

# **RAPPORT ANNUEL**

**2007–2008**

**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 2007–2008 du Comité consultatif du secteur financier :*

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

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

***Relectures :*** Mmes Catherine Richard, Françoise Massé

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

# Introduction

Ce troisième rapport annuel du CCSF, qui couvre l'année 2007 et le 1er semestre 2008, porte sur une période marquée par le premier renouvellement des membres du Comité trois ans après sa création et par de nouveaux progrès de la concertation dans le secteur financier.

Les travaux du CCSF en matière de relations banques-clients se sont inscrits dans la lignée des plans d'action de 2004 et 2006. Les conventions de compte de dépôt équipent désormais plus des trois quarts des clients particuliers des banques. La diffusion des moyens de paiement alternatifs au chèque s'étend régulièrement. À la suite des travaux du Comité, la loi a joué son rôle en plafonnant les frais bancaires relatifs aux incidents de paiement et en instaurant un récapitulatif annuel des frais bancaires qui sera adressé pour la première fois à chaque client de banque en janvier 2009. Un accord exemplaire a été trouvé dans le cadre du CCSF sur la création d'un service d'aide à la mobilité bancaire que chaque banque mettra à la disposition de ses clients venant d'une autre banque d'ici au plus tard fin 2009.

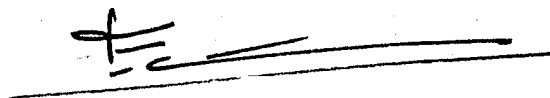
Attaché à favoriser une lutte plus efficace contre l'exclusion bancaire et financière, le CCSF a piloté la première évaluation de la procédure, mise en place en 2002, du solde bancaire insaisissable (SBI). Les résultats de cette évaluation apparaissent, dans les limites de l'objectif du SBI, satisfaisants. De plus, pour développer le crédit responsable, à la demande du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, le Comité a engagé des travaux importants, qui aboutiront, fin 2008 et début 2009, à des propositions sur le crédit renouvelable et le regroupement de crédits.

Pour mieux informer et protéger les épargnants qui font des placements financiers, le CCSF a fait un point détaillé sur la mise en place en France des nouvelles règles européennes résultant notamment de la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF). Le Comité s'est également mis d'accord sur des recommandations précises destinées à mieux réguler la publicité des produits financiers. Il en suivra l'application avec vigilance.

Dans le domaine des assurances, le CCSF a continué d'approfondir différents aspects de l'assurance automobile et de l'assurance multirisque habitation. Il est ainsi notamment parvenu à un accord pour renforcer la protection des assurés victimes de dégâts des eaux en cas de sinistres à répétition. Le Comité a également engagé une concertation élargie sur le fonctionnement de certaines garanties des assurances complémentaires santé de groupe.

Enfin, le Comité a continué de suivre avec une attention toute particulière l'agenda des travaux européens dans le domaine des services financiers sur des sujets tels que l'impact pour les consommateurs, les entreprises et le secteur financier du déploiement de l'espace unique de paiement en euros (SEPA) et du cadre nouveau de la directive sur les contrats de crédit aux consommateurs.

Je tiens à nouveau cette année à remercier le Secrétariat Général du Comité, que la Banque de France met à notre disposition, pour la très grande qualité de son engagement au service des travaux du CCSF.



Emmanuel CONSTANS  
Président du CCSF

# Sommaire

|                                                                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b>                                                                                                                    | <b>1</b>  |
| <b>SOMMAIRE</b>                                                                                                                        | <b>3</b>  |
| <b>COMPOSITION DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER AU 30 JUIN 2008</b>                                                          | <b>5</b>  |
| <b>LISTE DES SIGLES DES ORGANISMES CITÉS DANS LA LISTE DES MEMBRES DU CCSF</b>                                                         | <b>6</b>  |
| <b>1. RENFORCER LA QUALITÉ DES RELATIONS BANQUES—CLIENTS</b>                                                                           | <b>7</b>  |
| 1.1. LA CRÉATION D'UN SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ BANCAIRE                                                                            | 9         |
| 1.2. L'INSTAURATION D'UN RÉCAPITULATIF ANNUEL DES FRAIS BANCAIRES                                                                      | 14        |
| 1.3. LE SUIVI DES PLANS D'ACTION DU CCSF                                                                                               | 14        |
| 1.3.1. Le développement des conventions de compte de dépôt                                                                             | 14        |
| 1.3.2. La diffusion des moyens de paiement alternatifs au chèque                                                                       | 15        |
| 1.3.3. L'acceptation des moyens de paiement modernes dans la sphère publique                                                           | 15        |
| 1.3.4. L'évolution des tarifs bancaires                                                                                                | 15        |
| 1.4. L'ÉLARGISSEMENT DU CHAMP LÉGAL DE LA MÉDIATION BANCAIRE                                                                           | 16        |
| <b>2. LUTTER CONTRE L'EXCLUSION BANCAIRE ET FINANCIÈRE</b>                                                                             | <b>19</b> |
| 2.1. L'EFFECTIVITÉ DU DROIT AU COMPTE                                                                                                  | 21        |
| 2.2. LES DONNÉES DU BAROMÈTRE DU SURENDETTEMENT                                                                                        | 22        |
| 2.3. LE PLAFONNEMENT DES FRAIS BANCAIRES RELATIFS AUX INCIDENTS DE PAIEMENT<br>ET LA MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE INDIVIDUALISÉE      | 23        |
| 2.4. L'ÉVALUATION DE LA PROCÉDURE DU SOLDE BANCAIRE INSAISSISSABLE                                                                     | 24        |
| 2.5. LE DÉVELOPPEMENT DE LA MICRO-ASSURANCE                                                                                            | 26        |
| <b>3. FAVORISER L'EUROPE DES MOYENS DE PAIEMENT</b>                                                                                    | <b>29</b> |
| 3.1. L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR LE PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENT                                                                     | 31        |
| 3.2. LA MISE EN PLACE DU VIREMENT EUROPÉEN                                                                                             | 31        |
| 3.3. LES ENJEUX DU SEPA ET DE LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE SUR LES SERVICES DE PAIEMENT                                            | 32        |
| 3.3.1. L'organisation et la mise en place du projet                                                                                    | 32        |
| 3.3.2. L'apport du CCSF                                                                                                                | 32        |
| 3.3.3. L'échéancier des réalisations                                                                                                   | 33        |
| 3.3.4. La transposition de la directive européenne sur les services de paiement                                                        | 34        |
| <b>4. DÉVELOPPER LE CRÉDIT RESPONSABLE</b>                                                                                             | <b>35</b> |
| 4.1. LE CADRE NOUVEAU DE LA DIRECTIVE SUR LES CONTRATS DE CRÉDITS AUX CONSOMMATEURS                                                    | 37        |
| 4.2. LES REGROUPEMENTS DE CRÉDITS                                                                                                      | 37        |
| <b>5. INFORMER ET PROTÉGER LES ÉPARGNANTS EN MATIÈRE DE PRODUITS FINANCIERS</b>                                                        | <b>43</b> |
| 5.1. LE RAPPORT CCSF—EUROFI SUR LES ENJEUX ET IMPACTS POUR LES ÉPARGNANTS DES TEXTES<br>EUROPÉENS CONCERNANT LES PLACEMENTS FINANCIERS | 45        |
| 5.1.1. La méthodologie                                                                                                                 | 45        |
| 5.1.2. Le contenu du rapport                                                                                                           | 46        |
| 5.1.3. L'avis du CCSF                                                                                                                  | 51        |

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5.2. LA RÉGULATION DE LA PUBLICITÉ DES PRODUITS FINANCIERS</b> .....                                                     | <b>55</b> |
| 5.2.1. Le diagnostic .....                                                                                                  | 55        |
| 5.2.2. Des éléments de convergence .....                                                                                    | 56        |
| 5.2.3. Les engagements résultant de la recommandation .....                                                                 | 57        |
| <b>5.3. BILAN ET PERSPECTIVES DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE (Perp)</b> .....                                         | <b>61</b> |
| 5.3.1. Le bilan du Perp en 2007 .....                                                                                       | 61        |
| 5.3.2. Des aménagements aux textes régissant le Perp .....                                                                  | 62        |
| <b>5.4. LES CONTRATS D'ASSURANCE-VIE NON RÉCLAMÉS</b> .....                                                                 | <b>66</b> |
| 5.4.1. L'information des parties .....                                                                                      | 66        |
| 5.4.2. Le versement rapide des sommes prévues aux bénéficiaires des contrats .....                                          | 67        |
| <b>5.5. LE RENFORCEMENT DE L'OBLIGATION D'INFORMATION ET DU DEVOIR DE CONSEIL<br/>DES INTERMÉDIAIRES EN ASSURANCE</b> ..... | <b>71</b> |
| 5.5.1. Le nouveau cadre juridique .....                                                                                     | 71        |
| 5.5.2. Le registre ORIAS des intermédiaires .....                                                                           | 73        |
| 5.5.3. La mise en place du médiateur de la Chambre syndicale des courtiers d'assurance (CCSA) .....                         | 73        |
| <b>6. AMÉLIORER LES RELATIONS ENTRE LES ENTREPRISES D'ASSURANCE ET LES ASSURÉS</b> ..                                       | <b>75</b> |
| <b>6.1. L'ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION</b> .....                                                                        | <b>77</b> |
| 6.1.1. Bilan 2007 de l'assurance multirisque habitation .....                                                               | 77        |
| 6.1.2. Le nouvel indice INSEE de l'assurance habitation .....                                                               | 80        |
| 6.1.3. Les litiges relatifs aux dégâts des eaux .....                                                                       | 81        |
| <b>6.2. L'ASSURANCE AUTOMOBILE</b> .....                                                                                    | <b>85</b> |
| 6.2.1. Bilan 2007 de l'assurance automobile .....                                                                           | 85        |
| 6.2.2. L'assurance à l'usage (« Pay as you drive ») .....                                                                   | 87        |
| 6.2.3. L'indemnisation des préjudices corporels .....                                                                       | 90        |
| <b>6.3. LE DÉMARCHAGE DES PRODUITS D'ASSURANCE DOMMAGE</b> .....                                                            | <b>92</b> |
| <b>6.4. L'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ DE GROUPE</b> .....                                                                | <b>93</b> |
| <b>ANNEXES</b> .....                                                                                                        | <b>95</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. Olivier PASTRÉ, Professeur des Universités – Paris VIII<br>Mme Blanche SOUSI, Professeur des Universités – Chaire Jean Monnet – Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III       |
| <b>Suppléants</b> | : | M. Bernard DROT, Médiateur de l'Association française des sociétés financières<br>M. Gilles de La VIEUVILLE – Secours catholique<br>M. Luc MAYAUX, Professeur des Universités – Lyon III |

## I – MEMBRES TITULAIRES

1. **Sur proposition du président du Sénat**  
M. Roland du LUART, Vice-Président du Sénat, Sénateur de la Sarthe
2. **Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
Mme Béatrice PAVY, Députée de la Sarthe
3. **En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**  
Mme Marie-Christine CAFFET, Directrice Développement et communication – Confédération nationale du crédit mutuel  
M. Jean-Claude NASSE, Délégué général de l'ASF  
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT, Directrice Département Banque de détail et banque à distance – FBF  
M. Jacques SAINTAVIT, Directeur analyse stratégique – Groupe Crédit agricole SA  
M. Philippe STOLTZ, responsable des Crédits à l'habitat et relations de place – BNP PARIBAS
4. **En qualité de représentants des sociétés d'assurances**  
M. Daniel HAVIS, Président du GEMA  
M. Jacques de PÉRETTI, Président de la Commission plénière des assurances et de biens de responsabilité – FFSA  
M. André RENAUDIN, Président de la Commission plénière des assurances de personnes – FFSA
5. **En qualité de représentants des agents généraux d'assurance et courtiers d'assurance**  
M. Henri BARBEAU, administrateur CSCA  
M. Hervé de VEYRAC, Président-adjoint de l'AGEA
6. **En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement**  
M. Gilbert BENZEKRI, Secrétaire général adjoint – SN2A - CFTC  
M. Alain BROUHMANN, Secrétaire fédéral de la FNPSF-CGT  
M. Sébastien BUSIRIS – FEC-FO  
M. Luc MATHIEU – CFDT  
M. Gérard NACHBRONN – CFE-CGC
7. **En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
Mme Véronique CRESPEL, Vice-Présidente de Familles de France  
Mme Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'AFOC  
M. Christian HUARD, Secrétaire général de l'ADÉIC  
Mme Reine-Claude MADER, Présidente de la CLCV  
Mme Nicole PEREZ, Administratrice nationale UFC-Que Choisir  
M. Nicolas REVENU – UNAF
8. **En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Gérard ATLAN, Président du Conseil du commerce de France  
M. Jacques CREYSEL, Directeur général du MEDEF  
M. Alain ESTIVAL, Membre du Comité directeur de l'UPA  
M. Gérard VARONA – CGPME

## II – MEMBRES SUPPLÉANTS

1. **Sur proposition du président du Sénat**  
M. Denis BADRÉ, Sénateur des Hauts-de-Seine
2. **Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
M. Alain RODET, Député de la Haute-Vienne
3. **En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**  
M. Pierre BOCQUET – AFÉCEI  
Mme Marie CHEVAL, Directrice Marketing et commercial La Banque Postale  
M. Laurent DENIS, Délégué Fédéral aux Relations Européennes, Banque Populaire  
M. Charles FOISSAC, Directeur commercial et marketing du Marché de la Clientèle individuelle – Société générale  
M. Erik POINTILLART, Conseiller Stratégique du Directeur général – Caisse nationale des caisses d'épargne
4. **En qualité de représentants des sociétés d'assurances**  
M. Jean-Luc de BOISSIEU, Secrétaire général du GEMA  
M. Philippe POIGET, Directeur des affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA  
M. François ROSIER, Sous-directeur des affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA
5. **En qualité de représentants des agents généraux d'assurance et courtiers d'assurance**  
Mme Brune LITTAYE, Délégué général de la CSCA  
Mme Anne PAUTHIER, Directrice services et conseils – AGEA
6. **En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement**  
M. Jean BACHÉLERIE – CGT  
M. Jean-Frédéric DREYFUS – CFE-CGC  
M. Pierre de FREITAS – CGT-FO  
M. Damien LAGAUE, Secrétaire fédéral de la CFDT  
M. Alain MUTTE – CFTC
7. **En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
Mme Marie-Françoise DELAHAYE – Confédération syndicale des familles  
Mme Sonia EL HEIT – Familles rurales  
M. Bernard FILLIAT – INDECOSA-CGT  
Mme Marianick LAMBERT – Union féminine civique et sociale  
M. Marcel PANCHOUT – ORGECO  
M. François PERRIN-PELLETIER, Président de la FAIDER
8. **En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Olivier BORNECQUE, Président de l'AFTE  
M. Éric Le CLERCQ de LANNOY, Directeur des Études et des actions économiques – APCM  
M. Pierre SIMON, Président de la CCIP  
M. Régis TAILLANDIER, Directeur de la Gestion financière et des assurances – FCD

Membres nommés : ■ jusqu'au 12.11.2007 : Mmes Aurélie CAUCHE, Peggy OKOÏ, MM. Gaston de DORMAEL, Jean-Louis CLÉMENT, Luc GUYAU, Pierre HÉRAUD, Serge LEGAGNOA, Michel ORIGIER, Michel PORTAY, Bernard SIOUFFI.

■ jusqu'au 30.03.2008 : M. Robert LEBLANC

## LISTE DES SIGLES DES ORGANISMES CITÉS DANS LA LISTE DES MEMBRES DU CCSF

|                          |                                                                                                                             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ADÉIC</b>             | Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur                                                        |
| <b>AFÉCEI</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>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>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>FAIDER</b>            | Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite                                        |
| <b>FCD</b>               | Fédération Entreprises du Commerce et Distribution                                                                          |
| <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>CGT – FO</b>          | Confédération générale du Travail – Force Ouvrière                                                                          |
| <b>GEMA</b>              | Groupement des entreprises mutuelles d'assurances                                                                           |
| <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>ORGEKO</b>            | Organisation générale des consommateurs                                                                                     |
| <b>SNB CFE - CGC</b>     | Syndicat national de la banque et du crédit – Confédération française de l'encadrement<br>Confédération générale des cadres |
| <b>SN2A - CFTC</b>       | Confédération française des travailleurs chrétiens                                                                          |
| <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                                                                                            |

# ***1 Renforcer la qualité des relations banques–clients***

Dans la lignée des plans d'action de 2004 et 2006, le CCSF a poursuivi en 2007/2008 son action pour renforcer la qualité des relations banques-clients. Ainsi, au printemps 2008, un accord majeur est intervenu au sein du CCSF pour permettre aux clients des banques, s'ils le souhaitent, de changer de banque plus facilement en toute sécurité. Cet accord, dont les principes ont été aussitôt traduits en engagements précis de la part de la profession bancaire, conduira à la mise en place dans chaque banque, au plus tard d'ici le 31 décembre 2009, d'un service d'aide à la mobilité bancaire correspondant aux stipulations précises convenues au sein du CCSF. Après de longues discussions au sein du CCSF, sans qu'un consensus puisse se dégager, c'est finalement par la loi qu'a été créé un récapitulatif annuel des frais bancaires. Celui-ci sera adressé pour la première fois à chaque client par sa banque en janvier 2009. Le CCSF a continué en 2007-2008 d'assurer un suivi régulier de la mise en œuvre des plans d'action portant sur les relations banques-clients, notamment en ce qui concerne le développement des conventions de compte de dépôt, la diffusion des moyens de paiement alternatifs au chèque et l'évolution des tarifs bancaires. Le Comité s'est félicité de l'élargissement du champ légal de la médiation bancaire. Enfin, le CCSF a lancé en 2008 une étude sur le fonctionnement des comptes joints en cas notamment de séparation des conjoints. Les conclusions de cette étude sont attendues pour le début 2009.

### 1.1. La création d'un service d'aide à la mobilité bancaire

À la demande de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et de Monsieur Luc Chatel, secrétaire d'État chargé de l'Industrie et de la Consommation, porte-parole du gouvernement, le CCSF a entrepris, au début de 2008, d'examiner les actions à mettre en œuvre pour permettre concrètement aux clients qui le souhaitent de changer de banque plus facilement en toute sécurité.

Ces actions font suite aux engagements pris en la matière par les banques en 2004 dans le cadre du premier plan d'action du CCSF sur les relations banques-clients. Ces engagements, destinés à faciliter la mobilité bancaire et à améliorer les conditions de la concurrence, et mis en œuvre dès le début de l'année 2005, étaient les suivants :

- suppression des frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret bleu) ;
- fourniture rapidement et à un prix raisonnable au client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent d'une liste des opérations automatiques et récurrentes, notamment virements et prélèvements, exécutées sur le compte courant ;
- mise gratuitement à la disposition du client par la banque d'accueil d'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.

En outre, les nouvelles actions à définir au sein du CCSF devaient s'inscrire dans le cadre européen des travaux initiés par la Commission européenne en 2007.

En effet, au niveau européen, à la suite des travaux d'un groupe d'experts sur la mobilité bancaire, pilotés par la Commission européenne, celle-ci a indiqué dans sa revue du marché intérieur publiée en novembre 2007 que la mobilité bancaire était une de ses priorités en matière de services financiers de détail. Elle a invité la profession bancaire européenne à élaborer d'ici juin 2008 un code de bonne conduite afin de faciliter le changement de compte courant dans chaque État membre.

Lors de la réunion du CCSF du 31 janvier 2008, le représentant de la Commission européenne, M. Éric Ducoulombier a indiqué que la priorité de cette initiative était de faciliter la mobilité au niveau national, et il a précisé que la portabilité du numéro de compte était écartée en raison de ses coûts trop élevés. Il a souligné que le code européen devra s'appuyer sur les meilleures pratiques en Europe. À cet égard, il en était notamment attendu un niveau de performance élevé, un délai de transfert court et une simplicité d'action pour le client.

C'est dans ce contexte, ainsi que sous réserve des principes du futur code européen de la mobilité bancaire et des règles de l'espace unique de paiement en euros (SEPA), que le CCSF a conduit ses travaux.

