrats et à l'utilisation de la langue française pour l'information précontractuelle, en particulier pour les fiches européennes d'information standardisées.

## ANNEXE 3.10.

### AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER (CCSF) ADOPTÉ LE 18 JUILLET 2007 SUR LE LIVRE VERT DE LA COMMISSION EUROPÉENNE SUR LES SERVICES FINANCIERS DE DÉTAIL DANS LE MARCHÉ UNIQUE

Après avoir débattu les 15 mai et 12 juillet 2007 du Livre vert sur les services financiers de détail dans le marché unique, le CCSF a formulé l'avis suivant :

#### QUESTION 1 : objectifs et priorités du Livre vert

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est d'accord avec le Livre vert sur le fait que les services financiers de détail constituent un aspect essentiel de la vie quotidienne des citoyens de l'Union européenne et qu'il reste des progrès à accomplir pour la réalisation en la matière d'un marché unique efficient.

- À cet égard, le CCSF approuve notamment les objectifs suivants énoncés dans le Livre vert :
  - Apporter des avantages concrets aux consommateurs en faisant en sorte que des marchés ouverts et bien réglementés et une concurrence soutenue leur permettent de disposer de produits répondant à leurs besoins, en termes de choix, de valeur et de qualité.
  - Renforcer la confiance des consommateurs en veillant à ce qu'ils bénéficient d'une protection appropriée, et à la solidité financière et à la fiabilité des prestataires.
  - Renforcer la capacité des consommateurs à prendre des décisions en rapport avec leur situation financière. Cela suppose d'intervenir à plusieurs niveaux, dont l'amélioration de leur culture financière, la fourniture en temps utile d'informations claires et appropriées, des conseils de qualité et des conditions de concurrence égales entre produits offrant des caractéristiques similaires. Les consommateurs seraient ainsi probablement mieux armés pour rechercher les meilleures offres correspondant à leurs besoins, quelle que soit la localisation du prestataire de services financiers les proposant.
- Toutefois, le CCSF rappelle son attachement pour la réalisation d'un marché unique des services financiers de détail, aux points suivants :
  - Une harmonisation élevée (pleine harmonisation ciblée) est indispensable à la fois pour garantir aux consommateurs un haut degré de protection et pour assurer aux entreprises de services financiers une concurrence loyale dans l'ensemble du marché unique.
  - Néanmoins, l'harmonisation doit se faire sans préjudice du respect des dispositifs nationaux favorables aux consommateurs, en particulier lorsque les marchés sont très concurrentiels.
  - Le droit applicable doit, par principe, être celui du pays du consommateur.
  - L'information des consommateurs doit être disponible, claire, gratuite et dans leur langue. La comparabilité des offres est un facteur clé pour que les consommateurs puissent faire jouer la concurrence entre prestataires de services.

#### QUESTION 2 : les sujets non abordés

Le CCSF appelle l'attention de la Commission européenne sur des points importants qui ne sont pas ou insuffisamment mis en valeur dans le Livre vert :

- Parallèlement au développement de la confiance des consommateurs, la réalisation d'un marché unique des services financiers de détail passe également par une justification économique systématique et par le renforcement de la confiance des professionnels du secteur financier. À cet égard, le CCSF souhaite que toutes les actions communautaires soient soumises à l'engagement de la Commission pour une « meilleure réglementation » (*better regulation*), et prennent en compte l'importance de la compétitivité dans un contexte mondial ainsi que celle de la croissance et des créations d'emplois générés par l'industrie financière, sans omettre le rôle dans le secteur financier de la recherche, de l'innovation et des technologies de l'information.
- Par ailleurs, il n'existe pas un seul type de consommateur de services financiers, mais des consommateurs qui expriment différentes demandes et auxquels il convient d'apporter des réponses et des conseils diversifiés et appropriés.
- Il est également indispensable de bien intégrer la notion de risque, qui est essentielle pour la construction d'un système bancaire et assurantiel européen solide et sain.

- Il est important de veiller à l'accès de tous aux services financiers.
- La protection des données personnelles doit être assurée à un haut niveau.
- Le CCSF estime nécessaire que la consultation des consommateurs et des professionnels au niveau communautaire dans le domaine des services financiers soit renforcée. Il serait utile d'étudier les formes possibles d'une démarche systématisée et institutionnalisée qui pourrait s'inspirer de la méthode et de l'expérience en France du Comité consultatif du secteur financier.

#### **QUESTION 5 : Traitement des plaintes**

L'ouverture de possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges et de traitement efficace des plaintes pour les clients du secteur financier, au plan national comme au plan transfrontière, apparaît comme prioritaire. Toutefois, il importe que ces possibilités, notamment la médiation, offrent des garanties satisfaisantes d'indépendance et d'efficacité et soient suffisamment connues des consommateurs. Ces dispositifs doivent être disponibles, fonctionner de façon homogène au sein de l'Union européenne, et couvrir l'ensemble des services financiers, qu'ils soient distribués en direct ou par des intermédiaires.

#### **QUESTIONS 8 et 9 : Produits optionnels standard**

Le CCSF propose que soit approfondie, au plan communautaire, la possibilité pour le secteur financier de proposer, notamment dans le domaine de l'épargne retraite, des produits financiers optionnels et standardisés (par exemple, le « 28<sup>ème</sup> régime »). Ces produits devraient avoir un degré élevé de protection des consommateurs et auraient les mêmes caractéristiques majeures (y compris dans le domaine fiscal) dans tous les pays de l'Union européenne où ils seraient disponibles.