#### L'accord du CCSF sur la mobilité bancaire :

Le Comité a examiné de façon approfondie les services d'aide à la mobilité mis en œuvre au cours des dernières années par les banques dans différents pays européens ainsi que les services d'accueil des nouveaux clients aujourd'hui offerts par plusieurs banques françaises. À l'issue de cet examen, le CCSF est parvenu le

26 mai 2008 à un accord sur les engagements ci-après des établissements de crédit, qui a donné lieu à un avis (cf. encadré page 13) :

- un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes ci-après est créé par chaque banque, au plus tard d'ici la fin de 2009 ;
- le champ d'application de ce service porte sur les comptes de dépôt et les moyens de paiement associés des clients particuliers ;
- le service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ;
- la banque d'accueil s'engage à fournir au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande ;
- les banques s'engagent à fournir au client une aide aussi exhaustive que possible pour faciliter le changement de compte. Cette aide assure notamment le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques à partir des relevés de compte fournis par le client et des coordonnées des créanciers concernés par le changement de domiciliation bancaire ;
- le transfert des opérations est opéré dans les meilleurs délais à compter de la demande du client. Dans ce cadre, les créanciers et les débiteurs s'engagent à prendre en compte au plus tôt le changement de domiciliation bancaire demandé par le client ou pour son compte ;
- la banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation. Après cette vérification et la prise en compte par l'ensemble des créanciers et des débiteurs du changement de domiciliation bancaire, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte. Dans ce cas, la banque de départ est tenue de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours ;
- après la fermeture du compte, et pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte, les banques auxquelles sont présentées des opérations (chèques) qui n'auraient pas été approvisionnées avant la fermeture du compte, s'efforcent par tous moyens à leur disposition d'avertir le client, lors de la présentation de ces chèques et avant tout rejet, pour lui donner l'opportunité de régulariser sa situation ;
- les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire auprès des consommateurs.

Par ailleurs, une étude sera réalisée d'ici la fin de 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de

faciliter le transfert des PEL, CEL, PEP et PEA, et sur le nombre de transferts de ces produits.

Enfin, le CCSF rappelle que lors d'un transfert de compte, les clients peuvent conserver leur emprunt dans la banque de départ. Le remboursement de l'emprunt peut alors être effectué à partir de la banque d'accueil sous forme de prélèvements automatiques.

Le CCSF assurera un suivi régulier de la mise en œuvre des engagements convenus et réalisera un bilan du fonctionnement du service d'aide à la mobilité d'ici juin 2010.

À la suite de cet accord sur la création d'un service d'aide à la mobilité bancaire, les établissements de crédit ont précisé publiquement leurs engagements en la matière (cf. encadré page 15), en allant sur certains points au-delà de l'accord conclu au CCSF.

## AVIS DU CCSF DU 26 MAI 2008 RELATIF AU DÉVELOPPEMENT DE LA MOBILITÉ BANCAIRE

1. Dans le cadre du plan d'action du CCSF du 9 novembre 2004 intitulé « La banque plus facile pour tous », les banques ont pris une série d'engagements pour faciliter la mobilité bancaire et améliorer les conditions de la concurrence :

- suppression des frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret bleu) ;
- fourniture rapidement et à un prix raisonnable au client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent d'une liste des opérations automatiques et récurrentes, notamment virements et prélèvements, exécutées sur le compte courant ;
- mise gratuitement à la disposition du client par la banque d'accueil d'un « guide le mobilité » récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir.

Ces engagements ont été mis en œuvre dès le début de 2005 et pleinement respectés depuis lors.

2. Au niveau européen, à la suite des travaux d'un groupe d'experts sur la mobilité bancaire pilotés par la Commission européenne en 2007, la Commission a indiqué dans sa revue du marché intérieur publiée en novembre 2007 que la mobilité bancaire est une de ses priorités en matière de services financiers de détail. Elle a invité la profession bancaire européenne à élaborer d'ici juin 2008 un code de bonne conduite afin de faciliter le changement de compte courant dans chaque État membre.

Lors de la réunion du CCSF du 31 janvier 2008, le représentant de la Commission a indiqué que la priorité de cette initiative est de faciliter la mobilité au niveau national, et précisé que la portabilité du numéro de compte est écartée en raison de ses coûts trop élevés. Il a souligné que le code européen devra s'appuyer sur les meilleures pratiques en Europe. À cet égard, peuvent être notamment attendus un niveau de performance élevé, un délai de transfert court et une simplicité pour le client.

3. Dans le respect et sous réserve des principes du futur code européen et des règles de l'espace unique des paiements en euros (SEPA), le CCSF a examiné, à la demande du Ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, les actions à mettre en œuvre en France pour aller plus loin que les engagements de 2004 en permettant concrètement aux clients qui le souhaitent de changer de banque plus facilement en toute sécurité.

Le CCSF a ainsi examiné de façon approfondie les services d'aide à la mobilité mis en œuvre au cours des dernières années par les banques dans différents pays européens ainsi que les services d'accueil des nouveaux clients aujourd'hui offerts par plusieurs banques françaises et qui se généralisent progressivement.

À la suite de cet examen, les établissements de crédits sont convenus des engagements suivants :

- Un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes ci-après est créé par chaque banque au plus tard d'ici la fin de 2009.
- Le champ d'application de ce service porte sur les comptes de dépôts et les moyens de paiement associés des clients particuliers.
- Le service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client.
- La banque d'accueil s'engage à fournir au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande.
- Les banques s'engagent à fournir au client une aide aussi exhaustive que possible pour faciliter le changement de compte. Cette aide assure notamment le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques à partir des relevés de compte fournis par le client et des coordonnées des créanciers concernés par le changement de domiciliation bancaire.

– Le transfert des opérations est opéré dans les meilleurs délais à compter de la demande du client. Dans ce cadre, les créanciers et les débireurs s'engagent à prendre en compte au plus tôt le changement de domiciliation bancaire demandé par le client ou pour son compte.

– La banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation. Après cette vérification et la prise en compte par l'ensemble des créanciers et des débiteurs du changement de domiciliation bancaire, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte. Dans ce cas, la banque de départ est tenue de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours.

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

– Les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire auprès des consommateurs.

Par ailleurs, une étude sera réalisée d'ici la fin de 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des PEL, CEL, PEP et PEA.

Enfin le CCSF rappelle que lors d'un transfert de compte, les clients peuvent conserver leur emprunt dans la banque de départ. Le remboursement de l'emprunt peut alors être effectué à partir de la banque d'accueil sous forme de prélèvements automatiques.

4. Le CCSF assurera un suivi régulier de la mise en œuvre des engagements convenus et réalisera un bilan du fonctionnement du service d'aide à la mobilité d'ici juin 2010.

## LES ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR BANCAIRE SUR LE SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ À LA SUITE DE L'ACCORD INTERVENU AU CCSF LE 26 MAI 2008

1. Toute banque proposera ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France. Dès l'acceptation de l'ouverture du compte par la nouvelle banque du client, ce service sera disponible sur simple demande et sans condition.
2. Les banques diffuseront largement de l'information sur ce service, notamment sur leurs sites Internet, avec une information facilement accessible aux particuliers internautes.
3. La nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service par une documentation appropriée. Cette dernière comprendra également un rappel de l'existence du Service relations clientèle et de la médiation pour traiter des litiges éventuels.
4. Pour apporter au client intéressé une aide aussi complète que possible, la nouvelle banque lui demandera son accord formel pour agir à sa place. Le client fournira alors les éléments utiles au changement de compte.
5. La nouvelle banque proposera ce service directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel spécialisé qui effectuera les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers émis et reçus se présentent sur le nouveau compte. Ainsi, la banque communiquera aux créanciers ou débiteurs les demandes de changement de domiciliation bancaire.
6. La nouvelle banque communiquera dans un délai de 5 jours ouvrés ces modifications aux émetteurs, après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires fournis par le client.
7. La nouvelle banque mettra également en place les virements permanents que le client souhaiterait émettre depuis son compte de dépôt dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la fourniture par le client des informations nécessaires.
8. Si un incident de fonctionnement est enregistré sur ce compte à la suite d'une erreur de la banque ou de son prestataire extérieur durant la mise en place de ce service, il ne pourra donner lieu à la perception par la banque de frais d'incidents.
9. Ce service d'aide à la mobilité prendra une forme et une dénomination laissées au choix de chaque banque. Déjà disponible dans certains réseaux, il sera généralisé progressivement et au plus tard en 2009.
10. Une fois la prise en compte par les émetteurs de ses nouvelles coordonnées bancaires, le client qui le souhaite pourra alors fermer son ancien compte, après s'être assuré qu'aucune autre opération de paiement (notamment des chèques en circulation) n'est susceptible d'y être présentée. L'ancienne banque fermera le compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sans provision sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforcera, par tout moyen à sa disposition, de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.

## 1.2. L'instauration d'un récapitulatif annuel des frais bancaires

Les travaux du CCSF depuis plusieurs années l'avaient conduit à examiner les conditions de la diffusion d'un récapitulatif des frais bancaires à des fins de transparence et de développement de la concurrence.

La mise en place d'un relevé annuel avait d'ailleurs été recommandée dans un de ses rapports par M. Philippe Nasse, vice-président du Conseil de la concurrence.

Au CCSF, les avis se sont partagés sur l'utilité et la périodicité d'un tel relevé, au regard notamment du relevé de compte mensuel adressé à chaque client et comportant déjà, à l'initiative du CCSF, une signalisation particulière, sous forme de pictogramme, des lignes de frais.

C'est finalement l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel, qui a établi l'obligation pour les établissements bancaires de diffuser chaque année à leurs clients, avant le 31 janvier de l'année suivante, un récapitulatif des frais prélevés sur le compte de chaque client au cours de l'année écoulée.

Ce dispositif législatif précise que le récapitulatif sera un document distinct du relevé de compte. Sont concernées les sommes perçues par l'établissement de crédit au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont les clients bénéficient dans le cadre de la gestion de leur compte de dépôt, y compris les intérêts perçus au titre d'une position débitrice de celui-ci. Ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du compte de dépôt, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondants.

Le texte de la loi précise ainsi :

« I. - Le II de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier est complété par un alinéa ainsi rédigé : « Dans les mêmes conditions, au cours du mois de janvier de chaque année, est porté à la connaissance des personnes physiques et des associations un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par l'établissement de crédit au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont ces personnes bénéficient dans le cadre de la gestion de leur compte de dépôt, y compris les intérêts perçus au titre d'une position débitrice de celui-ci. Ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de

produits ou services liés à la gestion du compte de dépôt, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondants. »

« II. - Un premier récapitulatif est porté à la connaissance de ses bénéficiaires au plus tard le 31 janvier 2009. »

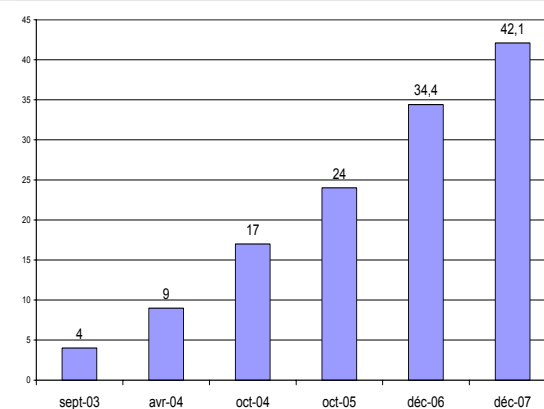
Le premier récapitulatif portera sur l'année 2008. Il sera fourni aux clients bancaires au plus tard le 31 janvier 2009.

## 1.3. Le suivi des plans d'action du CCSF

### 1.3.1. Le développement des conventions de compte de dépôt

Le CCSF a continué en 2007-2008 de suivre avec attention le développement des conventions de compte de dépôt, qui constituent l'outil central de la contractualisation des rapports entre les banques et chacun de leurs clients.

**Évolution du nombre de clients équipés d'une convention de compte (en millions)**



Source : Fédération bancaire française (FBF)

Réalisation : Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Il apparaît ainsi qu'à la fin 2007, 42 millions de clients étaient équipés d'une convention de compte, soit près de 75 % des clients particuliers.

L'année 2009 sera marquée par une autre forme de contractualisation des relations banques-clients, en complément des conventions de compte de dépôt. Il s'agit des contrats-cadres prévus en matière de moyens de paiement par la directive sur les services de paiement (DSP), dont la transposition dans les États membres de l'Union européenne devra être réalisée en 2009. Ces contrats-cadre devront également être assortis d'une convention.

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

Conformément aux engagements pris devant le CCSF, les banques proposent depuis l'automne 2005 des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) à leurs clients démunis de chéquiers, à un prix raisonnable, pour leur permettre de régler leurs dépenses courantes sans difficulté et sans discrimination. Le contenu de ces gammes est variable d'un établissement à un autre, mais il comprend toujours des virements, la possibilité de domicilier des prélèvements, des titres interbancaires de paiements (TIP) et la diffusion d'une carte de paiement à autorisation systématique.

L'équipement de la cible des clients sans chéquier (comptes de dépôt actifs et inscription au Fichier central des chèques - FCC) en moyens de paiement alternatifs a poursuivi sa croissance pour s'élever à 73,4 % au 31 décembre 2007 contre 56,9 % fin juin 2006 et 50,2 %, fin mars 2006.

Parallèlement, pour l'ensemble des clients, la diffusion de cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS), dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, des services bancaires de base ou au titre de la diffusion d'une carte seule, a connu en 2007 une progression de 9,5 % par rapport à 2006 et de 63,8 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2007. À cette date 8,32 millions de cartes à autorisation systématique circulaient.

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

Afin de promouvoir l'utilisation des moyens de paiement modernes (cartes, prélèvements, TIP), l'État s'est engagé à développer l'acceptation de ces moyens de paiement dans la sphère publique. À cette fin, 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 ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'action ont été déployés dans chaque département, sous l'autorité des trésoriers-payeurs généraux, pour multiplier les projets comportant des prélèvements, des titres interbancaires de paiement (TIP) et des cartes bancaires.

Des indicateurs ont été mis en place par le Trésor public pour mesurer la progression de ces moyens de paiement.

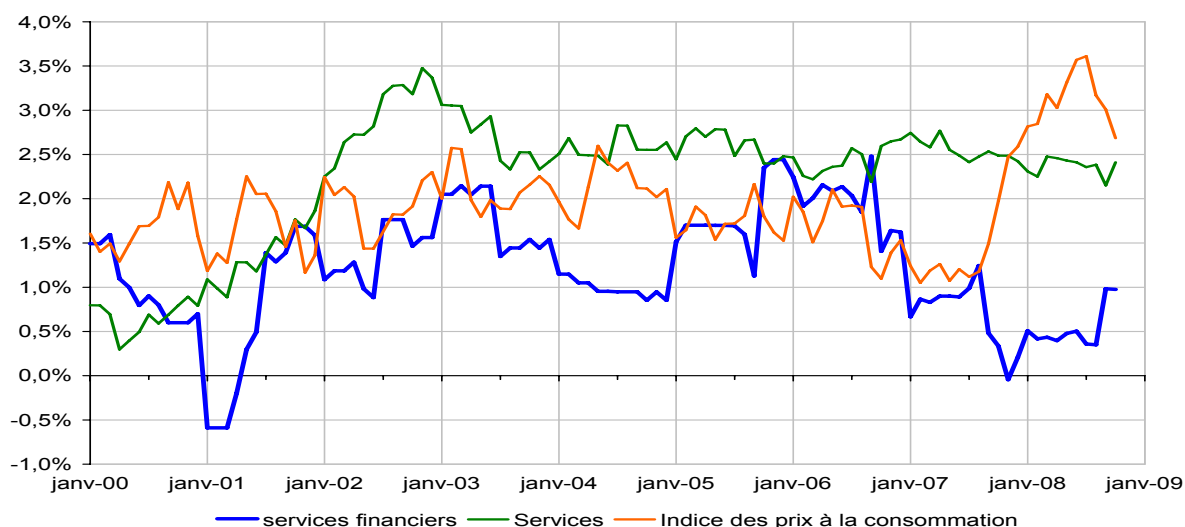
En 2007, cette progression a atteint 25 % en nombre et 15 % en montants par rapport à l'année 2006, contre 18 % en nombre et 15 % en montants l'année précédente. Les différents secteurs prioritaires ont connu des progressions très significatives en 2007 en termes de sites équipés (+ 98 % pour le secteur « Enfance et Famille », + 76 % pour le secteur « Eau et Assainissement »).

Le taux de couverture du secteur Habitations à loyer modéré (HLM) est proche de 100 %. 173 Offices publics d'habitation (OPH) acceptent désormais le prélèvement automatique et 30 d'entre eux acceptent également le TIP sur un potentiel de 181 sites.

Pour promouvoir l'utilisation de la carte de paiement, une baisse de moitié des commissions appliquées au secteur local a été décidée et rendue effective le 1<sup>er</sup> février 2006. Par ailleurs, au cours du premier semestre 2006, 1 000 terminaux de paiement électronique (TPE) commandés par des collectivités ont été subventionnés par l'État à hauteur de 200 euros par appareil. Ces deux mesures ont contribué à plus que doubler le nombre de TPE installés dans le secteur public local entre le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et le 31 décembre 2007 (8 540 contre 3 900). À la fin de l'année 2008, près de 1 100 trésoreries permettront à plus de la moitié de la population nationale, de payer les services rendus par les collectivités locales par carte bancaire auprès des Trésoreries.

### 1.3.4. L'évolution des tarifs bancaires

Le CCSF réalise régulièrement un bilan approfondi de l'évolution des tarifs bancaires sur la base, d'une part, de l'évolution de l'indice INSEE des services financiers et, d'autre part, d'un échantillon de 152 établissements bancaires, comportant des indications sur une cinquantaine de services. Cet indice qui correspond aux exigences de la nomenclature internationale représente en fait les services bancaires. Il a enregistré une hausse de 0,5 %, entre fin juin 2007 et fin juin 2008, soit une évolution sensiblement inférieure aux variations de l'indice des prix à la consommation harmonisé (+ 4,0 %) et de l'indice des services (+ 2,4 %) sur la même période.

**Indice des prix (en glissement sur 12 mois)**

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

L'enquête réalisée par le Secrétariat général du CCSF sur les sites Internet des établissements de crédits a confirmé la faible variation globale des prix des services bancaires. Toutefois, à l'exception des tarifs appliqués aux cartes Visa, les variations de tarifs sont très variables d'une banque à l'autre, y compris entre établissements d'un même réseau mutualiste ou coopératif. Le Secrétariat général a néanmoins noté qu'avait été entrepris un effort d'harmonisation des tarifs des établissements régionaux appartenant à un même groupe mutualiste.

#### 1.4. L'élargissement du champ légal de la médiation bancaire

Le rapport 2006 du Comité de la médiation bancaire a été présenté par son secrétariat au CCSF. Dans son avis du 21 février 2008, le CCSF s'est félicité de l'extension du champ légal de compétence des médiateurs bancaires, réalisée par l'article 23 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, à l'exécution des contrats en matière de crédit, aux produits d'épargne et aux produits financiers. En effet, cette extension du champ légal de compétence des médiateurs bancaires qui concerne les litiges des particuliers, réalise en même temps une harmonisation utile à une meilleure compréhension par les consommateurs du rôle des médiateurs bancaires. Le CCSF a rappelé que l'efficacité des médiateurs bancaires est étroitement liée à celle des systèmes de

traitement préalable des réclamations et que la médiation est un couronnement du dispositif de traitement des réclamations. Le Comité de la médiation bancaire joue, dans ce cadre, le rôle de vecteur des bonnes pratiques et favorise la qualité du règlement des litiges.

Dans son avis, le CCSF a également invité les établissements de crédit et les médiateurs bancaires à mettre en place tous les moyens nécessaires, avec l'appui du Comité de la médiation bancaire, pour que cette extension du champ de compétence des médiateurs, qui s'applique depuis le 3 janvier 2008, soit mise en œuvre dans les meilleures conditions possibles.

## AVIS DU CCSF DU 21 FEVRIER 2008 SUR LE RAPPORT 2006 DU COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE ET L'EXTENSION DU CHAMP DE COMPÉTENCE DE LA MÉDIATION BANCAIRE

À la suite de l'examen, lors de sa réunion plénière du 21 février 2008, du dernier rapport annuel du Comité de la médiation bancaire, le CCSF a adopté l'avis suivant :

1. Le CCSF se félicite du développement de la médiation bancaire dont témoigne le rapport 2006 du Comité de la médiation bancaire. Il note en particulier avec satisfaction que :

- un dossier sur deux fait l'objet d'un avis partiellement ou totalement favorable au demandeur ;
- dans près de neuf cas sur dix, l'avis du médiateur est systématiquement suivi par l'établissement de crédit ;
- trois saisines sur quatre parviennent directement aux médiateurs et font l'objet, en retour, d'un accusé de réception ;
- le nombre de dossiers soumis directement aux médiateurs, sans qu'aient été effectuées les démarches préalables nécessaires auprès des services de la banque, chargés de répondre aux réclamations des clients, est en diminution sensible ;
- le volume élevé de dossiers rejetés par les médiateurs, car situés hors du champ de leur compétence pour un motif de fond, devrait, dès 2008, être affecté à la baisse par les effets de la loi du 3 janvier 2008 qui a étendu le champ de la médiation bancaire.

2. Le CCSF prend acte avec satisfaction de l'extension à l'exécution des contrats conclus en matière d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'investissements financiers, du champ légal de compétence des médiateurs bancaires, réalisée par l'article 23 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. La médiation concerne les litiges des établissements de crédit avec des particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Le CCSF souligne que cette réforme, proposée par le Comité de la médiation bancaire et par lui-même, devrait contribuer de façon décisive à une meilleure lisibilité de la médiation bancaire en permettant de limiter les contentieux judiciaires, de renforcer la protection des particuliers clients des banques et, au total, d'améliorer la relation clientèle.

3. Le Comité consultatif invite les établissements de crédit et les médiateurs bancaires à mettre en place tous les moyens nécessaires, avec l'appui du Comité de la médiation bancaire, pour que cette extension du champ de compétence des médiateurs, qui s'applique depuis le 3 janvier 2008, soit mise en œuvre dans les meilleures conditions possibles.

## ***2 Lutter contre l'exclusion bancaire et financière***

Le CCSF s'est toujours attaché, dès 2004, à consacrer une partie de son activité à l'inclusion bancaire et financière. Il le fait au travers notamment du suivi de l'effectivité du droit au compte et des données du baromètre du surendettement mis au point par le CCSF. En outre, depuis le 16 mai 2008, le plafonnement des frais bancaires relatifs aux incidents de paiement est entré en vigueur ainsi qu'une procédure individualisée d'examen de la situation des clients des banques en difficulté à la suite de cumuls de frais liés à des incidents de paiement.

Par ailleurs, pour la première fois, une évaluation de la procédure du solde bancaire insaisissable a été conduite sous l'égide du CCSF.

Enfin, le Comité a fait le point sur le récent développement de la micro-assurance.

## 2.1. L'effectivité du droit au compte

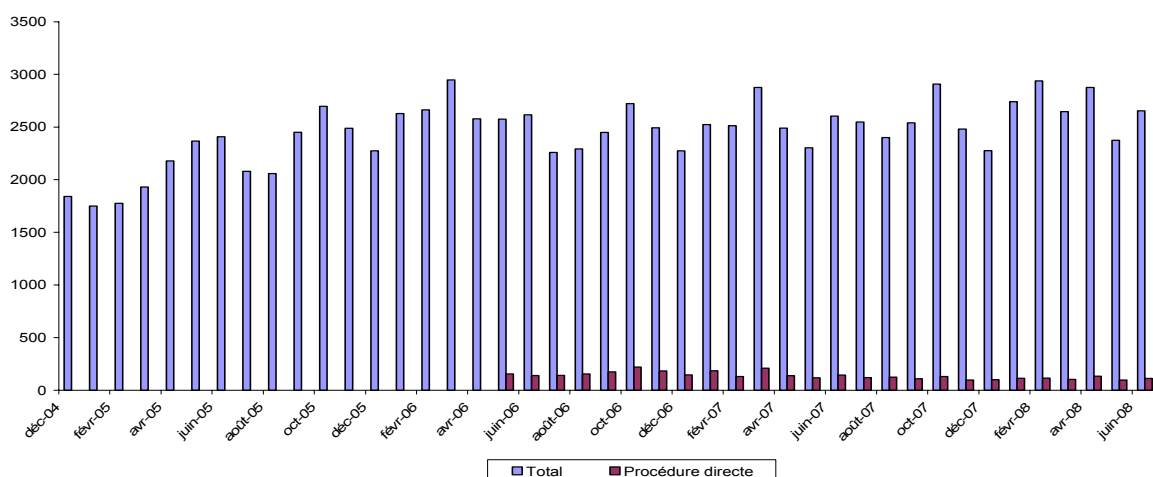
D'après une étude de la Commission européenne, publiée en mai 2008, la France obtient un taux de bancarisation de sa population supérieur à 98 %, ce qui est à comparer à une moyenne européenne de 80 %.

La réforme de la procédure du droit au compte initiée en 2004 (plan d'action du CCSF du 30 janvier 2006) et les campagnes d'information qui l'ont accompagnée semblent avoir bénéficié à la bancarisation des citoyens français. En effet, le taux de bancarisation en France de la population âgée de plus de 18 ans et incluant l'utilisation du livret A comme compte de dépôt et en l'absence d'un tel compte, est passé de 98,9 % en 1997 à 99,3 % en 2004.

Les données du 1<sup>er</sup> semestre 2008 pour les désignations du droit au compte indiquent une légère progression des demandes globales de droit au compte par rapport à la même période en 2007, mais les désignations au titre de la nouvelle procédure ne représentent toujours qu'une faible proportion de l'ensemble.

### Nombre mensuel de désignations de droit au compte

(de décembre 2004 à juin 2008)



Source : Banque de France – Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

Concernant l'effectivité du droit au compte, le CCSF aura à poursuivre ses travaux à l'occasion de la réforme de la distribution du Livret A. En effet, d'ici la fin de l'année 2008, le CCSF devra donner son avis sur la « charte d'accessibilité bancaire » que, conformément à la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFCEI) doit adopter. Cette charte précise les conditions requises pour bénéficier de la procédure du droit au compte (déclaration sur l'honneur de non-détention d'un autre compte de dépôt, production d'une pièce d'identité comportant une photographie et un justificatif de domicile). Elle souligne que les agences bancaires proposeront aux demandeurs d'agir en leur nom et pour leur compte en transmettant leurs demandes à la Banque de France, et qu'en cas d'acceptation elles utiliseront un formulaire unique et normalisé dans cette perspective. La charte rappelle aussi que la Banque de France devra désigner un établissement de crédit dans un délai d'un jour ouvré à réception du dossier complet.

## 2.2. Les données du baromètre du surendettement

Depuis la fin de l'année 2006, la Banque de France publie le baromètre du surendettement destiné à améliorer la visibilité du phénomène du surendettement et son évolution. Le CCSF a accueilli très favorablement cette publication trimestrielle qui répond à la proposition faite dès 2003 par le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre. C'est ainsi que désormais, le baromètre du surendettement permet de suivre deux catégories de données nouvelles par rapport aux données que la Banque de France fournissait déjà sur les dossiers de surendettement déposés auprès des commissions départementales de surendettement, auxquelles s'ajoutent les dossiers orientés par les commissions vers la procédure de rétablissement personnel créée par la loi dite Borloo d'août 2003 (28 000 dossiers recevables à ce titre en 2007).

Ces données nouvelles portent d'abord sur le nombre de ménages surendettés. Ce chiffre a longtemps fait débat, en l'absence de critères objectifs, la notion de surendettement économique pouvant donner lieu à des appréciations variées. Il est finalement apparu au CCSF que la seule solution viable était de s'appuyer sur la définition légale du surendettement tel qu'il est pris en charge par les commissions de surendettement et par les juridictions. Aussi les chiffres retenus sont-ils fondés sur les inscriptions, au titre du surendettement, au Fichier des incidents de

paiement pour les crédits aux particuliers (FICP). En outre, il a été convenu de parler de « ménages en cours de désendettement » plutôt que de « ménages surendettés ». En effet, les ménages qui bénéficient d'un plan conventionnel leur permettant de mettre progressivement fin à leur situation de surendettement sont, pour la plupart, davantage en voie de désendettement qu'en situation de surendettement à proprement parler.

Ainsi, 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 dans le cadre des procédures des commissions départementales de surendettement ou des procédures juridictionnelles de rétablissement personnel, était évalué à un peu plus de 711 000 ménages à la fin du mois de juin 2008 au lieu de 708 000 en juin 2007.

La seconde catégorie de données nouvelles résultant de la publication du baromètre du surendettement porte sur le montant et la structure de l'endettement des personnes surendettées. Le baromètre indique ainsi le montant global moyen de l'endettement des personnes surendettées, qu'on peut, par exemple, comparer à l'endettement moyen de tous les Français. Le baromètre révèle également pour la première fois l'endettement moyen des personnes surendettées en matière de crédits immobiliers, de crédits à la consommation, dont les crédits non assortis d'une échéance (crédits renouvelables et découverts bancaires pour l'essentiel), et de dettes liées à des charges courantes (arriérés de loyers, impôts ...).

### Montant et structure de l'endettement des personnes surendettées en juin 2008

L'endettement moyen par dossier est de l'ordre de 35 200 euros. L'endettement résultant de crédits immobiliers, présents dans 8 % des dossiers, est, en moyenne, dans ces dossiers, d'environ 64 500 euros.

S'agissant des crédits à court terme, le montant moyen des engagements des surendettés s'élève à :

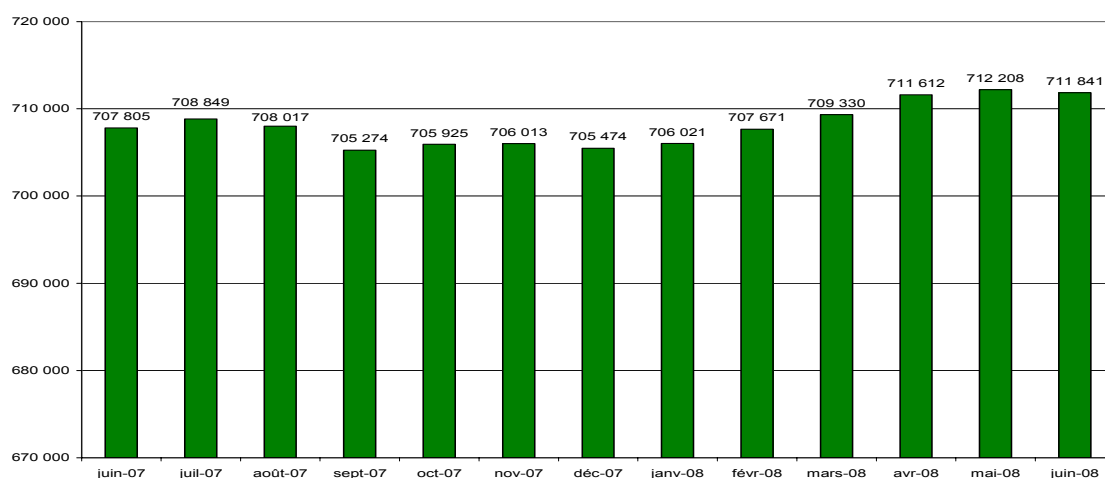
- 16 300 euros pour les crédits assortis d'une échéance (prêts personnels, crédits affectés...), qui figurent dans 26 % des dossiers,
- 19 100 euros pour les crédits non assortis d'une échéance (découverts, crédits renouvelables ....), présents dans 70 % des dossiers.

Une très forte proportion de dossiers (86,9 % en 2007) fait en outre apparaître des arriérés de charges courantes, le plus souvent liées au logement, d'un montant moyen de 2 500 euros.

Source : Banque de France, Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière – DSRP

## Nombre de ménages en cours de désendettement inscrits au FICP

(de juin 2007 à juin 2008)



Source : Banque de France – Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

Réalisation : Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

### 2.3. Le plafonnement des frais bancaires relatifs aux incidents de paiement et la mise en place d'une procédure individualisée

Le décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007 plafonnant les frais bancaires relatifs aux incidents de paiement est entré en vigueur le 16 mai 2008. Conformément à l'engagement qu'ils avaient pris au CCSF, les établissements de crédit ont également mis en œuvre, à cette même date, dans chaque banque, une procédure individualisée d'examen de la situation des clients en difficulté à la suite de cumuls de frais relatifs à des incidents de paiement.

#### Le plafonnement des frais bancaires

(décret n° 2007-1611)

Les frais bancaires à l'occasion du rejet d'un chèque, pour défaut ou insuffisance de provision, ne peuvent excéder :

- un montant de 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros,
- un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros.

Pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais bancaires ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 euros.

Avant l'échéance prévue, le CCSF a examiné la mise en place de ce double dispositif. Il a pris acte de ce que les banques étaient prêtes pour la date d'application du décret et s'est assuré que l'information sur les tarifs plafonnés avait bien été portée à la connaissance des clients depuis le mois de février sur les relevés de compte ou sur les plaquettes tarifaires des banques.

S'agissant de la procédure individualisée, le socle commun à tous les établissements bancaires, tel qu'il avait été présenté au CCSF le 21 novembre 2006 a été confirmé.

Ce socle commun est le suivant :

« 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'insatisfaction 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. »

À partir de cette base commune, chaque établissement a mis en place l'organisation la plus appropriée pour traiter les demandes concernées.

Le CCSF a noté que les solutions à la disposition des banques sont notamment la remise partielle ou totale des frais, la mise en place d'un prêt de consolidation.

Les professionnels se sont engagés à informer les clients de la procédure individualisée tout en veillant, dans cette communication, à ne pas susciter une recrudescence d'incidents de paiement. Cette procédure doit s'articuler avec l'accompagnement social des publics en difficulté qui reste un point perfectible du plan d'action du CCSF du 30 janvier 2006.

Le CCSF assurera un suivi de l'application du décret sur le plafonnement des frais bancaires liés aux incidents de paiement et de la nouvelle procédure d'accompagnement individualisée.

## 2.4. L'évaluation de la procédure du solde bancaire insaisissable

En 2004, le CCSF s'était engagé à fournir une information sur le fonctionnement de la procédure du solde bancaire insaisissable (SBI) <sup>1</sup>. Le Comité s'est d'abord appuyé sur une étude confiée par le ministère des Affaires sociales au CRÉDOC, qui avait apporté de nombreux éléments d'information sur le dispositif, mais sans aboutir pour autant, en raison de la complexité du travail de recensement bancaire, tant au niveau quantitatif que qualitatif. Dans un second temps, le CCSF a repris l'étude à son compte, en la simplifiant, pour connaître le fonctionnement de la procédure dès lors qu'une demande de SBI est présentée par une personne faisant l'objet d'une saisie.

Cette étude n'a pas pour vocation de dénombrer les demandeurs de SBI, ni d'apporter des enseignements sur les personnes qui en font la

demande. Elle a essentiellement pour objet de savoir comment fonctionne la procédure dès lors que les personnes intéressées y ont eu recours. Cinq établissements bancaires ont accepté de participer à cette enquête, réalisée par le CRÉDOC de septembre à décembre 2007, via un questionnaire rempli par les agents de ces établissements à l'occasion des demandes de SBI. L'exploitation des 249 questionnaires renseignés a donné lieu à une restitution du CRÉDOC devant le CCSF.

### Principales caractéristiques du solde bancaire insaisissable (décret du 11 septembre 2002)

- Lorsqu'un compte a fait l'objet d'une saisie, son titulaire peut demander au tiers saisi la mise à disposition immédiate, dans la limite du solde créditeur du compte au jour de réception de la demande, d'une somme à caractère alimentaire d'un montant au plus égal à celui du revenu mensuel minimum d'insertion pour un allocataire.
- La demande doit être présentée dans les quinze jours suivant la saisie.
- En cas de pluralité de comptes, la demande ne peut être présentée que sur un seul compte.
- En cas de pluralité de titulaires d'un compte, le ou les co-titulaires ne peuvent présenter qu'une seule demande.
- Il ne peut être présenté qu'une seule demande pour une même saisie. Une autre demande peut être formée en cas de nouvelle saisie à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la précédente demande.
- La demande est présentée au moyen d'un formulaire dont le modèle est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre de la justice. Ce formulaire est annexé à l'acte de dénonciation de la saisie au débiteur. Il peut également être mis à disposition du titulaire du compte, sur sa demande, par le tiers saisi.
- Les sommes à caractère alimentaire mises à disposition du titulaire du compte viennent en déduction du montant des créances insaisissables dont le versement pourrait ultérieurement, soit être demandé par le titulaire du compte, soit être obtenu par celui-ci.

Les résultats de l'étude qui figurent dans le point 1 de l'avis ci-après du CCSF du 8 octobre 2008 constituent une première sur cette procédure. Il est apparu que le fonctionnement du SBI, tel qu'il résulte de l'enquête, est satisfaisant. Il convient, néanmoins, de bien veiller à la diffusion de la formation et de l'information sur cette procédure et de vérifier la validité des formulaires auprès des différents intervenants

<sup>1</sup> Décret n° 2002-1150 du 11 septembre 2002 instituant un dispositif d'accès urgent aux sommes à caractère alimentaire figurant sur un compte saisi.

pour contribuer à améliorer l'accès au solde bancaire insaisissable.

Dans le cadre de son avis, le CCSF a pris note des remarques des consommateurs sur la question de l'insaisissabilité des sommes portées en compte. Il a rappelé à ce sujet que le SBI n'épuise pas les voies de recours en matière d'insaisissabilité, mais qu'il constitue un mécanisme de mise à disposition rapide sans justificatifs de sommes alimentaires correspondant au RMI.

Les allocataires de sommes insaisissables conservent en effet la possibilité de recourir aux voies classiques de l'insaisissabilité pour faire valoir leurs droits, mais ils ont la possibilité de disposer entre-temps, par anticipation, de sommes de secours, ce qui constitue un progrès effectif pour les consommateurs concernés depuis l'entrée en application, à la fin de l'année 2002, de la procédure du solde bancaire insaisissable.

## AVIS DU CCSF DU 8 OCTOBRE 2008 RELATIF AU FONCTIONNEMENT DE LA PROCÉDURE DU SOLDE BANCAIRE INSAISSISSABLE

Lors de sa réunion du 14 février 2008, le Comité consultatif du secteur financier a examiné les résultats de l'étude qu'il a réalisée, en collaboration étroite avec les établissements bancaires et le CRÉDOC, et qui avait pour objectif d'évaluer le fonctionnement de la procédure du solde bancaire insaisissable (SBI) instaurée par le décret 2002-1150 du 11 septembre 2002 qui a institué un « dispositif d'accès urgent aux sommes à caractère alimentaire figurant sur un compte saisi ».

1. Cette étude a abouti aux principaux résultats suivants :

- le montant moyen réclamé par voie de saisie dans les dossiers examinés est de 3 856 €, mais dans la moitié des cas, le montant est inférieur à 1 400 € ;
- à la date de la saisie, le montant moyen des soldes des comptes bancaires concernés était de 820 € ;
- le délai moyen est de 8 jours calendaires entre la date de la saisie et la date de la demande de SBI (le délai légal maximum est de 15 jours) ;
- 85 % des demandes de SBI adressées aux banques ont été acceptées ;
- en moyenne, les fonds sont débloqués le jour suivant celui de la demande présentée par le client et, dans 74 % des cas, le déblocage des fonds a lieu le jour même de la demande ;
- le montant moyen des SBI débloqués s'élève à 350 € ;
- dans 61 % des cas, les sommes débloquées sont supérieures ou égales à 400 €, soit un niveau proche du montant maximum alors en vigueur pour une personne seule, et qui équivaut au revenu minimal d'insertion pour un allocataire (440,86 € à la date de l'enquête).

2. Le CCSF souligne qu'il s'agit de la première étude sur le fonctionnement de la procédure du SBI. Les résultats apparaissent satisfaisants dans les limites du champ de l'étude fondée sur l'examen de 249 demandes de SBI renseignées auprès de 5 établissements bancaires volontaires entre septembre 2007 et janvier 2008.

Ces résultats témoignent du souci des banques de répondre aussi favorablement que possible à la demande sociale que représente le SBI.

Le CCSF constate que les cas de refus de déblocage du SBI sont rares et, le plus souvent, liés à des situations de demandes hors délais de la part des clients ou de formulaires mal remplis. Ce n'est que de façon exceptionnelle qu'ils sont dus à une absence de provision sur le compte saisi.

Le CCSF insiste sur l'importance qui s'attache à ce que les associations de consommateurs et les établissements de crédit prennent toutes les dispositions nécessaires pour veiller à la bonne diffusion de l'information sur la procédure du SBI dans les banques, auprès des consommateurs et des travailleurs sociaux.

Toutefois, les conditions de l'étude ne permettent pas de rendre compte du nombre de cas dans lesquels le mécanisme du SBI n'a pas pu jouer faute d'une information appropriée donnée au bon moment aux consommateurs concernés.

Le CCSF rappelle que la procédure du SBI est gratuite. Les formulaires de demande de SBI sont remis ou envoyés aux personnes saisies par les huissiers et les services du Trésor Public, auxquels il revient de dispenser l'information. Ils peuvent également être obtenus aux guichets des banques.

Le CCSF souligne *in fine* que la procédure du solde bancaire insaisissable n'a pas vocation à épuiser la question, qui dépasse le champ de compétence du Comité, de l'insaisissabilité des sommes portées en compte. Les personnes qui bénéficieraient de sommes insaisissables d'un montant supérieur au SBI peuvent y avoir accès, dans la limite de la provision disponible sur leur compte, après qu'elles en aient apporté formellement la preuve.

## 2.5. Le développement de la micro-assurance

Selon une enquête réalisée par l'ADIE<sup>2</sup> en collaboration avec l'ESSEC, nombreux sont les micro-entrepreneurs, qui ne souscrivent pas d'assurance pour se protéger contre les risques liés à leur activité professionnelle.

Le niveau élevé du défaut d'assurance parmi les personnes en situation d'exclusion (chômeurs, RMistes...) qui créent une entreprise s'expliquerait, selon l'ADIE, par plusieurs facteurs :

- Une faible sensibilité à la gestion du risque au moment où le créateur d'entreprise se lance dans son activité. Dans 40 % des cas, les personnes n'ont pas pensé à s'assurer ou n'ont pas jugé cela utile.
- La difficulté à comprendre les offres et l'environnement réglementaire. 40 % des personnes n'ont pas pu évaluer correctement la qualité de leur couverture.
- La problématique du prix. Dans 20 % des cas, le refus est motivé par l'incapacité du souscripteur à payer la prime en une seule fois, ou les clients ont considéré que le montant était trop élevé.