#### **QUESTION 10 : Culture financière**

L'éducation financière, notamment des jeunes, constitue une forte priorité. Le CCSF souhaiterait que la Commission européenne contribue, par un programme dédié, au financement et à la diffusion d'actions exemplaires pour le développement de la culture financière.

#### **QUESTION 11 : L'information des consommateurs**

Les dispositions contenues dans les directives communautaires sur les services financiers et concernant l'information et le conseil des consommateurs sont essentielles. Si certains principes peuvent être communs à différents textes, les exigences en matière d'information contractuelle, précontractuelle et de conseil varient nécessairement selon les publics et les produits concernés. De plus, l'application des dispositions figurant dans les textes communautaires et nationaux en matière d'information et de conseil doit être contrôlée de la même manière dans tous les pays.

Enfin, ces exigences d'information et de conseil des consommateurs doivent être aussi simples et harmonisées que possible, de manière à ne pas constituer une charge disproportionnée pour le secteur financier.

#### **QUESTION 12 : Données sur le crédit**

Le Comité rappelle, en la matière, qu'il est opposé à la création d'un fichier positif en France pour des raisons tenant notamment à la protection des données personnelles.

## ANNEXE 3.11.

**AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER (CCSF) ADOPTÉ LE 27 JUILLET 2007  
SUR LES PROPOSITIONS DU RAPPORT DE MM. VORMS ET TAFFIN  
« ÉLARGIR L'ACCÈS AU CRÉDIT AU LOGEMENT DES EMPRUNTEURS ATYPIQUES »**

Dans le cadre de ses travaux sur l'élargissement de l'accès au crédit et la prévention du surendettement (cf. avis du 16 mai 2006), le Comité consultatif du Secteur Financier a débattu les 28 juin et 12 juillet 2007 du rapport de MM. Vorms et Taffin sur l'élargissement de l'accès au crédit immobilier des personnes qui en sont actuellement exclues en raison notamment du caractère irrégulier de leurs revenus ou de leur âge.

**1. Les propositions de MM. Vorms et Taffin**

Après avoir étudié diverses solutions et écarté d'autres voies (le pacte comissoire et la voie parée, des formules assurantielles, les quotas et la réforme des modalités de calcul des taux de l'usure), les auteurs du rapport ont choisi de proposer deux produits fondés sur une approche équilibrée du crédit au logement :

- le **Prêt sécurisé à l'accession à la propriété (PSAP)** est destiné aux personnes qui ne peuvent justifier de revenus réguliers tout au long de la durée d'un prêt, alors même que leurs revenus sont suffisants. Les caractéristiques de ce produit sont :
  - l'extension de la garantie du Fonds de garantie de l'accession sociale (FGAS) à l'emprunteur dans la limite de 50 % de son apport personnel, s'il accepte de procéder à une vente amiable du bien à la première demande de l'établissement créancier ;
  - un régime contractuel spécifique, organisé par la loi, permettant de dégager la responsabilité du prêteur au titre d'une appréciation insuffisante des revenus futurs, instables, de l'emprunteur ;
  - l'encouragement systématique au règlement amiable, plus favorable à l'emprunteur que la vente par voie judiciaire ;
  - une information approfondie du consommateur.

Les auteurs du rapport estiment à 10 000 le nombre de PSAP qui pourraient être distribués selon les critères d'attribution des prêts d'accession sociale du FGAS (sous condition de ressources).

- le **Prêt hypothécaire cautionné (PHC)** s'adresse aux personnes âgées qui ne peuvent avoir accès à l'assurance décès-invalidité, sinon à des coûts prohibitifs. Afin de promouvoir auprès des établissements de crédit la diffusion du crédit aux personnes âgées, sans devoir faire gérer aux banques des successions, les auteurs proposent que cette tâche soit externalisée. D'une part, une hypothèque serait exigée par l'établissement de crédit créancier en contrepartie du prêt consenti et, d'autre part, une société de caution (subrogée dans les droits du créancier) serait appelée à intervenir en cas de décès ou d'invalidité de l'emprunteur. Cette proposition ne nécessite ni modification réglementaire ou législative, ni aides publiques. Sa mise en place peut être rapide.

**2. La recommandation du CCSF**

Le CCSF se félicite de la contribution que représente le rapport de MM. Vorms et Taffin à la problématique de l'accès au crédit des personnes atypiques (personnes aux revenus irréguliers et personnes âgées), conformément à une demande que le Comité avait formulée dans son avis de mai 2006 sur l'élargissement de l'accès au crédit et la prévention du surendettement.

Le Comité consultatif apporte son soutien aux propositions du rapport sur trois points qui lui semblent particulièrement importants :

- une plus grande prise en compte, pour l'octroi des crédits, de la valeur du bien en tant que gage mobilisable, en complément des revenus des emprunteurs, ce qui permettra de rapprocher davantage la pratique française des pratiques étrangères et d'ouvrir le marché du crédit aux personnes de plus en plus confrontées à des parcours professionnels morcelés ;
- la mise en avant de l'apport personnel ;
- la possibilité, pour les personnes âgées, d'emprunter à des coûts supportables.

Ces propositions sont d'autant plus intéressantes que leur mise en place repose sur le seul aménagement de dispositifs existants.

Le Comité consultatif n'est toutefois pas favorable à une incitation trop systématique à l'accession à la propriété. L'immobilier, qui est souvent l'investissement principal des ménages, n'est pas exempt de risques pour les personnes les plus modestes. La location peut aussi être la meilleure réponse en termes de logement pour certaines catégories de populations (personnes mobiles). Cela suppose la réalisation d'un effort important pour développer l'offre dans le domaine du logement social locatif.