Dans le prolongement des débats qu'il a tenus sur le microcrédit, le CCSF s'est penché sur les initiatives de micro-assurance professionnelle proposées aux bénéficiaires de microcrédits par deux organismes, la Fondation « Entrepreneurs de la cité » et l'Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE) en partenariat avec des assureurs. Ces actions visent à mettre en place et à proposer, à un prix modique, des produits d'assurance pour couvrir les risques auxquels sont exposés les créateurs d'entreprise en situation d'exclusion ou cherchant à se réinsérer : responsabilité civile (RC), prévoyance et santé, automobile... Le CCSF est convenu de soutenir ces initiatives exemplaires et a émis un avis dans ce sens.

### L'association des assurés de la fondation « Entrepreneurs de la Cité »

Plus précisément, le CCSF a examiné les offres de micro-assurance proposées en région Rhône-Alpes par l'association des assurés établie et subventionnée par la fondation « Entrepreneurs

de la cité »<sup>3</sup>. Cette association — en attente du décret de reconnaissance de son utilité publique — a souscrit plusieurs contrats d'assurances collectives multirisques avec quatre assureurs, distincts selon le type de garanties couvertes :

- les risques concernant le domaine de la santé sont assurés par AG2R,
- la prévoyance est garantie par la CNP,
- les risques professionnels sont assurés par une filiale d'April Group et par Matmut.

*L'association propose une « trousse première assurance » aux micro-entrepreneurs qui lui sont adressés par les divers organismes participant à l'initiative. Elle comprend le versement d'une indemnité journalière forfaitaire en cas d'accident ou de maladie ; la couverture sans franchise des dommages causés au local professionnel et à son contenu en cas de sinistres (incendie, dégâts des eaux, vol, bris de glace...) et des dommages causés à autrui lors de l'exercice de l'activité (RC exploitation et RC biens livrés), et enfin, une couverture santé si l'entrepreneur ne bénéficie pas ou plus de la CMU complémentaire.*

### L'ADIE

Le CCSF a également noté que, outre son partenariat avec la fondation « Entrepreneurs de la Cité », l'ADIE s'est investie avec les assureurs AXA et Macif dans les régions Île-de-France, Midi-Pyrénées, Aquitaine, Poitou-Charentes et Limousin, pour proposer des offres de micro-assurance à des créateurs d'entreprises bénéficiaires des prêts octroyés par l'association.

*Quatre garanties ont été bâties : l'assurance multirisque professionnelle, l'assurance multirisque habitation, l'assurance automobile et l'assurance construction.*

*L'offre distribuée par l'ADIE comprend ainsi :*

- un « paquet » pour les personnes qui se lancent de chez elles, sans local professionnel ou sans local de stockage (ce paquet comprend l'assurance des locaux et biens stockés à domicile, une responsabilité civile (RC) exploitation, une RC professionnelle et une couverture en cas d'arrêt ou de réduction de l'activité),

<sup>2</sup> L'ADIE, Association pour le droit à l'initiative économique, a été créée en 1989 par Maria Novak. Elle a pour but d'aider les personnes exclues du marché du travail et du système bancaire classique à créer leur propre entreprise grâce au microcrédit.

<sup>3</sup> Les membres fondateurs des « Entrepreneurs de la Cité » sont AG2R, April groupe, La Banque Postale, Caisse des dépôts, CFDP Assurances, CNP Assurances, Matmut, La Mondiale. Sont également associés à cette initiative divers réseaux associatifs de soutien à la création d'entreprises, notamment l'ADIE, Agéfiph, les Cigales, France Active, France Initiative, le Réseau des Boutiques de Gestion, Planet finance et la Fondation de la 2<sup>ème</sup> chance.

- un paquet de même nature pour les personnes qui s'installent dans un local professionnel,*
- une assurance automobile incluant la RC et la garantie marchandises transportées.*
- une garantie décennale pour les constructeurs.*

Le CCSF a noté que ces deux dispositifs reposent sur le mécénat et le bénévolat. Les assurances y sont proposées à prix coûtant, et sans rémunération des associations souscriptrices et distributrices (de ce fait, elles ne sont pas inscrites au registre ORIAS des intermédiaires en assurances).

Ces dispositifs ont vocation à permettre le démarrage et la pérennisation des activités économiques développées par des personnes en situation de réinsertion sociale. Ils sont favorables aux adhérents de ces contrats d'assurance et dans l'intérêt des clients de ces entreprises.

Le CCSF a été d'avis qu'à l'issue d'une période de deux ou trois années, les entrepreneurs doivent revenir vers le marché de l'assurance traditionnelle.

Au cours de ses travaux, le CCSF s'est interrogé sur l'opportunité de conserver le filtre du microcrédit pour accéder à la micro-assurance, et a noté à cet égard, qu'une réflexion était en cours dans une des associations sur un possible découplage des offres de crédit et d'assurance.

## AVIS DU CCSF DU 30 JUIN 2008 RELATIF AU DÉVELOPPEMENT DE LA MICRO-ASSURANCE

Le CCSF a fait le point, lors de sa réunion du 15 avril 2008, sur le développement de la micro-assurance à partir de la présentation des expériences en cours initiées par la Fondation « Entrepreneurs de la Cité » et l'association pour le droit à l'initiative économique (ADIE) avec leurs partenaires assureurs.

La micro-assurance est destinée aux créateurs d'entreprise qui n'ont pas les moyens ou ne voient pas l'intérêt de s'assurer pour couvrir les aléas susceptibles de naître à l'occasion de leur nouvelle activité professionnelles. Il leur est ainsi proposé, dans le cadre de partenariats association-assureurs, et souvent en complément d'un financement par microcrédit, des formules d'assurance spécialement étudiées (assurance des locaux et des marchandises, responsabilité civile professionnelle, couverture arrêt ou réduction d'activité, véhicule, santé...) à des tarifs très compétitifs.

Le CCSF a ainsi adopté l'avis suivant :

- le CCSF se félicite des heureuses initiatives engagées par plusieurs structures associatives, avec l'appui décisif de différents assureurs, pour développer la micro-assurance professionnelle. Celle-ci constitue, en effet, une démarche exemplaire au plan social et économique pour favoriser l'emploi, l'insertion professionnelle, la création d'entreprise, l'accès à l'assurance des créateurs d'entreprise et l'éducation financière ;
- le Comité observe avec le plus grand intérêt les premiers résultats déjà très encourageants de la micro-assurance qui s'inscrit à la suite et souvent dans le cadre du développement du microcrédit professionnel ;
- le CCSF insiste sur le rôle tant des structures associatives et du bénévolat engagés dans la diffusion des offres de micro-assurance que du partenariat apporté par les professionnels de l'assurance pour faire fonctionner le dispositif de façon exemplaire, dans une démarche d'accompagnement sérieuse et globale vis-à-vis des nouveaux assurés ;
- le Comité note également le caractère nécessairement temporaire de la couverture assurantielle proposée par les associations dans le cadre de la micro-assurance ; il s'agit que les micro-entreprises ainsi créées reviennent à une assurance de marché au bout d'une durée qui ne saurait excéder 2 à 3 ans ;
- le CCSF souligne également l'intérêt et l'importance pour les clients des micro-entreprises d'avoir ainsi affaire, grâce à la micro-assurance, à des entreprises assurées ;
- le Comité relève le souci permanent d'adaptation de la micro-assurance aux besoins de la population concernée avec des produits innovants et des cotisations modérées ;
- le CCSF souligne l'importance d'actions de communication de qualité pour promouvoir la micro-assurance auprès des créateurs d'entreprise ou des porteurs de projet concernés.

Le CCSF établira un bilan périodique de la micro-assurance.

### **3 *Favoriser l'Europe des moyens de paiement***

Les moyens de paiement, qu'il s'agisse de la carte, du chèque, du prélèvement automatique ou du TIP, pour ne citer que les principaux en dehors des pièces et des billets, constituent, dans la relation banque-client et pour la vie quotidienne de chacun, un enjeu au moins aussi important que le compte bancaire lui-même. Pouvoir disposer de moyens de paiement, même quand on est interdit de chéquier, être informé sur l'utilisation de chacun des moyens de paiement et les précautions à prendre, avoir des garanties quant à la sécurité des moyens de paiement contre la fraude et pour la protection des données personnelles, pouvoir faire jouer la concurrence, bénéficier des services de paiement efficaces et performants en France et à l'échelle européenne, sont autant d'objectifs que partagent, dans leur principe, les consommateurs avec l'industrie bancaire et l'ensemble du commerce.

Dès le premier plan d'action du CCSF en 2004, le développement, la modernisation et l'adaptation des moyens de paiement ont constitué une stratégie centrale. Celle-ci s'est notamment traduite par l'essor de la carte de paiement à autorisation systématique et les nouvelles possibilités données de payer par carte ou par prélèvement les prestations du secteur public local.

L'adoption en 2007 de la directive européenne sur les services de paiement, qui sera transposée en droit français en 2009, et la mise en route de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA), ouvrent la voie à de nouvelles perspectives auxquelles le CCSF est particulièrement attentif.

### 3.1. L'information du consommateur sur le paiement par prélèvement

Pour la première fois, un dépliant officiel d'information précise les droits des consommateurs et les conditions d'utilisation du prélèvement automatique, qui constitue l'un des moyens de paiement les plus populaires.

Intitulé « *Le paiement par prélèvement* », le dépliant créé par le Comité consultatif du secteur financier est le fruit d'un travail approfondi au sein du CCSF entre représentants des banques, des consommateurs, des grands facturiers (EDF, France Télécom...), du commerce et des pouvoirs publics. Il a donné lieu en 2007 à cinq réunions de travail du comité pour répondre clairement à une série de questions que se posent les consommateurs.

Comment mettre en place un prélèvement automatique ? Le prélèvement est-il payant ? Comment mettre fin à l'autorisation de prélèvement ? Comment contester un prélèvement ? Qu'arrive-t-il si un prélèvement est rejeté ?

L'objectif de ce dépliant est la meilleure information du consommateur sur les caractéristiques d'un mode de paiement, le prélèvement, auquel il est légitime de faire confiance en raison de ses nombreux avantages.

Le texte du dépliant sur le paiement par prélèvement a été arrêté en novembre 2007 et la diffusion officielle de ce dépliant est intervenue lors de la réunion du CCSF du 31 janvier 2008, en présence de la ministre de l'Économie, des Finances et de l'Emploi. Il a été diffusé à 75 000 exemplaires papier auprès des personnes concernées et fait l'objet d'une diffusion par voie électronique par les professionnels (banques, créanciers) et les associations de consommateurs, qui ont ainsi toute latitude pour reformater le texte du dépliant selon leurs propres besoins, sous réserve d'indiquer que le texte a été validé dans le cadre des travaux du CCSF.

#### Choisir le prélèvement, c'est :

- éviter tout retard ou oubli de paiement,
- utiliser un moyen de paiement facile à mettre en place,
- régler les sommes que vous devez à une date prévue à l'avance,
- rester maître de vos règlements en ayant la possibilité de mettre fin à l'autorisation de prélèvement à tout moment.

### 3.2. La mise en place du virement européen

À l'occasion du lancement officiel du virement SEPA, le 28 janvier 2008, le président du CCSF avait souhaité que chacun des établissements de crédit siégeant au Comité puisse présenter devant les membres son offre commerciale de virement SEPA. Le CCSF a ainsi constaté que toutes les banques françaises étaient prêtes à l'échéance du 28 janvier 2008 pour la réception de virements SEPA. Quant à la capacité d'émettre des virements SEPA, elle s'est échelonnée sur une période allant de fin janvier à fin mars 2008.

Le CCSF a insisté pour que dans les établissements bancaires l'information et la formation aux nouveaux instruments SEPA

soient adaptées et suivies tout au long de la période de migration, en fonction des clientèles (entreprises, artisans, PME, particuliers). Une étude des plaquettes tarifaires des banques et de leurs sites Internet a permis d'appréhender la mise de l'information à la disposition du consommateur, s'agissant notamment de l'appellation utilisée (virement SEPA, virement européen...), ainsi que la tarification du service.

#### **Le virement SEPA, c'est :**

- l'utilisation du BIC (identifiant de la Banque) et de l'IBAN (identifiant du numéro de compte) comme références du compte du bénéficiaire du virement ;
- un virement automatisé de bout en bout ;
- un délai d'exécution interbancaire de 3 jours maximum dans la zone SEPA. En France, ce délai est d'un jour comme auparavant ;
- un prix identique à un virement domestique jusqu'à 50 000 euros ;
- un libellé du virement étendu à 140 caractères (au lieu de 30 jusqu'à présent). C'est un élément d'information facultatif à la disposition du client qui envoie le virement pour être adressé en message d'accompagnement au destinataire du virement.

Les entreprises migrent progressivement au SEPA. Ainsi, EDF, par exemple, est depuis début juin 2008 une des premières grandes entreprises françaises à émettre ses virements sous le nouveau format, commun aux 31 pays de la zone SEPA. En septembre 2008, un peu plus de 25 000 virements SEPA par jour ont été échangés en France.

### **3.3. Les enjeux du SEPA et de la transposition de la directive sur les services de paiement**

L'Espace unique de paiement en euros (Single Euro Payments Area – SEPA) s'inscrit dans le prolongement du passage à la monnaie unique (pièces et billets en euros). Il couvre l'ensemble des États membres de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

Il a pour objectif de doter les habitants de l'Union européenne d'une gamme unique de moyens de paiement scripturaux en euros, commune à l'ensemble des pays européens, permettant de réaliser les transactions de paiement en euros dans des conditions identiques partout dans l'espace européen et aussi facilement que dans leur pays.

Le SEPA est entré en application en janvier 2008.

#### **3.3.1. L'organisation de la mise en place du projet**

Pour répondre à l'objectif du projet SEPA, la communauté bancaire européenne, soutenue par la Commission européenne et la Banque centrale européenne, a défini les règles de fonctionnement des futurs moyens de paiement au sein du Conseil européen des paiements (European Payments Council – EPC). Dans ce cadre, l'EPC a demandé à chaque communauté bancaire nationale d'élaborer un plan de migration des moyens de paiement nationaux vers les nouveaux moyens de paiement SEPA.

Le succès du SEPA tient à la cohérence de l'ensemble des plans de migration nationaux. Dans le cas français, le Comité national SEPA, co-présidé par la Banque de France et la Fédération bancaire française, coordonne la mise en place en France des moyens de paiement européens. Il regroupe des représentants de l'ensemble des acteurs concernés : administrations, entreprises, commerçants, consommateurs, banques, ainsi que des parlementaires, le Président du CCSF et un représentant du Conseil économique et social. Le Comité National SEPA se réunit deux fois par an avec pour objectif de mettre en place une offre de services améliorée ou au moins équivalente en ce qui concerne la définition des nouveaux moyens de paiement SEPA. La mise en œuvre concrète des travaux de migration est déclinée dans cinq groupes de travail. Le CCSF est présent dans deux d'entre eux : le groupe « gamme de moyens de paiement » et le groupe « communication ».

#### **3.3.2. L'apport du CCSF**

Avant chaque réunion du Comité national SEPA, le CCSF réunit ses membres afin de débattre de l'avancement et des orientations du projet SEPA.

La deuxième version du plan de migration SEPA du 11 octobre 2007 a été présentée au CCSF dont les observations ont permis au Comité national SEPA de mieux appréhender les différentes attentes françaises en la matière. Le Comité national SEPA a ainsi repris les souhaits du CCSF tendant à ce que :

- en ce qui concerne le prélèvement européen (appelé débit direct), un texte puisse, sur le plan juridique, conforter le principe de continuité des contrats actuels (sur le modèle du texte communautaire qui avait été pris lors du passage à l'euro). Par ailleurs, le Comité a souhaité que la question de l'opposition au prélèvement SEPA auprès de la banque du débiteur puisse être traitée rapidement ;
- la transposition de la directive sur les services de paiement soit réalisée sans retard, et sans

différence d'interprétation entre les pays pour conserver le critère d'harmonisation maximale de la directive. Le CCSF a rappelé que la sécurité juridique des moyens de paiement SEPA est un gage de leur succès auprès des consommateurs ;

- la concertation des banques avec notamment les représentants des associations de consommateurs et des entreprises, telle que réalisée en France au sein du Comité national SEPA, soit également effective au sein de l'Union européenne (avec des modalités spécifiques) afin de s'assurer que les travaux s'opèrent de manière coordonnée entre les pays concernés pour assurer une migration simultanée ;

- les autorités européennes de la concurrence lèvent les incertitudes liées aux conditions économiques des instruments SEPA ;

- l'offre de service soit cohérente et homogène dans l'ensemble des pays SEPA.

Le CCSF a toujours soutenu que la communication était un enjeu majeur de la réussite du projet SEPA et qu'il était essentiel que ce projet puisse s'ouvrir vers l'extérieur, notamment auprès des utilisateurs. Le Comité s'est donc félicité de la création le 11 octobre 2007, du site Internet [www.sepafrance.fr](http://www.sepafrance.fr) qui constitue un moyen d'information et de formation où les relais d'information classiques (associations de consommateurs, chambres des métiers...) peuvent exporter et réutiliser les informations.

### 3.3.3. L'échéancier des réalisations

- La première réalisation du SEPA est le lancement opérationnel le 28 janvier 2008 du virement européen ou virement SEPA (voir supra-point 3.2).

- Les systèmes de paiement par cartes, ont commencé à mettre en œuvre, à compter de janvier 2008, conformément au calendrier prévu, les dispositions du cadre d'interopérabilité pour les cartes de paiement (SCF) du Conseil européen des paiements (EPC), dont la conformité au standard EMV. La liberté de choix est laissée aux systèmes de cartes privés.

#### Le standard EMV

EMV correspond au sigle de ses trois membres fondateurs (Europay International, MasterCard International et Visa International) du standard ainsi dénommé, auxquels s'est joint l'opérateur japonais JCB.

Cette technologie, basée sur les avantages qu'offre la puce intégrée à la carte, permet :

- une interopérabilité internationale quel que soit l'émetteur de la carte et quel que soit le terminal de paiement,
- la vérification et le chiffrement de la clé personnelle par la puce,
- une gestion plus ouverte de plusieurs applications sur la carte (débit/crédit, points de fidélité, porte-monnaie électronique, etc.).

Les cartes interbancaires « CB », qui sont aujourd'hui à 95 % « co-marquées » avec l'un des deux systèmes internationaux Visa ou MasterCard, et sont toutes conformes au standard EMV. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, la grande majorité des cartes interbancaires françaises « CB » sont en conformité avec le cadre d'interopérabilité européen. En conséquence, les commerçants n'ont pas de modification à apporter à leur système d'acceptation, et la mise en œuvre des principes SEPA pour les cartes de paiement n'entraîne pas de modification significative pour les utilisateurs. La disparition à terme des cartes nationales est toutefois un sujet qui inquiète les consommateurs.

La décision du 19 décembre 2007 de la Commission européenne<sup>4</sup> de supprimer les commissions d'interchange de Mastercard, pourrait avoir un impact sur l'économie générale des systèmes carte, notamment en France, et au-delà sur tous les systèmes de traitement des paiements scripturaux qui fonctionnent sur la base de commissions d'interchange. En ce qui concerne les cartes bancaires, le CCSF a fait part de ses préoccupations relatives notamment à la nécessaire concurrence entre les différents systèmes carte, à la tarification, au service, et à l'indispensable sécurité des cartes en Europe.

- S'agissant de la mise en place du prélèvement SEPA (cf. encadré ci-après), les travaux se poursuivent à tous les niveaux : EPC, Comité national SEPA, CCSF. Conformément aux souhaits des professionnels, des consommateurs et du CCSF, le délai de caducité des mandats des prélèvements passerait de 18 mois initialement prévus par l'EPC à 36 mois, ce qui l'alignerait ainsi sur le délai français.

<sup>4</sup> <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/1959&format=HTML&aged=1&language=FR&guiLanguage=en>

### Les caractéristiques du prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est utilisable pour des opérations de débit ponctuelles ou récurrentes libellées en euros dans l'espace SEPA. Le débiteur doit donner à son créancier une autorisation appelée « mandat », qui est conservée par le créancier :

- le créancier ne peut initier de paiement que s'il dispose d'une autorisation du débiteur ;
- le créancier émet son ordre de débit au plus tard 5 jours (s'il s'agit d'une première opération ou d'une opération ponctuelle) ou 2 jours (pour les opérations récurrentes) avant la date de paiement. À la date prévue, la banque du débiteur transfère les fonds à la banque du créancier ;
- un champ de 140 caractères est à la disposition de la clientèle pour pouvoir transmettre un libellé qui parvienne au bénéficiaire sans altération ;
- le débiteur est identifié par l'IBAN et le BIC (comme pour le virement SEPA) ;
- le débiteur peut demander à sa banque le remboursement d'un prélèvement SEPA déjà effectué. Il dispose pour cela d'un délai de 8 semaines après l'opération si le prélèvement a été réalisé sur la base d'un mandat valide, et de 13 mois en cas d'absence de mandat valide. En cas de remboursement, le débiteur n'est cependant pas exonéré de ses éventuelles obligations vis-à-vis du créancier.

les États membres et assureront une protection élevée et harmonisée pour les utilisateurs des services de paiement.

Les travaux de transposition nécessitent une large concertation des acteurs concernés tant en France qu'au niveau européen, afin d'assurer une application harmonisée de la directive dans tous les États membres. Au niveau national, afin de poursuivre la concertation engagée dans les groupes de travail, le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a lancé une consultation publique sur un projet de texte de transposition à la fin de l'été 2008. Le CCSF participera pleinement aux travaux de transposition de la directive, notamment sur certains points tels que l'adaptation des conventions de compte de dépôt aux nouveaux contrats cadres prévus en matière de services de paiement.

### 3.3.4. La transposition de la directive européenne sur les services de paiement

La directive sur les services de paiement, dont le texte a été adopté par le Parlement européen et le Conseil le 13 novembre 2007, a pour objectif d'établir les fondements juridiques de la construction d'un marché européen unique des services de paiement.

La transposition du texte de la directive, c'est-à-dire la mise en œuvre du texte européen dans le droit national, doit être achevée avant le 1<sup>er</sup> novembre 2009. C'est un texte novateur qui modifie sensiblement le cadre français actuel des activités de services de paiement. Il crée notamment une nouvelle catégorie d'établissements permettant à de nouveaux acteurs non bancaires, les établissements de paiement, de fournir des services de paiement.

La réglementation française sera également enrichie de dispositions relatives aux moyens de paiement qui relevaient jusqu'alors des règles contractuelles et qui se retrouveront dans tous

## ***4 Développer le crédit responsable***

L'exercice 2007-2008 a été marqué pour le CCSF par de nouveaux travaux dans le domaine du crédit. L'adoption en avril 2008 de la directive européenne sur les contrats de crédit aux consommateurs, après de nombreuses années de discussion, constitue un succès pour le marché unique des services financiers de détail et le développement de la protection des consommateurs au niveau européen. Il importe désormais de transposer en droit français ce nouveau texte fondateur d'ici le 12 mai 2010, ce qui implique un important travail de concertation dans lequel le CCSF s'impliquera pleinement.

Par ailleurs, à la fin 2007, le CCSF avait pris l'initiative d'engager une réflexion de fond sur les regroupements de crédits, aussi appelés rachats, restructurations ou consolidations de crédits. En effet, ce type de crédit s'est beaucoup développé au cours des dernières années. Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et Monsieur Luc Chatel, secrétaire d'État à l'Industrie et à la Consommation ont encouragé le CCSF à mener ce travail à bien et à présenter des propositions en la matière, ce qui sera fait au cours du premier trimestre 2009.

En outre, lors de la réunion du Comité à laquelle ils ont participé le 31 janvier 2008, les ministres ont également demandé au CCSF de réaliser une étude sur le crédit renouvelable. Il s'agit d'examiner les conditions d'un développement responsable du crédit renouvelable, notamment concernant la publicité, en cohérence avec les travaux de transposition de la directive relative aux contrats de crédit aux consommateurs.

Les résultats de cette étude seront présentés au CCSF avant la fin de l'année 2008.

#### 4.1. Le cadre nouveau de la directive sur les contrats de crédits aux consommateurs

La directive européenne concernant les contrats de crédit aux consommateurs a été adoptée par le Parlement européen et le Conseil le 23 avril 2008 et a été publiée le 22 mai 2008 au Journal officiel de l'Union européenne.

Il s'agit d'une directive de pleine harmonisation ciblée. Elle devra être transposée par les États membres avant le 12 mai 2010.

#### Les principales caractéristiques de la directive relative au crédit aux consommateurs

L'accent est mis sur la transparence et le droit du consommateur :

- Le champ de la directive : les crédits entre 200 et 75 000 euros (les États membres ont l'option d'inclure ou non les prêts inférieurs à 200 euros et la location avec option d'achat) ;
- l'information précontractuelle et contractuelle est renforcée notamment par l'introduction d'une fiche d'information précontractuelle, ainsi que par le devoir d'explication de ces informations par le prêteur auquel il revient également d'évaluer la solvabilité de l'emprunteur ;
- le taux annuel effectif global (TAEG) destiné à exprimer le coût total du crédit pour le consommateur est harmonisé afin de permettre au consommateur de pouvoir facilement comparer le coût des crédits ;
- le droit de rétractation est fixé à 14 jours. Il s'exerce sans frais et sans justification. Pour les crédits liés, ce délai peut être ramené à 3 jours pour pouvoir bénéficier rapidement du bien acheté (demande française) ;
- le remboursement anticipé est autorisé à tout moment. Les indemnités de remboursement anticipé sont harmonisées et plafonnées (l'indemnité est de 1 % du montant du crédit faisant l'objet du remboursement anticipé si le remboursement intervient dans les 12 mois qui ont suivi l'ouverture du prêt ; elle est réduite à 0,5 % dans le cas contraire). Elle peut n'être exigible qu'au-delà d'un capital minimum à rembourser (compromis réalisé à l'initiative de la France). Les banques ont la possibilité de demander, à titre exceptionnel, une indemnisation supérieure au seuil de 1 %, si elles apportent la preuve que les pertes liées à ce remboursement anticipé qu'elles encourent sont supérieures au plafond.

#### 4.2. Les regroupements de crédits

Le regroupement de crédits constitue une réponse du marché aux besoins des clients qui souhaitent alléger leurs charges d'emprunt immédiates pour améliorer leur trésorerie, réemprunter ou gérer activement leur endettement.

Le CCSF s'est attaché, dès la fin de l'année 2007, à examiner cette forme de crédit qui se développe beaucoup et constitue aujourd'hui une dynamique forte des prêts recensés au titre des crédits à la consommation. En préliminaire, le Comité a tenu à rappeler que le regroupement de crédits ne se substitue aucunement au traitement classique du surendettement.

## Le regroupement de crédits

(étude liminaire du CCSF – décembre 2007)

### I. Définition

Le regroupement de crédits (appelé aussi consolidation, rachat ou restructuration de crédits) consiste à consolider plusieurs prêts existants en un seul crédit sur une durée plus longue, en réduisant, à cette occasion, la charge des mensualités. C'est un moyen pour remédier au « malendettement ». Il apporte une véritable réponse au besoin des clients qui souhaitent améliorer leur pouvoir d'achat, pouvoir réemprunter ou même gérer activement leur endettement. Il constitue aujourd'hui une dynamique forte du crédit à la consommation.

### II. Origine

Le rachat de crédits est un produit répandu depuis plusieurs dizaines d'années dans les pays anglo-saxons. En France, il a été développé depuis la fin des années quatre-vingt dix par des établissements spécialisés très variés, aux caractéristiques historiques et capitalistiques spécifiques. Depuis le début des années deux mille, de nombreux établissements de crédit sont entrés sur le marché du rachat de crédits, dans l'objectif de fidéliser leur clientèle ou d'acquérir de nouveaux clients.

### III. Un second marché du crédit

#### 1. Le marché français du regroupement de crédits

Le marché du rachat de crédits reste difficile à appréhender car il n'existe aucune collecte de données consolidée (banques et établissements de crédit spécialisés) sur ce marché. En France, ce marché s'élèverait, pour l'année 2006, à un volume compris entre 15 et 20 milliards d'euros. Les encours de crédit se répartiraient pour 2/3 en produits hypothécaires (crédits immobiliers et autres crédits garantis par une hypothèque) et pour le tiers restant en crédits à la consommation. L'Association des Sociétés Financières (ASF) travaille depuis le printemps 2007 à l'identification de ces crédits enregistrés sous la rubrique des prêts personnels. Ces données ne concernent toutefois que les adhérents de l'ASF et demeurent donc partielles.

Le marché du regroupement de crédits est un marché de clients solvables qui, dans leur situation actuelle ou passée, sont sortis des normes classiques d'appréciation bancaires (chômage, jeunes, CDD, démarrage dans la vie active, fichage). Les clients ne sont pas systématiquement représentés dans les catégories socioprofessionnelles les plus fragiles, mais s'échelonnent de la classe à revenus très moyens à la classe à revenus supérieurs. Leurs revenus mensuels moyens s'étagent de 1 500 euros à 5 000 euros. L'âge moyen s'inscrit en baisse et se situe autour de 45 ans.

Les perspectives de croissance du marché du regroupement de crédits sont fortes, à la fois parce que le métier a atteint une certaine légitimité et parce que le potentiel des clients endettés, qui peuvent avoir recours au regroupement de crédits, est grand. L'augmentation du coût d'acquisition d'un client pour un prêt de consolidation montre que la concurrence sur le marché s'est fortement développée. Si l'occurrence de taux de croissance annuels des encours, de l'ordre de 50 %, seront moins fréquents à l'avenir (certains établissements ont connu des taux annuels de croissance allant de 50 à 100 % ces dernières années), en valeur absolue le marché a encore un potentiel de progression très important. La croissance la plus forte concerne désormais les produits de regroupements de crédits à la consommation, les produits hypothécaires ayant une antériorité d'une dizaine d'années dans ce domaine. Il est également probable que le marché du regroupement de crédits se segmentera entre une offre de produits simple et banalisée, fournis avec une industrialisation des procédures à destination d'une clientèle standardisée, et une offre de produits plus sophistiqués proposée par des établissements spécifiques (CFCAL, Sygma Banque, GE Money Bank) à certaines catégories de clients (personnes inscrites au FICP...) et qui requiert une ingénierie financière encore non modélisée.

#### 2. Le marché européen

D'après des études menées par DAFSA (pour BNP Paribas), le marché européen du regroupement de crédits était estimé, en 2006, à 340 milliards d'euros dont 83 % pour le seul Royaume-Uni qui présente un marché d'ores et déjà mature. La France représente 5 % du marché européen et se caractérise par un marché en progression, mais difficile à pénétrer pour les établissements qui ne sont pas déjà implantés.

L'Italie, l'Espagne et le Portugal sont des marchés également en fort développement.

#### IV. Les acteurs du regroupement de crédits

##### 1. Les financeurs

Le rachat de crédits aurait pu être au départ un produit offert par les banques à réseaux, notamment à leurs propres clients. Pourtant, lorsqu'il a commencé à se développer, ces banques n'ont pas souhaité développer ce produit parce que :

- le marché était trop étroit ;
- l'activité était complexe et n'entrait pas dans un processus d'industrialisation ;
- les clients avaient souvent déjà fait la démarche d'aller voir leur banque pour un précédent crédit ;
- les clientèles présentaient des profils de risques qui sortaient des ratios traditionnels des banques.

Avec le développement du regroupement de crédits, les banques généralistes investissent désormais ce segment du marché pour fidéliser leurs clientèles ou en acquérir de nouvelles en créant des filiales spécialisées.

Les établissements qui offrent du regroupement de crédits sont les établissements de crédit spécialisés, (dont les plus anciens acteurs sur le marché) et les banques généralistes. Peuvent par ailleurs s'ajouter de nouveaux entrants que sont les comparateurs : Cafpi, Meilleur taux et Empruntis qui ont créé des filiales de rachat de crédits ou sont eux-mêmes filiales de banques. En 2006, les établissements spécialisés semblent avoir une part de marché majoritaire (55 %).

##### 2. Les intermédiaires

Il existe environ 2 000 intermédiaires en opérations de banque<sup>5</sup> (IOB) en France, qui assurent majoritairement l'instruction des dossiers de regroupement de crédits. Ces intermédiaires sont mandatés par les établissements financeurs selon des procédures propres à chaque établissement. Les consommateurs éprouvent parfois une certaine défiance vis-à-vis de certains de ces intermédiaires. Pour y remédier, des cabinets de taille moyenne et petite se sont regroupés au sein de syndicats. Certains établissements mandants ont mis en place une formation pour les intermédiaires qu'ils désignent. Les IOB sont rémunérés par l'emprunteur, une fois le prêt signé avec un établissement, et reçoivent, parallèlement, une commission de leur mandant.

Avec le développement du marché intérieur et l'ouverture européenne, les IOB français devront faire face à une évolution de leur structure, notamment capitalistique, par des prises de participation des financeurs (cf. GE Money Bank entré au capital de Partners) ou pour conserver leur clientèle.

Les courtiers démarchent les clients via des réseaux d'agences ou Internet. Si les clients apprécient les facilités d'accès à l'information et à la concurrence que procure Internet, ils restent néanmoins attachés à la discussion avec un professionnel et, si possible, en face-à-face. En effet, la demande d'accompagnement personnalisé demeure un élément fondamental de la relation avec le client. L'utilisation d'Internet soulève également la question de la compétence des clients internautes pour comprendre les informations véhiculées (nécessité d'un lexique...). Le devoir de conseil des professionnels est, à ce titre, primordial.

#### V. Les clients

D'après diverses études (Observatoire de l'endettement, TNS-Sofres et BNP Paribas), en 2006, 25 millions de ménages français seraient endettés, et 5,3 millions d'entre eux seraient éligibles au regroupement de crédits.

À la question, « comment percevez-vous la charge de vos crédits ? », un panel d'emprunteurs s'est prononcé comme suit :

- 79 % la jugent supportable ;
- 12 % la jugent trop élevée ;
- 8,6 % la trouvent insupportable.

<sup>5</sup> Les petits cabinets assurent également des activités de courtage en assurance et de location/vente immobilières.

Selon ces études, les motivations des clients pour le regroupement de crédits sont les suivantes :

- 33 %, désirent obtenir un pouvoir d'achat supplémentaire ;
- 50 %, désirent se sentir plus confortables et éventuellement pouvoir emprunter à nouveau ;
- 19 % désirent souscrire un autre crédit et ne pas entamer leur épargne.

On peut distinguer ainsi plusieurs types de clientèles :

- une clientèle endettée contrainte, qui a besoin d'une trésorerie supplémentaire pour assurer ses dépenses quotidiennes. Cette clientèle est aujourd'hui prépondérante et a recours au regroupement de crédits, souvent en raison d'éléments exogènes perturbant le budget familial et qui peuvent avoir un caractère imprévisible (chômage, mutation professionnelle, divorce, autres événements familiaux) ;
- une clientèle qui maîtrise son budget et qui souhaite maintenir son niveau de vie malgré une baisse de revenus (notamment lors du passage à la retraite) ou pour faire face à des dépenses relatives à la famille (financement des études...) ;
- une clientèle avertie, gestionnaire de son budget et/ou qui a des projets nouveaux à financer (travaux) et qui, avant de s'endetter, doit d'abord dégager une capacité de remboursement. Cette clientèle, en développement, est estimée entre 5 et 10 % des clients du rachat de crédits.

## VI. Un produit bancaire comme les autres

Le regroupement de crédits est un produit bancaire « presque » comme les autres. Il est cependant encore fortement marqué, dans l'opinion publique, par une connotation surendettement. Mais c'est un produit qui doit être évalué dans la durée. Le coût total d'un regroupement de crédits est forcément majoré et la tentation de réemprunter est souvent intrinsèque à l'offre. Pour fidéliser les clients, ou en acquérir, l'offre est souvent innovante.

### 1. Les offres

Si les produits proposés dans le cadre d'un regroupement de crédits ne sont pas normés, ils répondent à une même logique : un prêt unique avec ou sans garantie, une réduction des taux, éventuellement le passage à des taux révisables et à des crédits amortissables<sup>6</sup>. En moyenne, les taux d'effort de remboursement des clients (mesurant les échéances de remboursement par rapport au revenu de la même période) sont réduits de 50 à 60 % à l'issue d'une opération de rachat de crédits.

#### **Les offres sont de deux types :**

- une consolidation de crédits sans garantie, réalisée sous forme de prêts personnels, pour des durées maximales de 12 ans. Les acteurs de ce marché sont les établissements de crédits spécialisés et les banques ;
- un regroupement de crédit avec une garantie :
  - par une hypothèque (acte authentique signé devant notaire, et avec inscription au registre des hypothèques) pour des crédits immobiliers ou pour des restructurations de crédits à la consommation ;
  - par un cautionnement mutuel (seuls deux établissements le proposent) ;
  - par des cessions de salaire (système de garantie qui semble se développer car il évite la cession d'un bien).

#### **Les taux et montants moyens**

- Pour un prêt avec une garantie hypothécaire, le taux proposé peut, dans les conditions actuelles (printemps 2008), s'échelonner de 4,30 % à 6 %. Dans le domaine immobilier, le seuil du taux de l'usure est souvent un frein à la demande de regroupement de crédits. C'est pourquoi à l'issue d'une période de taux fixe de 6 à 12 mois, les offres sont souvent proposées avec des taux variables indexés sur l'Euribor 3 mois et l'Euribor 12 mois (plus une marge). L'emprunteur a toutefois la possibilité de revenir, à tout moment ou à la date anniversaire du contrat de crédit, à un taux fixe. Le montant moyen d'un prêt avec garantie se situe autour de 105 000 euros avec des variations importantes en fonction des zones géographiques et de la valeur des hypothèques constituées.
- Pour les prêts sans garantie hypothécaire, les taux sont compris entre 6 % et 9 % et le TAEG est également borné par le taux de l'usure (9,38 % au 1er janvier 2008). Le prêt moyen sans garantie est proche de 31 000 euros.

<sup>6</sup> Crédit pour lequel le remboursement du capital est étalé dans le temps, les mensualités comprenant à la fois du capital et des intérêts.

### **Les limites au regroupement de crédit**

Selon les établissements de crédit, il existe une limite supérieure en nombre et en montant des crédits qui peuvent faire l'objet d'un regroupement. Certains établissements permettent une consolidation partielle des crédits amortissables dans la mesure où les capitaux restants dus sont remboursés avant 5 ans. Les montants financés peuvent atteindre un million d'euros au maximum. Il existe un minimum pour les prêts hypothécaires.

### **2. L'analyse des dossiers des clients : des différences entre établissements**

L'analyse des dossiers des clients est établie, en premier lieu, par l'intermédiaire, sur la base de documents et d'informations fournis par l'emprunteur. Puis, si le dossier est recevable, il est transmis à l'établissement de crédit qui peut décider de l'accepter. Les intermédiaires assurent ainsi un premier filtrage pour leurs mandants et donnent la réponse finale à leurs clients. Les financeurs n'ont en général pas de contacts directs avec les clients. Les intermédiaires ont donc un véritable devoir de conseil. L'instruction d'un dossier de regroupement de crédits prend entre 2 et 4 mois entre le moment où la démarche auprès d'un courtier est initiée et celui où l'offre de prêt est signée par l'emprunteur.

Plusieurs méthodes contribuent à l'accord de crédit :

- une analyse par la « méthode des scores » effectuée notamment par les établissements de crédit spécialisés, majoritairement dans le cadre de regroupement de crédits à la consommation ;
- une analyse humaine dès lors qu'un crédit immobilier fait l'objet d'un regroupement avec l'approche déterminante du « reste à vivre » qui conditionne l'accord ou le refus de crédit.

Certaines données sont fondamentales (inscription au FICP...).

### **3. La sinistralité**

Les taux de sinistralité (crédits non menés à terme) dans le regroupement de crédits semblent être de l'ordre de 3 %. Ils sont assez semblables à ceux des autres prêts à la consommation. Certains établissements connaissent toutefois des taux plus importants (jusqu'à 8 %). En cas de défaut de paiement, la situation financière de l'emprunteur est actualisée au regard des événements conjoncturels ou structurels de l'emprunteur afin de lui proposer, le cas échéant, un étalement des mensualités ou un moratoire. La vente amiable du bien hypothéqué peut également permettre d'apurer le dossier.

### **4. Le suivi des clients**

Certains établissements procèdent à un suivi personnalisé de la situation de leurs clients, notamment pour pouvoir proposer de nouvelles offres de crédit.

## **VII. L'image du métier**

Selon une étude réalisée pour BNP Paribas (MRC/Agences), 69 % des personnes interrogées ont entendu parler du regroupement de crédits, 40 % estiment qu'il s'adresse aux personnes en situation de surendettement et seulement 19 % pensent que ce produit peut être destiné à tout le monde. Les courtiers ont une mauvaise image vis-à-vis des clients. Ils représentent néanmoins une part non négligeable du marché (30 % pour le groupe BNP Paribas). L'enjeu de la communication paraît donc primordial.

Les travaux du CCSF relatifs aux regroupements de crédits s'inscrivent dans le cadre des travaux de transposition des directives européennes en cours (notamment la directive sur les contrats de crédit aux consommateurs), ainsi que dans le cadre des orientations tendant à favoriser le crédit responsable.