Par ailleurs, le Comité rappelle que l'obligation de mise en garde, en cas de demande de prêt immobilier, est un élément primordial de la protection des consommateurs.

S'agissant du PSAP, le Comité consultatif insiste pour que la réforme législative nécessaire pour limiter la responsabilité du prêteur au titre d'une appréciation insuffisante des revenus de l'emprunteur soit circonscrite aux seules personnes visées par le rapport.

Enfin, s'agissant des taux de l'usure, le Comité consultatif n'a pas la même position que les auteurs du rapport. Il s'est prononcé dans son avis de mai 2006 pour le maintien de taux plafonds légaux protégeant l'emprunteur, mais estime 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.

En conclusion, le CCSF se prononce, compte tenu de l'intérêt de ces deux propositions, pour une mise en œuvre rapide et souhaite être associé, en temps utile, à la définition des modalités desdites propositions.

## ANNEXE 4.1.

### LOI n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (extrait)

NOR: SOCX0600231L

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,  
Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

#### Article 70

I. – La dernière phrase du dernier alinéa de l'article L. 131-73 du code monétaire et financier est ainsi rédigée :

« Les frais perçus par le tiré ne peuvent excéder un montant fixé par décret. »

II. – L'article L. 312-1-1 du même code est complété par un III ainsi rédigé :

« III. – Le montant des frais bancaires consécutifs à un incident de paiement autre que le rejet d'un chèque est plafonné dans des conditions fixées par décret en fonction de la nature et du montant de l'incident, sans excéder en tout état de cause ce dernier montant. »

## ANNEXE 4.2.

### Décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007 relatif au plafonnement des frais bancaires applicables aux incidents de paiement

Le Premier ministre

Sur le rapport de la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 131-73 et L. 312-1-1 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 16 octobre 2007 ;

Vu l'avis du Conseil de la concurrence (commission permanente) en date du 19 octobre 2007 ;

Après avis du Conseil d'État (section des finances),  
Décrète :

#### Article 1

L'article D. 131-25 du code monétaire et financier est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. D. 131-25. - Les frais bancaires perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque, pour défaut ou insuffisance de provision, comprennent l'ensemble des sommes facturées par le tiré au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes.

« En particulier, les frais engendrés par l'obligation mise à la charge du tiré, au titre de l'article L. 131-73, d'informer le titulaire du compte du défaut de provision, sont inclus dans les frais mentionnés au premier alinéa dès lors qu'un incident de paiement est constitué. La facturation de l'envoi d'une lettre d'injonction ou d'une commission d'incident ou de rejet de chèque est également comprise dans ces mêmes frais.

« Les frais bancaires perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque ne peuvent excéder un montant de 30 EUR pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 EUR et un montant de 50 EUR pour les chèques d'un montant supérieur à 50 EUR.

« Constitue un incident de paiement unique le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours suivant le premier rejet. »

#### Article 2

A la section 1 du chapitre 2 du titre Ier du livre III de la partie réglementaire du même code, il est inséré une sous-section 1 bis ainsi rédigée :

Sous-section 1 bis

Incidents de paiement

« Art. D. 312-4-1. - Pour l'application de l'article L. 312-1-1, constitue un incident de paiement tout rejet d'un ordre de paiement reçu par la banque du payeur en raison d'un défaut ou d'une insuffisance de provision, quel que soit le moyen de paiement utilisé.

« Art. D. 312-4-2. - Pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais bancaires perçus par la banque du payeur au titre d'un incident ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 EUR.

« Les frais bancaires perçus par la banque du payeur à l'occasion d'un incident de paiement comprennent l'ensemble des sommes facturées par la banque du payeur au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes.

« Lorsque plusieurs demandes de paiement concernant la même opération de paiement ont été rejetées par la banque, le payeur peut demander le remboursement des frais perçus au titre de ces incidents au-delà du montant facturé pour le premier rejet. La preuve que ces demandes de paiement concernent la même opération de paiement est apportée par le payeur par tout moyen. »

#### Article 3

Les dispositions du présent décret entrent en vigueur six mois après sa publication au Journal officiel.

#### Article 4

La ministre de l'économie, des finances et de l'emploi est chargée de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

## ANNEXE 5.1.

### FICHE DE SYNTHÈSE DU CCSF SUR LA CONVENTION AERAS

#### 1. Populations concernées

Succédant et apportant des avancées significatives par rapport à la convention Belorgey signée en 2001, la **convention Aeras** (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) est entrée en vigueur le 6 janvier 2007. Elle vise à faciliter l'accès à l'emprunt et à l'assurance des personnes handicapées ou malades, et plus largement, de tous ceux qui présentent un risque aggravé de santé. Elle engage tous les signataires : établissements de crédit, assureurs, pouvoirs publics, associations de malades, de handicapés et de consommateurs.

#### 2. Opérations concernées

La convention couvre le risque décès en matière d'emprunts à caractère :

- personnel : prêts immobiliers et crédits à la consommation
- professionnel : prêts pour l'acquisition de locaux et de matériels

En pratique, les candidats au crédit immobilier ou professionnel qui ne pourraient pas être assurés dans le cadre des contrats de base d'assurance de groupe ou individuelle, bénéficient automatiquement de la convention AERAS : le dossier du candidat est alors transmis directement à un deuxième niveau d'assurance où il sera examiné par un service médical spécialisé. Si, à l'issue de cette deuxième étape, le dossier ne peut être assuré, un ultime examen sera réalisé par des experts médicaux au niveau national, réunis dans un pool de troisième niveau dit des risques très aggravés.