Le CCSF, qui s'est réuni à plusieurs reprises sur ce sujet, émettra d'ici la fin du premier trimestre de 2009 une recommandation

concernant ce type de crédit, notamment sur la fourniture aux emprunteurs d'une information claire, lisible et complète (coûts, délais, assurance), sur le respect de bonnes pratiques par les professionnels concernés (établissements de crédit et intermédiaires en opérations de banque) et sur la nécessité d'établir des données statistiques précises.

## ***5 Informer et protéger les épargnants en matière de produits financiers***

Dans le domaine des produits financiers, le CCSF a mis l'accent en 2007-2008 sur deux travaux majeurs : d'une part une étude effectuée avec Eurofi sur l'apport des textes européens, et notamment de la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF), pour renforcer concrètement, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2007, l'information et le conseil des épargnants en matière de placements financiers, d'autre part, une recommandation relative à la publicité des produits financiers. Dans les deux cas, le CCSF a pu s'appuyer sur une fructueuse coopération avec l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), et en particulier la Commission consultative des épargnants et actionnaires minoritaires de l'AMF.

Le CCSF a également établi un nouveau bilan annuel du plan d'épargne retraite populaire (PERP) et suggéré un certain nombre d'améliorations. Enfin, le Comité a examiné la question des contrats d'assurance-vie non réclamés et le renforcement de l'obligation d'information et du devoir de conseil des intermédiaires en assurance.

### 5.1. Le rapport CCSF–Eurofi sur les enjeux et impacts pour les épargnants des textes européens concernant les placements financiers

La directive concernant les marchés d'instruments financiers (dite directive MIF) du 21 janvier 2002, pierre angulaire du plan d'action sur les services financiers de la Commission européenne, recèle un impact structurant important pour les professionnels en valeurs mobilières et constitue un enjeu important pour les épargnants en termes d'information et de conseil. Au moment où les États membres étaient engagés dans la transposition de ce texte majeur entré en vigueur en France le 1<sup>er</sup> novembre 2007, le CCSF a estimé opportun d'approfondir les conséquences de ce texte ainsi que du Livre blanc de la Commission européenne sur la révision des directives OPCVM pour les épargnants-investisseurs.

#### 5.1.1. La méthodologie

Le CCSF a décidé de produire une étude analysant les enjeux et impacts pour les épargnants des mesures communautaires récentes touchant aux placements financiers.

Cette étude a été réalisée pour le CCSF par Eurofi, « *think tank* » spécialisé dans les sujets européens bancaires et financiers, qui a pu s'appuyer dans ses travaux sur le Secrétariat général du CCSF.

Selon le cahier des charges établi par le CCSF, l'étude devait avoir pour objectif d'informer les membres du CCSF et le grand public sur les évolutions prévisibles de l'offre de produits de placements financiers de détail et leur commercialisation, dans le cadre de la future mise en œuvre, par les établissements financiers, des recommandations du Livre blanc sur les OPCVM et des textes de transposition de la directive MIF. Plus précisément, il s'agissait de :

1. Situer ces initiatives réglementaires et de standardisation technique par rapport aux grands enjeux que représentent les produits de placement pour les épargnants-investisseurs, notamment en termes de préparation de la retraite.
2. Étudier les impacts et les conséquences, à court et moyen termes, pour les épargnants-investisseurs français, de la mise en œuvre opérationnelle par les opérateurs français et européens du secteur des mesures prévues par la Commission ou transposées par les États membres, en particulier sur :
  - l'élargissement et l'amélioration de l'offre,
  - la baisse des prix,
  - la qualité des conseils et de l'information,
  - la protection des épargnants (tout en tenant compte des éventuelles conséquences liées à la mise en œuvre du passeport européen).
3. Évaluer, de façon qualitative, les conséquences de ces textes sur les comportements d'épargne des Français et, plus généralement, sur l'évolution des marchés de produits de placements de détail.
4. Évaluer la pertinence des appuis actuels et projetés par les établissements de la place à destination des épargnants-investisseurs, et recommander, le cas échéant, des dispositifs complémentaires (formation des personnels, bases d'information ...).

Pour suivre l'étude, le CCSF a mis en place un Comité de pilotage composé de membres du CCSF et d'experts, notamment des représentants de l'Association française de gestion financière (AFG), de la direction générale du Trésor et de la Politique économique (DGTPE) du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Le Comité de pilotage CCSF-Eurofi s'est réuni à quatre reprises, entre mai et octobre 2007, pour valider l'approche, compléter les éléments d'analyse et de synthèse proposés par Eurofi, puis pour approuver le projet de rapport final. Pour préparer leur étude, les consultants d'Eurofi ont interrogé des experts dans les fédérations professionnelles du secteur financier, dans des entreprises d'investissement et des établissements de crédit.

D'emblée, compte tenu de la complexité du sujet, les associations de consommateurs ont exprimé le souhait de disposer d'un rapport le plus pédagogique possible et accessible au plus grand nombre. Le président du CCSF a fait droit à cette demande, estimant que l'intelligibilité du sujet pour le public constituait un objectif essentiel, auquel le Secrétariat général veillerait.

Le rapport CCSF-Eurofi sur les *Enjeux et impacts pour les épargnants français des textes communautaires touchant aux placements financiers* a été présenté au CCSF réuni en formation plénière le 16 janvier 2008, puis mis en ligne sur le site Internet du CCSF.

Un avis a été approuvé par le CCSF le 21 février 2008. Cet avis insiste tout particulièrement sur la nécessité d'une plus forte implication des pouvoirs publics et des professionnels pour élever le niveau d'éducation financière des Français.

À la demande de l'Autorité des marchés financiers (AMF), le rapport a été présenté à la Commission Épargnants et actionnaires minoritaires de cette autorité le 25 janvier 2008. Il y a reçu un accueil très favorable.

### 5.1.2. Le contenu du rapport

Le rapport constitue la synthèse des analyses, des échanges et des avis recueillis par Eurofi lors de ses entretiens bilatéraux et lors des réunions du Comité de pilotage du CCSF. Un résumé a été établi, qui figure en tête du rapport.

Le rapport se compose de quatre parties. La première partie comporte des éléments de cadrage économique et juridique sur les placements financiers français et européens, la deuxième concerne les enjeux liés à la directive MIF, la troisième examine les impacts du Livre blanc de la Commission européenne sur les OPCVM et la quatrième propose des éléments de conclusions et des recommandations.

Le rapport contient également un glossaire des principaux termes financiers et des annexes techniques.

#### Partie 1 : Le cadrage juridique et économique relatif aux instruments financiers

Cette partie se veut explicative et informative.

En premier lieu, elle fournit des indications sur la part des placements boursiers des Français, comparée à d'autres formes d'épargne (dépôts et assurance-vie) et à d'autres pays.

Les éléments recueillis montrent un moindre intérêt, en part relative, des ménages français pour les placements financiers en bourse, comparés à leurs voisins européens.

#### Patrimoine financier des ménages français

|                                                           | 1995                 |                | 2000                 |                | 2006                 |                |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|
|                                                           | En milliards d'euros | En pourcentage | En milliards d'euros | En pourcentage | En milliards d'euros | En pourcentage |
| Dépôts à court terme                                      | 392,6                | 28,03          | 468,3                | 21,39          | 683,8                | 22,14          |
| PEL et PEP bancaires                                      | 176,1                | 12,57          | 250,8                | 11,46          | 241,0                | 7,80           |
| Détention de titres : actions, obligations <sup>(1)</sup> | 269,6                | 19,24          | 518,7                | 23,69          | 736,8                | 23,85          |
| OPCVM monétaires                                          | 64,6                 | 4,61           | 27,9                 | 1,28           | 31,3                 | 1,01           |
| OPCVM de long terme (actions, obligations)                | 149,6                | 10,68          | 237,4                | 10,85          | 271,2                | 8,78           |
| Assurance-vie et fonds de pension                         | 348,3                | 24,87          | 686,2                | 31,34          | 1124,6               | 36,41          |
| <b>Total</b>                                              | <b>1400,7</b>        | <b>100,00</b>  | <b>2189,3</b>        | <b>100,00</b>  | <b>3088,7</b>        | <b>100,00</b>  |

(1) Hors détention de titres de créance (environ 5 milliards en 1995)

Source : Banque de France

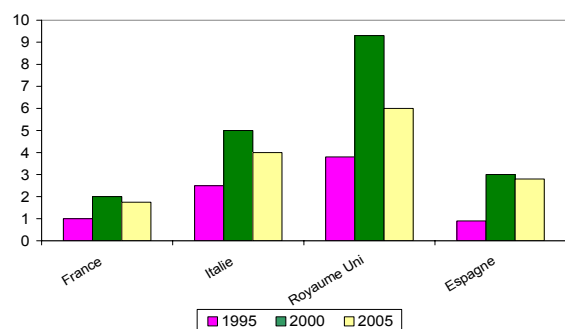
Ainsi, la part des investissements en bourse représente un tiers du patrimoine financier des ménages français, soit 1 000 milliards d'euros en 2006 (dont 155 milliards d'euros sous forme d'actions cotées et 300 milliards d'euros sous forme d'OPCVM détenus en direct), contre 1 125

milliards pour l'assurance-vie et 920 millions pour les dépôts. La détention directe de titres sous forme d'actions ou d'obligations (24 %) est moins forte qu'en Italie (47,9 % du patrimoine financier) ou en Espagne (34 %), équivalente à

celle de l'Allemagne (23 %), mais supérieure à celle du Royaume-Uni (13,5 %).

### Détention d'actions

(en milliers d'euros)

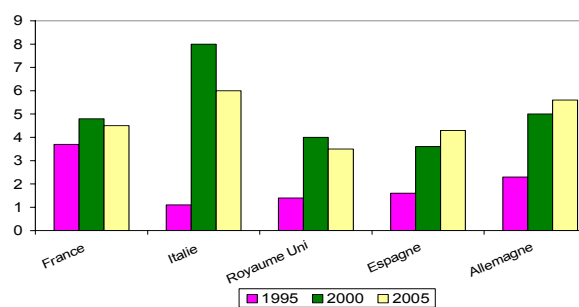


Source : Comptes financiers nationaux OCDE

La détention d'OPCVM (environ 10 %) est également inférieure à celle de l'Italie, de l'Allemagne ou de l'Espagne (respectivement 10,7 %, 13 % et 14 %).

### Détention d'OPCVM

(en milliers d'euros)



Source : Comptes financiers nationaux OCDE

Dans un second temps, cette partie rappelle que le cadre juridique des placements financiers est largement structuré par le droit européen.

De nombreuses directives d'harmonisation, inscrites dans le Plan d'action sur les services financiers (PASF) de l'Union européenne, ont été adoptées : elles concernent les règles applicables aux producteurs et aux distributeurs, la surveillance prudentielle des entreprises, et la commercialisation des produits. Des dispositions nationales sont venues s'ajouter pour certains aspects (notamment dans le domaine fiscal). Ce cadre normatif a été complété par des codes et des engagements déontologiques adoptés au niveau des fédérations professionnelles européennes et nationales du secteur financier (EFAMA, FBF, AFG, FFSA).

## Partie 2 : les impacts de la directive MIF pour les épargnants-investisseurs

Cette partie comporte des éléments d'explication de la directive MIF et de ses objectifs, puis d'analyse de ses impacts, notamment pour les prestataires de service d'investissement et pour les épargnants-investisseurs.

### La directive MIF du 21 janvier 2002 remplace la directive sur les services d'investissement (dite DSI)

L'objectif principal de la directive est de libéraliser la fourniture de services d'investissement (réception et transmission d'ordres de bourse, exécution d'ordres au nom de clients ou pour compte propre, gestion de portefeuille...) portant sur des instruments financiers (actions, obligations, parts ou actions d'OPCVM...).

Afin de répondre aux nouvelles réalités de marché, la directive s'applique à des listes plus étendues d'instruments financiers, de services et activités d'investissements et de services connexes :

- la liste des transactions réalisées par des prestataires de services d'investissement (PSI) reprend la liste des instruments financiers couverts par la DSI (valeurs mobilières, instruments du marché monétaire, parts d'organismes de placement collectif), mais l'étend aux contrats de dérivés sur les matières premières et aux autres instruments dérivés spécialisés (dérivés climatiques...);
- la liste des services et activités d'investissement pouvant bénéficier du passeport européen<sup>7</sup> (comprenant notamment la réception et transmission d'ordres, l'exécution d'ordres, la gestion de portefeuille) est étendue pour inclure le conseil en investissement ;
- la nouvelle liste des services connexes inclut désormais les services de recherche en investissements et d'analyse financière, ainsi que toute forme de recommandation générale concernant les transactions sur instruments financiers.

Le conseil en investissement est un service d'investissement. Il est défini comme la fourniture de recommandations personnalisées à un client, soit à sa demande, soit à l'initiative du PSI, en ce qui concerne une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers.

La recommandation personnalisée, constitutive du conseil en investissement, doit être distinguée de la recommandation à caractère général concernant des

<sup>7</sup> Le passeport européen permet aux services et activités d'investissement visées de circuler librement sur le territoire de l'Union européenne et d'être fournis par voie d'établissement ou en libre prestation de services.

instruments financiers, qui, elle, est diffusée par des canaux de distribution ou destinés au public. Entrent dans cette catégorie les recommandations à caractère général, diffusées de manière impersonnelle dans un journal, un magazine ou toute autre publication destinée au grand public (y compris sur Internet), ou dans le cadre d'une émission de télévision ou de radio.

Le rapport montre que la directive MIF devrait avoir des impacts favorables pour les épargnants-investisseurs, car il améliore la concurrence et le niveau de protection des investisseurs. Plusieurs éléments devraient y contribuer :

### La catégorisation des clientèles

La grande majorité des clientèles des banques devrait être classée dans la catégorie des *clients non professionnels*, ce qui offre le niveau de protection le plus élevé.

#### Les clients professionnels

Cette catégorie regroupe les professionnels des services financiers et peut être rapprochée de la notion d'« investisseurs qualifiés » employée dans la directive Prospectus. Il s'agit notamment des entreprises d'investissement, des établissements de crédit, des entreprises d'assurance, des OPCVM et de leurs sociétés de gestion, des fonds de retraite, des grandes entreprises qui répondent à deux des trois critères suivants : total du bilan de 20 millions d'euros, chiffre d'affaires net de 40 millions d'euros et capitaux propres de 2 millions d'euros.

#### Les clients non professionnels

Les clients particuliers ou de détail sont définis par défaut comme des clients non professionnels.

La directive prévoit la possibilité pour ces clients de renoncer à leur protection et d'être traités comme des clients professionnels. Pour cela, le client devra en faire la demande par écrit, soit à tout moment, soit ponctuellement pour un service ou un type de transaction. Le changement de catégorie est effectué si l'évaluation de la compétence, de l'expérience et des connaissances du client conduite par le PSI procure à ce dernier l'assurance raisonnable que le client est en mesure de prendre ses propres décisions d'investissement et d'en comprendre les risques. L'évaluation doit mettre en évidence la présence de deux au moins des trois critères suivants :

- le client a effectué en moyenne dix transactions d'une taille significative par trimestre au cours des douze derniers mois sur le marché concerné ;
- la valeur du portefeuille d'instruments financiers du client (y compris ses dépôts bancaires) excède 500 000 euros ;

– le client occupe depuis au moins un an (ou a occupé pendant au moins un an) une position professionnelle dans le secteur financier requérant une connaissance des transactions ou services envisagés.

### Les contreparties éligibles

Les contreparties éligibles<sup>8</sup> ne sont pas considérées comme des clients, mais comme des entités susceptibles de traiter d'égal à égal avec les PSI.

### L'émergence d'une offre de services d'investissement diversifiée et élargie, notamment en matière de conseil

La mise en concurrence des PSI<sup>9</sup>, y compris par l'élargissement des marchés et du passeport européen, devrait apporter des économies d'échelle et avoir des impacts favorables pour les épargnants-investisseurs en termes de qualité des prestations et de réduction des frais.

### Le renforcement des droits des épargnants lors de la fourniture des services d'investissement

1. Les textes prévoient une obligation d'information précontractuelle normalisée pesant sur les PSI et formalisée par un support écrit remis au client.

#### L'information à fournir au client avant de réaliser un service d'investissement

Le PSI doit fournir, en temps utile, sur un support durable, avant la prestation de services d'investissement, les informations suivantes :

- le nom du prestataire et ses services d'investissement ;

<sup>8</sup> Les contreparties éligibles sont des sociétés autorisées à opérer sur les marchés financiers en se portant acheteur ou vendeur. Peuvent être classées dans cette catégorie, notamment les banques, les entreprises d'investissement, les entreprises d'assurance, les OPCVM, les fonds de retraite et leurs sociétés de gestion, la Caisse des dépôts et consignations (CDC).

<sup>9</sup> Il s'agit des établissements de crédit et entreprises d'investissement agréés pour fournir les services d'investissement (réception-transmission d'ordre pour le compte de tiers, exécution d'ordre pour le compte de tiers, négociation pour compte propre, gestion de portefeuille pour le compte de tiers...) énoncés par la directive.

L'agrément est délivré par le CECEI après avis de l'AMF, sauf lorsque le PSI exerce, à titre principal, le service de gestion de portefeuille. Dans ce cas, il est agréé par l'AMF. La liste des PSI, autres que les sociétés de gestion de portefeuille est consultable sur le site du CECEI ([www.banque-france.fr/cecei/fr](http://www.banque-france.fr/cecei/fr)). La liste des sociétés de gestion de portefeuille est disponible sur le site de l'AMF, base GECO ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).

- les instruments financiers et les stratégies d'investissement proposées (incluant les orientations et les mises en garde appropriées sur les risques inhérents à l'investissement dans ces instruments ou stratégies) ;
- s'il y a lieu, les systèmes d'exécution, les coûts et les frais exposés : prix à payer par le client y compris les frais, commissions et taxes payables par l'intermédiaire du PSI ou, si le prix ne peut pas être indiqué, la base de calcul afin de permettre la vérification du prix total par le client ;
- s'il y a lieu, les devises, taux et frais de change ;
- la mention d'autres coûts non payés par l'intermédiaire du prestataire ;
- les modalités de paiement.

2. Les textes imposent au PSI un devoir d'évaluation de la clientèle avant de fournir un service d'investissement. Ils mettent place un devoir d'abstention (dans le cadre du test d'adéquation pour fournir un conseil en investissement) et un devoir de mise en garde (dans le cadre du test du caractère approprié pour les services d'investissement autres non accompagnés d'un conseil en investissement).

#### L'évaluation préalable des clients

##### • Le test d'adéquation :

Pour fournir un conseil en investissement ou gérer un portefeuille pour le compte d'un client, le PSI est tenu d'interroger son client sur son expérience et ses connaissances en matière d'investissement, sur sa situation financière et ses objectifs de placement.

Si le client ne fournit pas les informations, le PSI ne fournit pas de service (devoir d'abstention).

##### • Le test du caractère approprié :

Pour fournir les services de réception d'ordres, de transmission d'ordres et d'exécution d'ordres, le PSI est tenu de vérifier l'expérience du client et ses connaissances en matière d'investissement. Si le client ne fournit pas les informations, ou si les informations sont insuffisantes, le PSI met en garde son client.

##### • Pas de test du caractère approprié :

Si l'ordre est passé à l'initiative du client, s'il porte sur un instrument financier non complexe (action, OPCVM coordonné<sup>10</sup>), le client est informé au préalable que le PSI n'est pas tenu d'évaluer si l'instrument fourni est adapté (mise en garde du client).

<sup>10</sup> Les OPCVM coordonnés sont régis par la directive OPCVM de 2001.

3. La directive renforce l'information donnée au client sur la politique d'exécution du PSI et sa gestion des conflits d'intérêt.

Ces dispositions devraient encourager la systématisation des meilleures pratiques existantes sur la place, qui, *in fine*, sont les plus favorables aux investisseurs.

#### L'obligation de meilleure exécution des ordres

Pour les clients de détail, le coût total est un élément essentiel de la prestation : la meilleure exécution correspond au résultat le plus favorable, après prise en considération d'un ensemble de critères, dont le prix de l'instrument financier et les coûts associés à l'exécution de l'ordre.

Cela signifie que, toutes choses étant égales par ailleurs, si le lieu d'exécution A offre l'instrument financier demandé à 100 euros avec des frais d'exécution (commissions de change, de règlement, etc.) de 5 euros, soit un montant total de 105 euros, et si le lieu d'exécution B offre le même instrument à 102 euros majoré des frais d'exécution de 2 euros, l'entreprise d'investissement devra confier au lieu d'exécution B le soin d'exécuter l'ordre d'achat de cet instrument financier passé par le client, puisque le montant total facturé en B (104 euros) permet d'obtenir un meilleur résultat pour le client.

#### La gestion des conflits d'intérêts

La politique mise en œuvre par chaque PSI doit identifier les situations susceptibles de conduire à des conflits d'intérêts possibles, soit entre les différentes entités de ce prestataire ou liées à ce même prestataire, d'une part, et ses clients, d'autre part ; soit entre deux de ses clients. Elle doit définir les procédures et les mesures à suivre en vue de garantir l'exécution rapide et équitable des ordres des clients en cas de survenance d'un conflit d'intérêts. Lorsque les procédures mises en œuvre par le PSI ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, le PSI est tenu d'informer clairement le client du type de conflit et de sa source.