#### 3. Conditions de montant et de durée

- Les prêts immobiliers ou professionnels sont exempts de conditions de plafond ou de durée, à l'exception des prêts examinés dans le cadre du 3<sup>ème</sup> niveau, auquel cas ils ne peuvent pas dépasser 300 000 euros, et l'âge de l'emprunteur ne doit pas excéder 70 ans en fin de prêt ;
- Pour les prêts à la consommation ou dédiés, les emprunteurs bénéficient d'une assurance décès sans avoir à remplir un questionnaire de santé, s'ils ont 50 ans au plus, pour les prêts inférieurs à 15 000 euros, d'une durée égale ou inférieure à 4 ans.

#### 4. Garantie des prêts immobiliers et professionnels en cas d'invalidité

Pour pallier les situations dans lesquelles la dégradation de la situation de santé d'un emprunteur le mettrait dans l'incapacité de rembourser son prêt, les assureurs se sont engagés à proposer, lorsque ce risque est techniquement assurable, une assurance invalidité pour couvrir, au minimum, le risque de perte totale et irréversible d'autonomie, ainsi que certains risques additionnels, dans des cas déterminés au contrat.

#### 5. Garanties alternatives à l'assurance

En cas de refus d'assurance emprunteur, la banque recherchera des solutions alternatives à l'assurance (biens immobiliers, portefeuille de valeurs mobilières, contrats d'assurance-vie, de prévoyance individuelle ou de cautions), susceptibles d'offrir des garanties présentant la même sécurité pour la réalisation du projet immobilier ou professionnel.

#### 6. Mécanisme de mutualisation

Grâce à un mécanisme privé d'écrêtement des surprimes et de mutualisation de leur coût mis en place par les assureurs et les établissements de crédit, la prime d'assurance, pour les personnes disposant de revenus modestes, ne peut pas représenter plus de 1,5 point du taux effectif global du prêt immobilier pour l'acquisition de la résidence principale de l'emprunteur ou du prêt professionnel.

#### 7. Délais de traitement des dossiers

La durée globale de traitement des dossiers de demande de prêts immobiliers par les établissements de crédit et les assureurs ne doit pas dépasser une durée maximum de cinq semaines à compter de la réception du dossier complet, dont 3 semaines maximum pour la réponse de l'assureur sur un dossier complet et 2 semaines maximum pour celle de la banque après connaissance de l'acceptation de la proposition d'assurance par son client.

## **8. Information sur la convention AERAS**

Les signataires de la convention se sont engagés à faire connaître ce dispositif le plus largement possible et le plus en amont possible des projets.

Par exemple, les établissements de crédit et les assureurs diffusent des dépliants d'information au sein de leurs réseaux et informent directement les candidats à l'emprunt. En particulier, des référents AERAS sont mis en place dans chaque réseau bancaire pour intervenir en appui des chargés de clientèle et répondre aux questions des clients. Les professionnels proposent également un service d'information par téléphone au 0821 221 021 (0,12€/min) disponible 7j/7 24h/24.

Les associations se sont également engagées à diffuser de l'information sur leurs sites, dans leurs permanences, et auprès de leurs adhérents par des plaquettes, des affiches et des lignes d'information téléphoniques.

Enfin les pouvoirs publics de leur côté ont mis en place un site internet d'information : [www.aeras-infos.fr](http://www.aeras-infos.fr), et se sont engagés à mobiliser les caisses d'assurance maladie ainsi que les professionnels de l'immobilier tels que les notaires, les agences immobilières...

## **9. Respect de la confidentialité des informations**

Les professionnels ont réaffirmé leur engagement à respecter la confidentialité des informations touchant à la vie privée et à la santé des personnes concernées, dans le cadre d'un code de bonne conduite annexé à la convention.

## **10. Création d'une Commission de médiation**

Une Commission de médiation est chargée d'examiner les réclamations individuelles en vue de favoriser un règlement à l'amiable des contentieux éventuels liés à l'application de la convention AERAS.

## **11. Commission des « Études et Recherches »**

Une Commission des « Études et Recherches » a été créée pour, d'une part, recueillir et étudier les données sur la mortalité et la morbidité occasionnées par les principales pathologies à partir desquelles sont déterminées les surprimes pour risques aggravés ou fondés les refus de garantie et, d'autre part, engager un programme de recherche en vue de fournir des statistiques nécessaires à la tarification du risque.

## **12. Commission de suivi et de propositions**

Une Commission de suivi et de propositions de la convention veillera à la bonne application des dispositions de la convention et au respect des engagements des parties

## ANNEXE 5.2.

### LOI n° 2007-131 du 31 janvier 2007 relative à l'accès au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit:

#### Article 1<sup>er</sup>

L'article L. 1141-2 du code de la santé publique est ainsi rédigé:

« Art. L. 1141-2. - Une convention nationale relative à l'accès au crédit des personnes présentant, du fait de leur état de santé ou de leur handicap, un risque aggravé est conclue entre l'État, les organisations professionnelles représentant les établissements de crédit, les entreprises d'assurance, les mutuelles et les institutions de prévoyance ainsi que des organisations nationales représentant les malades et les usagers du système de santé agréées en vertu de l'article L. 1114-1 ou représentant les personnes handicapées. Cette convention a pour objet:

« – de faciliter l'assurance des prêts demandés par les personnes présentant un risque aggravé en raison de leur état de santé ou d'un handicap;

« – d'assurer la prise en compte complète par les établissements de crédit des garanties alternatives à l'assurance;

« – de définir des modalités particulières d'information des demandeurs, d'instruction de leur dossier et de médiation.

« Toute personne présentant, du fait de son état de santé ou de son handicap, un risque aggravé bénéficie de plein droit de cette convention. »

#### Article 2

Après l'article L. 1141-2 du code de la santé publique, il est inséré un article L. 1141-2-1 ainsi rédigé: «Art. L. 1141-2-1. - La convention prévue à l'article L. 1141-2 définit notamment:

« 1° Les conditions d'âge des emprunteurs, l'objet, le montant et la durée des prêts;

« 2° Les modalités d'information des demandeurs d'emprunt sur les dispositions relatives à l'accès au crédit et à l'assurance emprunteur;

« 3° Les conditions dans lesquelles un demandeur d'emprunt peut se prévaloir, pendant un délai déterminé, d'une offre d'assurance, y compris pour un bien différent de celui visé par cette offre;

« 4° La couverture des risques décès et invalidité, dans les cas où elle est requise;

« 5° Les garanties de confidentialité des données à caractère personnel et de nature médicale;

« 6° Un mécanisme de mutualisation, mis en œuvre par les entreprises d'assurance, les mutuelles et institutions de prévoyance et les établissements de crédit, permettant, sous condition de ressources des demandeurs d'emprunt, de limiter le coût additionnel résultant du risque aggravé pour l'assurance décès et invalidité des crédits professionnels et des crédits destinés à l'acquisition de la résidence principale;

« 7° Les dispositifs d'études et de recherche permettant de recueillir, d'analyser et de publier les données disponibles sur la mortalité et la morbidité résultant des principales pathologies, en vue de fournir les éléments statistiques nécessaires à la tarification du risque;

« 8° La procédure d'instruction des demandes d'emprunt et les modalités selon lesquelles la personne est informée des motifs des refus d'assurance;

« 9° Un dispositif de médiation entre, d'une part, les personnes présentant un risque aggravé de santé et, d'autre part, les organismes d'assurance et les établissements de crédit;

« 10° La composition et les modalités de fonctionnement d'une instance de suivi et de propositions associant les parties et chargée d'évaluer régulièrement la réalisation des objectifs et engagements de la convention. »

#### Article 3 L'article L. 1141-3 est ainsi rédigé :

« Art. L. 1141-3. - La convention prévue à l'article L. 1141-2 est conclue pour une durée de trois ans. « La convention et ses avenants sont publiés au Journal officiel.

« Pour celles de ses dispositions qui prévoient les conditions de collecte et d'utilisation ainsi que les garanties de confidentialité des données à caractère personnel de nature médicale, la convention fait l'objet, préalablement à sa conclusion, d'une consultation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, qui donne un avis sur sa conformité à la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

« A défaut d'accord, ou en cas de dénonciation, compromettant la mise en œuvre ou la pérennité du dispositif conventionnel, les conditions de collecte et d'utilisation et les garanties de confidentialité des données à caractère personnel de nature médicale sont fixées dans les six mois par décret en Conseil d'État, après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

« Au cas où la convention ne serait pas signée par l'une des organisations professionnelles mentionnées à l'article L. 1141-2, un décret peut, après consultation des signataires de la convention et de l'organisation professionnelle non signataire, étendre son application aux entreprises et organismes représentés par l'organisation non signataire.

« A défaut de prorogation ou de renouvellement de la convention ou en cas de dénonciation de la convention, les dispositions énumérées à l'article L. 1141-2-1 sont fixées dans les six mois par décret en Conseil d'État. Ce décret prend effet à la date d'expiration de la convention. »

#### Article 4

Après l'article L. 1141-3 du code de la santé publique, il est inséré un article L. 1141-4 ainsi rédigé:

« Art. L. 1141-4. - L'instance de suivi et de propositions mentionnée au 10o de l'article L. 1141-2-1 adresse un rapport d'évaluation au Gouvernement et au Parlement au plus tard trois mois avant l'échéance de la convention. »

#### Article 5

Les cinquième et sixième alinéas de l'article L. 1141-3 du code de la santé publique s'appliquent à la convention en vigueur à la date de publication de la présente loi.

L'instance de suivi et de propositions mentionnée au 10° de l'article L. 1141-2-1 du même code adresse au Gouvernement et au Parlement au plus tard le 1er juillet 2008 une évaluation de la convention en vigueur à la date de publication de la présente loi.

#### Article 6

Le premier alinéa de l'article L. 1111-7 du code de la santé publique est ainsi modifié: 1° Après le mot: « détenues », sont insérés les mots: « , à quelque titre que ce soit, » ;

2° Les mots: « et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, » sont supprimés.

## ANNEXE 5.3.

### FICHE SUR LES COMPÉTENCES DE LA COMMISSION DE MÉDIATION AERAS

#### 1. Populations concernées

Succédant et apportant des avancées significatives par rapport à la convention Belorgey signée en 2001, la **convention Aeras** (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) est entrée en vigueur le 6 janvier 2007. Elle vise à faciliter l'accès à l'emprunt et à l'assurance des personnes handicapées ou malades, et plus largement, de tous ceux qui présentent un risque de santé aggravé.