Le PSI tient à jour et actualise régulièrement le registre consignant les types de services d'investissement exercés pour lesquels un conflit d'intérêts est survenu ou (dans le cas d'un service en cours) est susceptible de se produire.

4. La directive impose la transparence des tarifs et des rémunérations versées ou perçues par les PSI à l'occasion de la fourniture du service d'investissement.

Les PSI communiquent au client, avant de fournir le service, la nature et le montant des frais qu'ils appliquent.

### Deux catégories de rémunérations autorisées

- Les rémunérations autorisées sans condition. Il s'agit des rémunérations (ou avantages non monétaires) versés ou perçus, directement ou indirectement, entre le client et le PSI, et des rémunérations (ou avantages non monétaires) versés à un tiers par le PSI en vue de permettre la réalisation du service, ou parce qu'ils sont nécessaires à cette réalisation ou la permettent.
- Les rémunérations autorisées sous conditions cumulatives. Elles sont admises si le client en est informé (transparence) si elles améliorent le service rendu et si elles ne nuisent pas à l'obligation du PSI d'agir au mieux de l'intérêt de son client.

Selon les auteurs du rapport, l'ensemble de ces dispositions devraient permettre à l'investisseur, mieux informé, de comparer le rapport qualité prix des services d'investissement et de mieux faire jouer la concurrence.

### Les mesures d'organisation interne des prestataires de services d'investissement pour se conformer aux nouvelles dispositions et agir au mieux des intérêts de leurs clients

La directive MIF a exigé un effort important d'adaptation des PSI, notamment les établissements de crédit, concernant leurs structures organisationnelles internes, l'informatique, les ressources humaines, les responsabilités et les politiques internes des établissements. On peut penser qu'à terme, les établissements mieux équipés et mieux formés vont assurer un meilleur suivi des clientèles et développer le conseil en investissement.

### La mise à jour des conventions de services d'investissement

Les conventions de services d'investissement ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques des clients particuliers et des PSI, et d'indiquer les conditions auxquelles les prestataires concernés fournissent les services.

Généralement, la convention est annexée au dossier d'ouverture d'un compte titres. Dans certains établissements, les dispositions relatives aux services d'investissement constituent un chapitre distinct (« dispositions particulières relatives aux services d'investissement ») de la convention que l'établissement remet à son client lors de l'ouverture d'un compte bancaire et qui énonce l'ensemble des services fournis par l'établissement (tenue de compte, PEA, compte titres, voire assurances).

L'entrée en vigueur des dispositions de la directive MIF au 1<sup>er</sup> novembre 2007 a eu pour conséquence la révision des conventions de services d'investissement passées et l'envoi de nouvelles conventions aux clients concernés, ou, pour les nouveaux clients, l'établissement de conventions conformes aux dispositions en vigueur.

### Partie 3 : Les impacts du Livre blanc sur les OPCVM pour les investisseurs

Le rapport rappelle que le cadre communautaire est structuré par les trois directives OPCVM de 1985 et 2001, qui organisent les OPCVM coordonnés et le prospectus simplifié. Ces textes ont permis le développement du marché européen des fonds d'investissement : 31 000 fonds représentent un actif net de 5 900 milliards d'euros, dont 1 350 milliards d'euros, soit 23 % du marché, pour la France.

Le rapport constate par ailleurs que des obstacles restent encore à lever pour créer un marché véritablement intégré :

- dans l'exercice de l'activité de gestionnaire de fonds,
- dans les délais d'autorisation en vue de la commercialisation transfrontière des OPCVM,
- pour créer un prospectus réellement simplifié,
- dans le traitement des ordres transfrontaliers de souscription ou de rachat de parts de fonds d'investissement,
- dans la gamme des produits pouvant bénéficier du label OPCVM.

L'étude mentionne les voies d'amélioration proposées par la Commission européenne dans son Livre blanc sur les fonds d'investissement et souligne que les travaux en cours dans les enceintes européennes devraient conduire à la révision de la directive OPCVM, normalement en 2008.

### Partie 4 : Conclusions

Le rapport observe que les textes communautaires relatifs aux placements financiers ont enclenché une dynamique positive, dont les conséquences devraient être favorables aux épargnants-investisseurs.

S'agissant de la directive MIF, le renforcement de la concurrence dans la distribution des instruments financiers (entre PSI et entre les marchés financiers) devrait permettre potentiellement, à terme, une baisse des coûts et une amélioration de la qualité des services. Conjuguée à une meilleure information des épargnants, ceux-ci devraient être mieux à

même de faire jouer la concurrence. Quant au Livre blanc, la mise en œuvre des mesures envisagées devrait générer des économies d'échelle dans la gestion d'actifs, une diversification de l'offre et une meilleure information des épargnants.

Mais, au total, le rapport observe que les bénéfices pour les épargnants seront directement dépendants de trois facteurs :

- la mise en œuvre effective et harmonisée de nouveaux textes,
- leur impact sur l'organisation interne des entreprises et sur celle des marchés de valeurs (concentrations, émergence de nouveaux systèmes multilatéraux de négociation ou acteurs ...),
- l'appropriation de leurs nouveaux droits par les épargnants-investisseurs.

Un effort exceptionnel d'accompagnement sur les plans de la pédagogie et de l'information de la part des pouvoirs publics, des professionnels et des associations, est nécessaire. Les notions de « risque » et de « rendement » doivent être mieux appréhendées par les épargnants. Des actions à destination de certaines catégories de populations (jeunes ...), associant le ministère de l'Éducation nationale et de l'Économie, sont ainsi recommandées pour élever le niveau d'éducation financière de nos concitoyens.

Le rapport émet quelques préconisations spécifiques :

- le prospectus réellement simplifié doit contenir les informations essentielles pour permettre les choix de l'investisseur;
- la simplification de l'autorisation de commercialisation des OPCVM ne doit pas aboutir à baisser le niveau de protection des investisseurs,
- une réflexion est nécessaire sur la gamme des actifs dans lesquels les OPCVM peuvent investir selon qu'ils sont ou non commercialisés auprès d'une clientèle non professionnelle, ainsi que sur la dénomination et la classification sous laquelle les OPCVM sont commercialisés,
- la commercialisation de produits financiers qui s'adressent à des clientèles similaires devrait être régie par des règles comparables (notamment au niveau du conseil et de l'information), quel que soit le mode selon lequel ces produits sont distribués,
- la transposition des dispositions communautaires doit être la plus homogène possible afin d'éviter qu'une application trop souple ou trop rigide par certains États membres

ne conduise à introduire des distorsions de concurrence.

### 5.1.3. L'avis du CCSF

Dans son avis du 21 février 2008 sur le rapport présenté par Eurofi (voir ci-après), le CCSF souligne que les placements financiers sont un enjeu important pour les épargnants, principalement dans l'optique de la retraite ou de la constitution, voire la transmission d'un patrimoine. Dans ce contexte, compte tenu des risques plus élevés (notamment en capital, mais également de volatilité et de liquidité) en contrepartie de rendements à long terme plus forts que comportent les investissements en actions par rapport aux placements de type « livret » voire assurances-vie assorties de supports en euros, les dispositions de protection des investisseurs sont essentielles.

Le CCSF se félicite aussi de la mise en place, dans le cadre de l'application de la directive MIF, du conseil en investissement en tant que service d'investissement à part entière, et des dispositions renforcées de protection des épargnants que contiennent ces textes. Constituent des avancées pour les épargnants en particulier les points suivants :

- le classement de la majorité des clients des établissements dans la catégorie des clients non professionnels offre la protection la plus élevée aux épargnants, y compris à de nombreuses PME ;
- l'obligation pour les prestataires de services d'investissement de fournir une information claire, exacte et non trompeuse, mais également communiquée sous une forme compréhensible (y compris lorsqu'il s'agit d'une publicité) est essentielle afin de permettre aux épargnants des choix éclairés ;
- grâce à l'obligation de meilleure exécution des ordres, les clients bénéficieront, lors de l'exécution des ordres, du meilleur résultat possible ;
- l'évaluation des clientèles, avant de fournir un service d'investissement, constitue une obligation légale. Mais cette évaluation, qui est matérialisée notamment par le biais de questionnaires, dans le respect de la loi Informatique et Libertés, doit être bien comprise par les épargnants. Cela suppose une adaptation des formulaires selon les clients concernés, et un effort de pédagogie accru afin que le caractère parfois très personnel des questions ne se traduise pas par un refus de répondre des clients. Le CCSF observe, à cet égard, dans son avis que les dispositions relatives au secret

professionnel qui s'appliquent aux banquiers sont protectrices des épargnants.

Le Comité estime que le renforcement du passeport des prestataires de services d'investissement (notamment en matière de conseil en investissement) et la fin de la concentration des ordres de bourse sur les marchés réglementés permettront une diversification de l'offre de services et une intensification de la concurrence. Il estime que les économies d'échelle réalisées par les professionnels bénéficieront aux investisseurs si, par ailleurs, les épargnants, mieux informés sur les coûts et les services, exercent des pressions sur la qualité des services et peuvent faire pleinement jouer la concurrence.

La simplification du prospectus OPCVM, sur laquelle des réflexions ont été engagées dans les enceintes communautaires à la suite de la publication du Livre blanc sur les fonds d'investissements en 2006, est un objectif que le CCSF partage pleinement. Toutefois, cet objectif doit rester cohérent avec le maintien d'un niveau d'information élevé pour les épargnants (en particulier en ce qui concerne les notions de risque et de rendement) sur un nombre limité de rubriques traitées de façon harmonisée.

Le CCSF rappelle que, s'agissant de la commercialisation transfrontière des OPCVM, l'éventuel bénéfice pour les investisseurs d'une réduction des délais en matière de notification pour ces produits ne doit pas se faire au prix d'une protection moindre de l'investisseur.

Le Comité estime très souhaitable que soit engagée une réflexion sur la dénomination et la classification sous lesquelles les OPCVM sont commercialisés.

Le CCSF estime très important qu'une large et bonne communication à destination des investisseurs-épargnants soit poursuivie sur la mise en œuvre de la directive MIF. Cette communication, qui incombe d'abord aux pouvoirs publics, a été développée par les établissements de la place à l'égard de leurs clientèles. Elle mérite d'être relayée et poursuivie par tous les acteurs concernés, notamment à partir du rapport CCSF-Eurofi.

Le Comité insiste sur la nécessité de mieux former le public aux produits financiers. Il confirme notamment son intérêt pour les actions conduites à l'initiative de l'Institut pour l'Éducation Financière du Public (IEFP). Le CCSF recommande tout particulièrement en la matière que des actions soient mises en œuvre à destination des jeunes et associant le ministère de l'Éducation nationale.

Le CCSF rappelle toute l'importance de la mise en place de procédures rapides et efficaces de règlement extrajudiciaires des litiges concernant la fourniture de services d'investissement et de services connexes. Le Comité souligne l'intérêt qui s'attache à ce que les voies de résolution des litiges, notamment auprès des médiateurs, soient systématiquement portées à la connaissance des clients.

Enfin, le CCSF indique dans son avis qu'il suivra avec intérêt les adaptations et modifications induites par la mise en place des dispositions d'application de l'ordonnance transposant la directive sur les marchés d'instruments financiers et entend être associé aux travaux en cours sur la révision de la directive OPCVM en tant qu'ils comportent des impacts favorables aux épargnants. Il fera à nouveau le point de situation en 2009.

## AVIS DU CCSF DU 21 FÉVRIER 2008 SUR LE RAPPORT CCSF-EUROFI CONCERNANT LES ENJEUX ET IMPACTS POUR LES ÉPARGNANTS DES MESURES COMMUNAUTAIRES TOUCHANT AUX PLACEMENTS FINANCIERS

Le CCSF a demandé à EUROFI une étude sur les enjeux et impacts pour les épargnants des mesures communautaires touchant aux placements financiers. Un comité de pilotage composé de représentants du CCSF et d'experts a été créé. Il s'est réuni quatre fois et a approuvé le rapport établi par EUROFI et le Secrétariat du CCSF.

Le CCSF se félicite du rapport CCSF-EUROFI concernant les enjeux et impacts pour les épargnants des mesures communautaires touchant aux placements financiers, qui lui a été présenté par EUROFI et le Secrétariat du CCSF, lors de sa séance du 16 janvier 2008. Il approuve les conclusions et préconisations contenues dans le rapport et a émis le présent avis.

1. Les placements financiers sont un enjeu important pour les épargnants, principalement dans l'optique de la retraite ou de la constitution (voire la transmission) d'un patrimoine. Dans ce contexte, compte tenu des risques plus élevés (notamment en capital, mais également de volatilité et de liquidité), en contrepartie de rendements à long terme plus forts, que comporte ce type d'investissement par rapport aux placements de type « livret » voire assurances-vie assorties de supports en euros, les dispositions de protection des investisseurs sont essentielles.

2. Les mesures d'application de la directive MIF contenues dans l'ordonnance du 11 avril 2007 et ses textes d'application (décret et règlement général de l'AMF) définissent le nouveau cadre qui régit les relations entre les épargnants et les prestataires de services d'investissement. Le CCSF se félicite de la mise en place du conseil en investissement en tant que service d'investissement à part entière, et des dispositions renforcées de protection des épargnants que contiennent ces textes. Constituent des avancées pour les épargnants en particulier les points suivants :

- le classement de la majorité des clients des établissements dans la catégorie des clients non professionnels offre la protection la plus élevée aux épargnants, y compris à de nombreuses PME ;

- l'obligation pour les prestataires de services d'investissement de fournir une information claire, exacte et non trompeuse, mais également communiquée sous une forme compréhensible (y compris lorsqu'il s'agit d'une publicité) est essentielle afin de permettre aux épargnants des choix éclairés ;

- grâce à l'obligation de meilleure exécution des ordres, les clients bénéficieront, lors de l'exécution des ordres, du meilleur résultat possible ;

- l'évaluation des clientèles, avant de fournir un service d'investissement, constitue une obligation légale. Mais cette évaluation, qui est matérialisée notamment par le biais de questionnaires, dans le respect de la loi Informatique et Libertés, doit être bien comprise par les épargnants. Cela suppose une adaptation des formulaires selon les clients concernés, et un effort de pédagogie accru afin que le caractère parfois très personnel des questions ne se traduise pas par un refus de répondre des clients ;

- il est essentiel de rappeler que la non-réponse aux questions posées par le prestataire de services d'investissement ne permet pas d'obtenir le service de conseil en investissement ou de gestion de portefeuille, et que la fourniture d'informations incomplètes pour un service de réception, de transmission ou d'exécution d'ordres, non accompagné d'un conseil, entraîne, avant la fourniture du service, la mise en garde du client qui doit être faite par le prestataire sous une forme normalisée ;

- dans cet esprit, une communication positive de la part des prestataires de services d'investissement est essentielle, en particulier vis-à-vis de publics qui peuvent hésiter à l'idée d'établir un bilan patrimonial ou définir leurs objectifs de placements ;

- le CCSF observe que les dispositions relatives au secret professionnel qui s'appliquent aux banquiers sont protectrices des épargnants ;

– les dispositions relatives à la composition des postes de frais liés à la fourniture des services et la transparence des rémunérations reçues ou versées devraient avoir un impact positif sur la concurrence.

3. Plus largement, le CCSF estime que le renforcement du passeport des prestataires de services d'investissement (notamment en matière de conseil en investissement) et la fin de la concentration des ordres de bourse sur les marchés réglementés permettront une diversification de l'offre de services et une intensification de la concurrence.

Il estime que les économies d'échelle réalisées par les professionnels bénéficieront aux investisseurs si, par ailleurs, les épargnants, mieux informés sur les coûts et les services, exercent des pressions sur la qualité des services et peuvent faire pleinement jouer la concurrence.

4. La simplification du prospectus OPCVM, sur laquelle des réflexions ont été engagées dans les enceintes communautaires à la suite de la publication du Livre blanc sur les fonds d'investissements en 2006, est un objectif que le CCSF partage pleinement. Toutefois, cet objectif doit rester cohérent avec le maintien d'un niveau d'information élevé pour les épargnants (en particulier en ce qui concerne les notions de risque et de rendement) sur un nombre limité de rubriques traitées de façon harmonisée.

5. Le CCSF rappelle que, s'agissant de la commercialisation transfrontière des OPCVM, l'éventuel bénéfice pour les investisseurs d'une réduction des délais en matière de notification pour ces produits ne doit pas se faire au prix d'une protection moindre de l'investisseur.

6. Le CCSF estime très souhaitable que soit engagée une réflexion sur la dénomination et la classification sous lesquelles les OPCVM sont commercialisés.

7. Le CCSF estime très important qu'une large et bonne communication à destination des investisseurs-épargnants soit poursuivie sur la mise en œuvre de la directive MIF. Cette communication, qui incombe d'abord aux pouvoirs publics, a été développée par les établissements de la place à l'égard de leurs clientèles. Elle mérite d'être relayée et poursuivie par tous les acteurs concernés, notamment à partir du rapport CCSF-Eurofi.

8. Le CCSF saisit l'opportunité de ce rapport pour insister sur la nécessité de mieux former le public aux produits financiers. Il confirme notamment son intérêt pour les actions conduites à l'initiative de l'Institut pour l'Éducation Financière du Public (IEFP). Le CCSF recommande tout particulièrement en la matière que des actions soient mises en œuvre à destination des jeunes et associant le ministère de l'Éducation nationale.

9. Le CCSF rappelle toute l'importance de la mise en place de procédures rapides et efficaces de règlement extrajudiciaires des litiges concernant la fourniture de services d'investissement et de services connexes. Le CCSF souligne l'intérêt qui s'attache à ce que les voies de résolution des litiges, notamment auprès des médiateurs, soient systématiquement portées à la connaissance des clients.

10. Le CCSF suivra avec intérêt les adaptations et modifications induites par la mise en place des dispositions d'application de l'ordonnance transposant la directive sur les marchés d'instruments financiers et entend être associé aux travaux en cours sur la révision de la directive OPCVM en tant qu'ils comportent des impacts favorables aux épargnants. Il fera à nouveau le point de situation au début de l'année 2009.

## 5.2. La régulation de la publicité des produits financiers

Ce thème a été inscrit au programme de travail du CCSF par le Président du Comité en 2006, après la publication du rapport sur la commercialisation des produits financiers de M. Jacques Delmas-Marsalet, et après les travaux du CCSF concernant l'élaboration du dépliant sur les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite (voir le rapport annuel du CCSF pour l'année 2005).

La recommandation du CCSF du 3 juin 2008 est l'aboutissement des discussions et concertations qui se sont tenues à l'occasion de huit réunions d'un groupe de travail.

Outre les membres du CCSF, ont participé à ces travaux divers intervenants : des membres du Bureau de vérification de la publicité (BVP), des représentants du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi (DGTPE), de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM), de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et notamment de la Commission consultative des épargnants et actionnaires minoritaires de l'AMF, et de l'Association française de la gestion financière (AFG).

– Deux réunions se sont tenues en 2006, au cours desquelles une étude sur la publicité a été examinée et le BVP a été auditionné.

– Deux réunions ont eu lieu en 2007 : elles ont porté sur les initiatives engagées par les organisations professionnelles en matière de publicité (engagement professionnel de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) sur la communication en matière de taux), et permis de préciser les grandes lignes d'un projet de recommandation du CCSF.

– Quatre réunions se sont déroulées en 2008, au cours desquelles les observations des participants concernant des publicités récentes sur des instruments financiers, des produits d'assurance-vie et d'épargne retraite, ont permis de consolider le diagnostic, de finaliser le projet, puis d'adopter la recommandation du CCSF sur la publicité des produits financiers.

### 5.2.1. Le diagnostic

Les participants ont souligné toute l'importance de la publicité dans le domaine financier. En effet, très souvent, le document publicitaire constitue le premier, voire le seul document, qui est effectivement lu ou parcouru par l'épargnant avant de souscrire un produit financier.

Dans la communication à caractère publicitaire dans le secteur financier, quel qu'en soit le support (presse, publipostage, Internet, audiovisuel...), plusieurs des éléments d'information suivants ont été examinés :

– l'identification de l'émetteur de l'instrument financier, de l'entreprise d'assurance-vie qui propose le contrat d'assurance-vie ou de la société de gestion qui gère le produit financier, et, le cas échéant, la mention du nom de l'intermédiaire en assurance ou du prestataire de services d'investissement qui distribue le produit ;

– la dénomination commerciale du produit qui permet l'identification de la nature du produit proposé à l'épargnant (« SICAV », « assurance-vie » ; « fonds en euros » ; « plan d'épargne retraite populaire »...) ;

– la communication de la performance passée, (la communication de taux bruts pouvant coexister avec des taux nets de frais de gestion et de prélèvements sociaux) ;

– la promesse d'un taux garanti sur une période ;

– l'énonciation des frais, tels que les droits d'entrée, les frais de gestion annuels, les frais sur les versements, les frais d'arbitrage, et les autres frais divers comme la facturation du service Internet ou du service de conseil.