#### 2. Opérations concernées

La convention couvre le risque décès en matière d'emprunts à caractère :

- personnel : prêts immobiliers et crédits à la consommation
- professionnel : prêts pour l'acquisition de locaux et de matériels

En pratique, les candidats au crédit qui ne pourraient pas être assurés dans le cadre des contrats d'assurance de groupe, doivent être informés par les établissements financiers de l'existence de la convention Aeras. Désormais, les établissements financiers ne peuvent plus se contenter d'un refus : ils doivent automatiquement transmettre le dossier du candidat à un deuxième niveau où il sera examiné par un service médical spécialisé. Si, à l'issue de cette deuxième étape, le dossier est refusé, un ultime examen sera réalisé par des experts médicaux de la compagnie d'assurance, au niveau national, par un pool dit des risques très aggravés.

#### 3. Conditions de montant et de durée

- Pour les prêts immobiliers ou professionnels, les sommes empruntées pourront s'élever jusqu'à 300 000 euros, sans condition de durée autre que celle-ci ne soit pas telle que l'âge de l'emprunteur excède 70 ans en fin de prêt ;
- pour les prêts à la consommation ou dédiés, les emprunteurs sont dispensés de remplir un questionnaire de santé, sous réserve que les prêts soient inférieurs à 15 000 euros, que la durée du prêt soit inférieure à 4 ans et que les emprunteurs aient 50 ans au plus.

#### 4. Garantie des prêts immobiliers et professionnels en cas d'invalidité

Pour pallier les situations dans lesquelles la dégradation de la situation de santé d'un emprunteur le mettrait dans l'incapacité de rembourser son prêt, les assureurs se sont engagés à proposer, lorsque ce risque est techniquement assurable, une assurance invalidité pour couvrir, au minimum, le risque de perte totale et irréversible d'autonomie, ainsi que certains risques additionnels, dans des cas déterminés au contrat.

#### 5. Garanties alternatives à l'assurance

En cas de refus d'assurance emprunteur, des solutions alternatives (biens immobiliers, portefeuille de valeurs mobilières, contrats d'assurance-vie, de prévoyance individuelle ou de cautions) à l'assurance de groupe, susceptibles d'offrir des garanties présentant la même sécurité, pourront être recherchées par le prêteur pour gager les emprunts liés au logement ou à l'investissement professionnel.

#### 6. Mécanisme de mutualisation

Grâce à un mécanisme privé de mutualisation mis en place par les assureurs et les établissements de crédit, la prime d'assurance ne peut pas représenter plus de 1,5 point du taux effectif global de l'emprunt pour les personnes disposant de revenus modestes, pour les prêts immobiliers liés à l'acquisition d'une résidence principale ou les prêts professionnels.

#### 7. Traitement accéléré des dossiers

La durée globale de traitement des dossiers de demande de prêts immobiliers par les établissements de crédit et les assureurs ne doit pas dépasser une durée maximum de cinq semaines à compter de la réception du dossier complet.

**8. Information des réseaux bancaires**

Les établissements de crédit et les assureurs s'engagent à diffuser des dépliants d'information au sein de leurs réseaux et d'informer directement les candidats à l'emprunt. En particulier, des référents seront mis en place dans chaque réseau bancaire pour intervenir en appui aux chargés de clientèle.

**9. Respect de la confidentialité des informations**

Les établissements de crédit s'engagent à respecter la confidentialité des informations touchant à la vie privée et à la santé des personnes concernées, dans le cadre d'un code de bonne conduite annexé à la convention.

**10. Création d'une Commission de médiation**

Une Commission de médiation est chargée d'examiner les réclamations individuelles en vue de favoriser un règlement à l'amiable des contentieux éventuels.

**11. Commission des « Études et Recherches »**

Une Commission des « Études et Recherches » a été créée pour, d'une part, recueillir et étudier les données sur la mortalité et la morbidité occasionnées par les principales pathologies à partir desquelles sont déterminées les surprimes pour risques aggravés ou fondés les refus de garantie et, d'autre part, engager un programme de recherche en vue de fournir des statistiques nécessaires à la tarification du risque.

**12. Commission de suivi**

Une Commission de suivi et de propositions de la convention veillera à la bonne application des dispositions de la convention et au respect des engagements des parties.

## ANNEXE 6.1.

| I. Flux d'entrée et de sortie des dossiers de surendettement au cours des cinq dernières années<br>(en unités)               |         |         |         |         |         |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                                                                                                              | 2002    | 2003    | 2004    | 2005    | 2006    | Total   |
| <b>ENTRÉES</b>                                                                                                               |         |         |         |         |         |         |
| Dossiers déposés                                                                                                             | 145 348 | 165 493 | 188 176 | 182 330 | 184 866 | 866 213 |
| Dossiers recevables                                                                                                          | 118 533 | 144 231 | 153 185 | 155 946 | 157 950 | 729 845 |
| <b>SORTIES</b>                                                                                                               |         |         |         |         |         |         |
| Plans conventionnels conclus                                                                                                 | 81 294  | 93 012  | 94 415  | 97 391  | 95 853  | 461 965 |
| Clôtures de procédure (après décision de recevabilité)                                                                       | 5 972   | 6 109   | 5 988   | 5 949   | 5 945   | 29 963  |
| Recommandations élaborées par les commissions et homologuées par les juges                                                   | 24 552  | 26 615  | 31 927  | 29 514  | 29 991  | 142 599 |
| Décisions d'orientation vers la PRP acceptées par les débiteurs                                                              |         |         | 16 397  | 19 259  | 24 190  | 59 846  |
| Source : Banque de France – Direction de la Surveillance des relations entre les Particuliers et la Sphère financière (DSRP) |         |         |         |         |         |         |

## ANNEXE 6.2.

| II. Ménages en situation de désendettement<br>(en unités)                                                                    |           |                |               |           |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|---------------|-----------|-----------|
| Mars 2006                                                                                                                    | Juin 2006 | Septembre 2006 | Décembre 2006 | Mars 2007 | Juin 2007 |
| 664 572                                                                                                                      | 677 239   | 684 602        | 695 391       | 705 503   | 707 805   |
| Source : Banque de France – Direction de la Surveillance des relations entre les Particuliers et la Sphère financière (DSRP) |           |                |               |           |           |

## ANNEXE 6.3.

## III. Évolution conjoncturelle du surendettement

|                                                                                            | Mars 2006 | Juin 2006 | Septembre 2006 | Décembre 2006 | Mars 2007 | Juin 2007 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------|---------------|-----------|-----------|
| 1. Dossiers déposés (en unités)                                                            | 18 554    | 16 280    | 13 527         | 14 455        | 18 121    | 16 161    |
| 2. dont redépôts                                                                           | 6 492     | 5 893     | 5 154          | 5 257         | 6 513     | 6 259     |
| 3. Dossiers irrecevables (en unités)                                                       | 1 265     | 1 261     | 1 015          | 1 125         | 1 090     | 1 279     |
| 4. Décisions d'orientation des commissions vers la PRP (en unités)                         | 2 416     | 2 723     | 2 214          | 2 405         | 2 766     | 3 351     |
| <b>PHASE AMIABLE</b>                                                                       |           |           |                |               |           |           |
| 5. Plans conventionnels conclus (en unités)                                                | 8 733     | 8 992     | 8 477          | 7 669         | 6 580     | 7 923     |
| 6. Constats de non-accord (en unités)                                                      | 3 608     | 4 240     | 4 104          | 3 844         | 3 471     | 3 795     |
| 7. Clôtures (en unités)                                                                    | 1 767     | 1 854     | 1 641          | 1 547         | 1 513     | 1 919     |
| <b>PHASE DE RECOMMANDATION</b>                                                             |           |           |                |               |           |           |
| 8. Demande d'ouverture <sup>(1)</sup> (en unités)                                          | 2 833     | 3 109     | 3 386          | 3 085         | 2 870     | 2 717     |
| 9. Recommandations élaborées (en unités)                                                   | 3 934     | 4 161     | 3 934          | 3 948         | 3 701     | 3 733     |
| 10. Recommandations homologuées (en unités)                                                | 2 983     | 2 377     | 2 918          | 2 015         | 2 444     | 2 696     |
| 11.1. Effacements de dettes (en unités)                                                    | 389       | 469       | 402            | 394           | 392       | 293       |
| 11.2. Effacements de dettes montant moyen proposé par les commissions aux juges (en euros) | 27 450    | 23 296    | 25 965         | 24 367        | 22 798    | 21 386    |
| 12. Dossiers en instance ou en cours de traitement par les commissions (en unités)         | 71 313    | 71 261    | 65 581         | 61 911        | 70 326    | 76 311    |
| <b>PROCÉDURE DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL</b>                                               |           |           |                |               |           |           |
| 13. Nombre de dossiers transmis aux juges par les commissions (en unités)                  | 2 025     | 2 102     | 2 131          | 2 156         | 2 529     | 2 305     |

(1) Hors réexamen

Source : Banque de France – Direction de la Surveillance des relations entre les Particuliers et la Sphère financière (DSRP)

## ANNEXE 7

### ENGAGEMENT DES ENTREPRISES D'ASSURANCE ADHÉRANT A LA FFSA

#### RELATIF A L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

21 JUIN 2005

##### 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 PJ domaine santé ou encore PJ 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.

## ANNEXE 8

**HARMONISATION DES SERVICES FINANCIERS EN EUROPE : INTERVENTION DU GOUVERNEUR  
DE LA BANQUE DE FRANCE EN OUVERTURE DU COLLOQUE CCSF/EUROFI DU 7 MARS 2007**

Je suis très heureux d'ouvrir ce colloque parce qu'il est organisé conjointement par deux institutions, le CCSF et Eurofi qui jouent un rôle tout à fait important, chacun dans son domaine, et également parce qu'il est organisé par des amis chers qui m'entourent et auxquels je veux rendre hommage car je crois que le thème qu'ils ont choisi est important. Je leur sais gré d'avoir su réunir des personnalités nombreuses venant d'horizons très divers, aussi bien des secteurs de la banque, de l'assurance, de l'investissement financier, que des organisations de consommateurs, des régulateurs du secteur financier, des experts, des syndicalistes, des universitaires, des parlementaires et des journalistes. J'en oublie certainement et je prie ceux qui sont concernés de m'en excuser. Je voudrais saluer tout particulièrement Mme Pervenche Berès qui a accepté de participer à ce colloque. Elle est la présidente de la Commission des Affaires économiques et monétaires du Parlement européen et joue, à ce titre, un rôle personnel extrêmement important au Parlement européen. Je crois vraiment, en effet, que cette Commission joue un rôle primordial dans le traitement des grands dossiers économiques, financiers et monétaires du type de celui que vous allez traiter aujourd'hui.

Je souhaite vivement que les débats de ce jour contribuent à l'information de chacun, et surtout, sans doute, à la concertation entre toutes les parties prenantes, ce qui caractérise l'esprit même du CCSF que vous présidez, M. Constans. Ce Comité joue un rôle majeur pour essayer de rapprocher les points de vue et faire avancer le débat d'idées sur les grands problèmes qui sont à la fois des problèmes financiers et des problèmes de société.

J'en viens maintenant à l'ordre du jour, précisément l'intégration financière européenne. Cette intégration constitue un objectif majeur du marché intérieur. C'est aussi un pilier essentiel pour compléter et consolider l'Union monétaire européenne et la monnaie unique européenne. C'est sans doute un aspect dont l'opinion publique est peu consciente, tout comme peut-être, d'ailleurs, les entreprises et les professionnels concernés. Nous avons de grands chantiers en cours et, pour la Banque centrale européenne aussi bien que pour la Commission européenne, l'aboutissement de ces chantiers apparaît tout à fait primordial. Je citerai notamment la nouvelle directive sur le crédit à la consommation, les projets concernant le crédit immobilier, le SEPA qui est au cœur de l'Eurosystème, la directive sur les services de paiement et, bien sûr, la mise en œuvre de la directive sur les marchés d'instruments financiers qui sera applicable vers la fin de l'année. Au-delà de ces textes, d'autres éléments très structurants sont à noter, en particulier l'impact pour les consommateurs de l'industrie financière, des nouvelles règles prudentielles européennes qui vont s'appliquer au secteur de la banque et au secteur de l'assurance et qui constituent des règles apportant des sécurités supplémentaires pour les opérateurs, pour les investisseurs et aussi pour les consommateurs. Ces sécurités renforcent structurellement le marché intérieur et l'Union monétaire.

Eurofi et les membres du CCSF le savent bien, la Banque de France se mobilise aussi fortement qu'elle le peut pour favoriser les accords nécessaires en France et au sein de l'Union européenne sur les dossiers de l'harmonisation financière dans des domaines divers. Certains sont des domaines techniques où nous avons joué un rôle moteur, par exemple dans le projet Target 2 en matière de création d'une deuxième génération de systèmes de paiement. Ceux-ci seront totalement intégrés et fondés sur une technologie unique que nous développons en partenariat avec la Deutsche Bundesbank et la Banca d'Italia. Nous nous sommes également investis dans le projet Target 2-Titres qui est en cours d'étude au niveau de l'Eurosystème et plus généralement au plan européen. De plus, s'agissant des chantiers relatifs à l'harmonisation des services financiers de détail, nous sommes aussi très engagés aux côtés de tous les partenaires concernés. Enfin, vous savez sans doute que nous avons créé, notamment avec le plein soutien du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et en partenariat avec la Fédération bancaire française, le Comité national SEPA que nous coprésidéons avec la Fédération.

Je souhaite que cette réunion contribue à une mobilisation efficace en dépit de tous les obstacles qui peuvent exister. Je crois que ce serait de bon augure pour ce mois de mars 2007 où l'Union européenne célèbre le cinquantième anniversaire du Traité de Rome. Je vous souhaite un très bon colloque et je rends la parole à Daniel Lebègue (co-président d'Eurofi). Je vous remercie de votre attention.

## ANNEXE 9

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 2007)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Périodicité | Prix HT<br>en euros              | Taux<br>de TVA               | Prix TTC<br>en euros             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| <u>Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier</u><br>Rapport 2005 – édition 2006<br>Rapport 2006 – édition 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Annuelle    | Gratuit*                         |                              | Gratuit*                         |
| <u>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif :</u><br>Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006<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<br>4. Enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures communautaires touchant aux placements financiers<br>(à paraître) |             | 14,22<br>14,22<br>14,22<br>14,22 | 5,50<br>5,50<br>5,50<br>5,50 | 15,00<br>15,00<br>20,00<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).

\*Gratuit dans la limite des stocks disponibles en s'adressant directement au Secrétariat général du CCSF (Téléphone : 01 42 92 27 10) et consultable sur le site Internet : <http://inbdf/ccsf/fr/index.htm> ou <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.fr> 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 2007) |                                                                                                 | Périodicité | 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)                                                                                                                     |                                                                                                 | Annuel      | gratuit                                                                                                                                                                                      |                | gratuit*             |
| Rapport du Comité consultatif du CNCT (Exercice 2002-2003)                                                                                                                                                       |                                                                                                 | Annuel      | gratuit                                                                                                                                                                                      |                | gratuit*             |
| <b>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif du CNCT</b>                                                                                                                                             |                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                              |                |                      |
| 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*             |
| <b>Rapports des groupes de travail du Conseil national du crédit et du titre</b>                                                                                                                                 |                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                              |                |                      |
| 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, télé transactions 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                |
| <b>Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CNCT et qui n'engagent que leurs auteurs</b>                                                                                                          |                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                              |                |                      |
| 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                |
| <b>Commandes</b> <b>Consultation et vente au numéro</b>                                                                                                                                                          |                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                              |                |                      |
| <b>Mode de règlement</b>                                                                                                                                                                                         | <b>Commandes par correspondance</b>                                                             |             | <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 »                                                                                                                                  | BANQUE DE FRANCE<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).

\*Gratuit dans la limite des stocks disponibles en s'adressant directement au Secrétariat général du CCSF (Téléphone : 01 42 92 27 10) et consultable sur le site Internet :

<http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm> ou <http://www.ccsfin.fr> 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 - 2006                               |
| Assurance de protection juridique                                                                                           | 2005 - 2006                               |
| 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                                      |
| Catastrophes naturelles                                                                                                     | 2005                                      |
| Expertise après sinistre                                                                                                    | 2005                                      |
| Plan d'épargne retraite populaire (PERP)                                                                                    | 2005 - 2006                               |
| 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                                                                                                    | 1987/1988 – 1986/1987 – 2005 – 2006       |
| Crédit aux personnes                                                                                                        | 1990/1991 – 1989/1990                     |
| Crédit immobilier (France – Europe)                                                                                         | 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 les références et les 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 .....

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