Les participants ont observé que les techniques de marketing sont variables selon les médias utilisés et selon la nature du produit financier :

– la publicité relative aux produits d'épargne retraite ou aux valeurs mobilières (OPCVM de type SICAV ou FCP) tend plutôt à centrer son message sur la performance passée ou le rendement du produit ;

– en assurance-vie, la garantie du taux d'intérêt apparaît constituer très souvent le thème central des publicités ;

– sur Internet, la publicité semble être centrée, de manière préférentielle, sur des frais de souscription (« zéro droit d'entrée », frais de gestion réduits, frais d'arbitrage gratuits ou peu coûteux ...) ;

– certaines offres promotionnelles sont assorties de « cadeaux » (par exemple, l'envoi d'un chèque au souscripteur si la souscription est faite avant la date fixée dans la communication promotionnelle) ;

– les prix ou les récompenses professionnelles obtenus par le produit financier sont également souvent mis en avant par certains annonceurs, en particulier dans le courtage d'assurance.

Outre les éléments de forme précités, les participants ont observé que la publicité fait l'objet d'une réglementation importante, dont les principes résultent de dispositions prises en application de directives communautaires, et à titre complémentaire, de dispositions nationales.

À des directives communautaires de nature transversale (comme la directive sur les pratiques commerciales déloyales<sup>11</sup> dont les mesures nationales de transposition figurent dans le Code de la consommation aux articles L. 120-1 et suivants), s'ajoutent des directives sectorielles, par type de média (l'audiovisuel<sup>12</sup>, ou les communications électroniques<sup>13</sup>). Si le secteur de l'assurance est ainsi régi par les dispositions de droit commun, en revanche, pour les instruments financiers, des dispositions particulières s'appliquent (directive concernant les marchés d'instruments financiers<sup>14</sup>, dite « directive MIF », transposée dans le livre V du Code monétaire et financier et dans le livre III du règlement général de l'AMF).

Les mesures nationales complémentaires qui ont été prises sont peu nombreuses et concernent la communication de documents dans le secteur des assurances (entreprises et intermédiaires en assurance<sup>15</sup>).

### 5.2.2. Des éléments de convergence

Sans vouloir remettre en cause ou brider la créativité des professionnels du secteur financier, il est apparu que la publicité des produits financiers doit être claire, exacte et non trompeuse comme l'impose la loi, et qu'elle doit aussi contribuer à renforcer la confiance des épargnants.

Les participants ont considéré que la directive MIF comporte les dispositions les plus abouties en matière de publicité, et que certaines d'entre elles peuvent inspirer utilement le secteur de

l'assurance-vie et renforcer la protection des épargnants.

Il est également apparu que la lisibilité de la publicité et sa bonne compréhension par les personnes auxquelles elle s'adresse sont essentielles. En effet, il n'est pas rare que les publicités concernant des produits d'épargne financière comportent des mentions explicatives ou restrictives qui viennent compléter les informations essentielles, en très petits caractères dont la lecture peut s'avérer difficile et le contenu peu intelligible pour l'épargnant. Les recommandations du Bureau de vérification de la publicité (BVP) devraient ainsi trouver à s'appliquer.

Il a été observé qu'une communication en matière de taux plus claire et harmonisée serait à l'avantage des épargnants. À cet égard, les associations de consommateurs se sont dites préoccupées par le nombre important de publicités récentes, centrées exclusivement sur des garanties de taux, offres dont la validité est souvent de quelques mois. Par ailleurs, certaines publicités peuvent créer de la confusion, notamment lorsqu'il est fait mention simultanément d'un « taux annuel de revalorisation garanti » et d'un « taux minimum garanti ». Enfin, les consommateurs ont souhaité que les épargnants puissent mieux comparer les offres de taux ou les performances affichées dans les publicités.

Le caractère équilibré de la publicité des produits financiers est aussi un élément dont l'importance doit être soulignée. Quelle que soit la nature du produit (valeurs mobilières de type OPCVM ou assurance-vie), il est apparu en effet essentiel que, dès lors qu'elle en souligne les avantages, la publicité indique tout aussi clairement les risques attachés au produit auquel elle se rapporte.

De l'avis de l'ensemble des participants, une meilleure identification de la publicité, en particulier sur Internet est indispensable. En effet, hormis les cas évidents de publicités (comme l'utilisation de bandeaux défilants ou d'encadrés dont la taille et les caractères sont normés et qui, par ailleurs, comportent souvent la mention « publicité »), il est difficile pour un épargnant, lorsqu'il se trouve sur le site Internet d'un professionnel, de reconnaître qu'il s'agit en réalité d'une publicité. La législation impose l'identification claire de toute publicité sur Internet, mais de fait, sur ce média, la frontière entre la publicité et l'information à caractère publicitaire d'une part, et l'information précontractuelle d'autre part, reste difficile à tracer. Il n'est pas rare de trouver sur les pages d'un même site professionnel, des

<sup>11</sup> Directive n° 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005.

<sup>12</sup> Directive 2007/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2007 modifiant la directive 89/552/CEE du Conseil visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à l'exercice d'activités de radiodiffusion télévisuelle.

<sup>13</sup> Directive n° 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

<sup>14</sup> Directives n° 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers et n° 2006/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 août 2006.

<sup>15</sup> Voir en particulier les articles R. 310-5 et R. 503-1 du Code des assurances.

communications à caractère publicitaire relatives à la performance du produit financier, à la composition exacte du ou des fonds (par classe d'actifs et par rating), aux frais de souscription..., mais aussi le prospectus ou la note d'information, et le formulaire permettant de demander la souscription du produit.

### 5.2.3. Les engagements résultant de la recommandation

La recommandation sur la publicité à laquelle le CCSF est parvenu constitue un succès de la régulation concertée. Elle comporte 18 points que les professionnels du secteur se sont engagés à respecter. Ces éléments procèdent pour une part de la reconnaissance des meilleures pratiques des professionnels et d'améliorations proposées tant par les représentants des consommateurs que par les représentants des professionnels. Les points les plus saillants sont ainsi résumés :

- la publicité doit être clairement identifiable en tant que telle par les épargnants, notamment sur Internet, par la mention du mot « publicité » ;
- les messages publicitaires devraient mieux permettre d'identifier les produits financiers qui en sont l'objet en précisant la catégorie dont il s'agit : assurance-vie, SICAV, PERP ;
- l'information publicitaire, lorsqu'elle présente les avantages potentiels d'un produit financier, doit indiquer aussi, de manière très apparente, les risques éventuels correspondants ;
- lorsqu'une publicité fait mention d'un taux d'intérêt (promesse de taux ou taux de rendement), ce taux devrait être présenté sous la forme d'un taux annualisé, net de frais de gestion et avant prélèvements sociaux ;
- toute publicité relative à des produits financiers devrait mentionner l'existence ou non d'une garantie du capital apportée à l'épargnant ;
- lorsque l'annonceur fait le choix de communiquer sur les frais, la publicité devrait indiquer clairement au moins les frais d'entrée et les frais annuels de gestion ;
- le CCSF encourage l'application par les professionnels du secteur financier des recommandations du Bureau de vérification de la publicité (BVP) et soutient la clarification des responsabilités, dans le domaine de la publicité, entre les producteurs et les distributeurs de produits financiers ;
- le Comité souligne tout particulièrement que la publicité est, par nature, distincte des

informations précontractuelles et contractuelles, et que la souscription d'un produit doit toujours s'accompagner de la mise en œuvre par le professionnel concerné des obligations d'information, de conseil ou de mise en garde à l'égard du client.

Le CCSF est convenu de faire un bilan de l'application de cette recommandation dans un délai d'un an.

#### **La loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie du 4 août 2008 comporte des dispositions en matière de publicité**

L'article 152-3° de la loi habilite le gouvernement à légiférer par voie d'ordonnance et prendre des mesures permettant de :

- a) moderniser les conditions de commercialisation et la législation des produits d'assurance sur la vie, notamment la publicité et les obligations de conseil à l'égard des assurés.
- b) prévoir la mise en place, d'une part, à l'initiative des professionnels, de codes de conduite en matière de commercialisation d'instruments financiers, de produits d'épargne ou d'assurance sur la vie, que le ministre chargé de l'économie peut homologuer et, d'autre part, de conventions régissant les rapports entre les producteurs et les distributeurs.

## RECOMMANDATION DU CCSF DU 3 JUIN 2008 RELATIVE À LA PUBLICITÉ DES PRODUITS FINANCIERS

La publicité relative aux produits financiers, de par son caractère attractif, joue un rôle important dans les choix d'investissement des épargnants, en particulier pour les personnes peu averties. En effet, qu'il s'agisse de l'achat d'instruments financiers (actions, obligations, dérivés, OPCVM, fonds de fonds...) ou de contrats d'assurance-vie ou d'épargne-retraite, le document publicitaire constitue très souvent le premier et parfois le seul document dont l'épargnant aura pris connaissance avant de s'engager dans une démarche de souscription auprès d'un distributeur en face-à-face, ou en ligne sur Internet.

Plusieurs facteurs expliquent l'importance et l'impact de la communication publicitaire auprès des épargnants. Le message publicitaire porte par sa simplicité et son caractère attractif et créatif face à l'abondance de l'offre, à la complexité croissante des produits financiers et aux difficultés pour établir des comparaisons entre contrats et produits de même nature de manière à effectuer un choix éclairé. On peut aussi mentionner la longueur et la technicité des prospectus dits simplifiés et des projets ou propositions de contrats d'assurance (malgré l'amélioration apportée par la mise en place d'un encadré), et la faiblesse relative du niveau d'éducation financière des épargnants français.

Il importe toutefois que la publicité des produits financiers, conformément à la loi, non seulement ne soit ni trompeuse, ni de nature à induire en erreur, et respecte, s'agissant des instruments financiers, les obligations législatives et réglementaires renforcées adoptées en application de la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF), mais aussi qu'elle contribue à renforcer la confiance des épargnants et des consommateurs et leur facilite la comparaison entre produits, tout en conservant les caractéristiques propres à la publicité. À cet égard, il convient de souligner que la publicité est par nature distincte des informations précontractuelles et contractuelles définies par les textes législatifs et réglementaires dans les différents compartiments du secteur financier, et que la souscription d'un produit financier doit toujours s'accompagner de la mise en œuvre des obligations d'information, de conseil ou de mise en garde à l'égard du client ou du client potentiel par les professionnels concernés.

Aussi le CCSF, soucieux tant du respect de l'intérêt des épargnants, assurés et investisseurs, que d'un développement sain de l'épargne financière sous toutes ses formes, est-il convenu de la présente recommandation.

1. Le CCSF se prononce en faveur d'un rapprochement du niveau de protection des consommateurs en matière de publicité des produits financiers. Il note que la publicité est régie par de très nombreux textes, pris en application de directives communautaires, dont les dispositions de transposition figurent dans le Code de la consommation (s'agissant de la publicité de manière générale), dans des lois non codifiées (pour la publicité audiovisuelle), dans le Code monétaire et financier et le règlement général de l'Autorité des marchés financiers (pour ce qui concerne les instruments financiers) et dans le Code des assurances (s'agissant des assureurs). Il observe que des dispositions autonomes, qui ne procèdent pas d'un texte communautaire, sont prévues aussi dans le Code des assurances (pour l'intermédiation en assurance). Le CCSF est d'avis que même si les dispositions relatives à la publicité édictées dans les textes de transposition de la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF) ne sont pas toutes nécessairement adaptées à la publicité relative aux produits d'assurance, nombre de ces dispositions paraissent pouvoir inspirer les règles du secteur de l'assurance-vie.

2. Le CCSF observe que, de manière générale, le consommateur est à même de reconnaître une publicité lorsqu'il s'agit d'une affiche, d'un écran publicitaire, quand il la reçoit dans son courrier, ou la rencontre dans un journal, un magazine ou sur Internet. Dans certains cas cependant, lorsque le texte est long et dense, ou lorsqu'il se trouve sur le site Internet d'un professionnel, l'épargnant peut ignorer qu'il s'agit d'une communication à caractère publicitaire. Le CCSF recommande que le document publicitaire comporte toujours de manière très lisible la mention « publicité ». Cette recommandation vaut en particulier sur Internet, lorsque la communication peut susciter des doutes sur son caractère publicitaire ou non.

3. Le CCSF recommande que le document publicitaire, quel que soit son support, identifie avec clarté l'annonceur, c'est-à-dire l'entreprise d'assurance, l'entreprise d'investissement, l'établissement de crédit, la société de gestion,

le courtier, l'agent général ou le mandataire, pour le compte duquel il a été diffusé. Un effort de clarification accru est en particulier très souhaitable sur Internet, dans la mesure où le consommateur ignore souvent quel est le statut du professionnel qui présente la publicité (intermédiaire en assurance, conseiller en investissement financier, conseiller en gestion de patrimoine, indicateur en assurance), induisant de possibles confusions avec l'assureur, le banquier ou la société de gestion. Le CCSF recommande que l'identification soit faite par tous moyens (visuels, graphiques...), qu'elle soit adaptée au support concerné et que la publicité indique de manière très apparente le nom et les coordonnées de l'annonceur (adresse ou site Internet ou téléphone), cette mention permettant la recherche de compléments d'informations par le souscripteur ou le souscripteur éventuel.

4. Le CCSF recommande aussi que le document publicitaire identifie plus clairement la nature du produit financier, objet de la publicité. L'utilisation des appellations génériques « assurance-vie », « SICAV » (société d'investissement à capital variable), « FCP » (fonds commun de placement), « PERP » (plan d'épargne retraite populaire), etc., facilite l'identification de ces types de produits. De même, les mentions « contrat en euros » ou « contrat en unités de compte », « contrat individuel » ou « contrat collectif » doivent être encouragées. Lorsque la publicité concerne un instrument financier de type OPCVM (organisme de placement collectif en valeurs mobilières), le document devrait faire mention de la classification de l'Autorité des marchés financiers (AMF) à laquelle ledit produit se rattache.

5. Le CCSF rappelle combien il est essentiel que le document publicitaire soit rédigé de manière exacte, lisible et compréhensible. À cette fin :

- toutes les énonciations précises ou chiffrées relatives aux caractéristiques de l'offre qui y figurent doivent être vérifiables ;
- pour des éléments essentiels de l'offre, le renvoi à des notes explicatives ou restrictives devrait être évité, ainsi que l'utilisation de caractères de trop petite taille ;
- si l'offre promotionnelle est limitée dans le temps, la date limite de validité et les conditions de l'offre pendant et après la promotion doivent être rédigées de manière très apparente et énoncées avec clarté.

6. Le CCSF considère essentiel que l'information publicitaire, lorsqu'elle présente les avantages potentiels d'un produit financier, indique également, de manière apparente, les risques éventuels correspondants.

7. Le CCSF recommande que la performance passée d'un produit financier ne constitue pas le thème principal de la publicité. Lorsque la publicité mentionne la performance passée d'un produit financier, cette mention doit être claire, exacte et compréhensible pour le consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé. Pour cela, le CCSF recommande que :

- la performance passée soit annualisée, avec l'indication de la période à laquelle se rattache la performance ;
- les mentions relatives à la performance passée soient complétées de la mise en garde bien visible selon laquelle les indications concernant la performance passée ne préjugent pas de la performance future ;
- que le document publicitaire mentionne qu'il s'agit de la performance nette des frais de gestion du contrat, avant prélèvements sociaux (avec indication du pourcentage en vigueur à ce moment).

8. Le CCSF recommande, lorsque la publicité contient une promesse de taux (taux d'intérêt garanti sur une période), que :

- ce taux soit exprimé de façon annualisée, sous la forme d'un taux annuel net de frais de gestion avant prélèvements sociaux (avec indication du pourcentage en vigueur à ce moment) ;
- la publicité indique avec clarté la période pendant laquelle ce taux annuel s'applique (quelques mois, une ou plusieurs années) et les conditions qui sont éventuellement attachées à cette offre (montant minimum investi, date limite de souscription...). Par exemple, lorsque la garantie de taux ne porte que sur le fonds en euros d'un contrat d'assurance, il est recommandé de le préciser en caractères très apparents, et de mentionner de manière lisible le montant de l'investissement ou la part du contrat investi dans des supports autres que le fonds en euros. De même, il est recommandé de préciser si le taux offert s'applique au versement initial et/ou aux versements ultérieurs.

9. Le CCSF recommande que toute publicité de produit financier mentionne l'existence ou non d'une garantie du capital. Il ne peut être fait état d'une telle garantie que si elle est inconditionnelle, c'est-à-dire si elle ne comporte aucune condition autre que l'obligation d'avoir à conserver le produit jusqu'à son échéance. Lorsqu'une garantie en capital totale ou partielle est offerte, le CCSF recommande que la publicité :

- indique avec clarté les caractéristiques de la garantie et la durée au terme de laquelle elle s'applique ;
- mentionne en caractères apparents que la garantie porte sur le capital (ou un pourcentage du capital) déduction faite des frais d'entrée versés par le souscripteur.

10. Lorsque l'annonceur fait le choix de communiquer sur les frais, le CCSF recommande, si le support s'y prête, que la publicité énonce clairement les types de frais que supporte ou ne supporte pas le produit, et qu'elle mentionne dans tous les cas au moins les frais d'entrée et les frais annuels de gestion.

11. Le CCSF considère que l'utilisation de mots tirés du langage courant, susceptibles d'induire en erreur le souscripteur ou l'investisseur (par exemple les mots « dynamique » ou « équilibré », généralement utilisés dans les documents publicitaires) devrait être clarifiée. Il recommande que la nomenclature des termes utilisés au niveau des profils de gestion soit définie au niveau professionnel.

12. Le CCSF rappelle que la publicité n'a pas vocation à se substituer à l'information que l'épargnant est en droit de recevoir avant de souscrire un contrat ou de réaliser un investissement. Le CCSF estime que des mentions sur les documents publicitaires invitant l'épargnant, pour plus d'information, à se rapprocher de l'annonceur ou d'un intermédiaire financier (banque, entreprise d'assurance, prestataire de services d'investissement, agent général d'assurance, courtier...) sont à encourager.

13. Le CCSF est favorable à la mise en place d'engagements déontologiques concernant la publicité. Il se félicite de l'engagement professionnel du 18 janvier 2000, établi par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA), sur la communication des taux de rendement des supports en euros des contrats d'assurance-vie et de capitalisation, et en préconise le respect par le nombre le plus large possible d'entreprises d'assurance. Il se félicite également du code de bonne conduite concernant la présentation des performances et des classements, ainsi que du code de transparence pour les fonds d'investissement socialement responsables (ISR) grand public, élaborés par l'Association française de gestion (AFG).

14. Le CCSF encourage l'application, par les professionnels du secteur financier, des recommandations du Bureau de vérification de la publicité (BVP), en particulier celle relative aux « mentions et renvois ».

15. Le CCSF rappelle l'importance d'un suivi effectif de l'élaboration de la publicité par les entreprises du secteur financier, selon le cas, au titre du contrôle de la conformité ou du contrôle interne.

16. Le CCSF souligne l'intérêt qui s'attache à ce que les autorités de régulation disposent des pouvoirs nécessaires pour exercer un contrôle de la publicité des produits financiers.

17. Comme suggéré dans le rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet sur la commercialisation des produits financiers, le CCSF est d'avis qu'une clarification par le législateur des responsabilités entre les producteurs et les distributeurs dans le domaine de la publicité est très souhaitable.

18. Le CCSF fera un bilan des suites données à la présente recommandation dans un délai d'un an.

### 5.3. Bilan et perspectives du plan d'épargne retraite populaire (Perp)

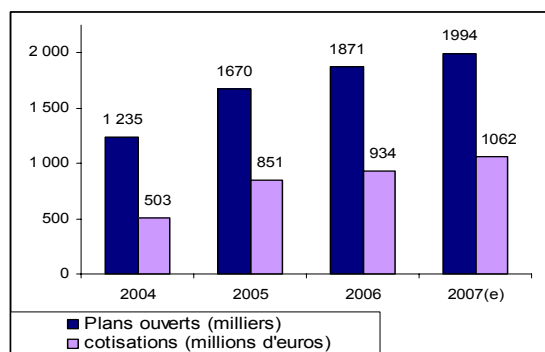
Comme il le fait régulièrement depuis 2005, le CCSF a examiné le bilan de la commercialisation du plan d'épargne retraite populaire (Perp) en 2007. À cette occasion, il a traité des perspectives d'aménagements des textes pour favoriser le développement de ce produit d'épargne retraite.

#### 5.3.1. Le bilan du Perp en 2007

Selon les données communiquées par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA), au 31 décembre 2007, 2 millions de Perp ont été ouverts, représentant une croissance de 6 % par rapport à 2006. Cette progression ralentit : seuls 130 000 nouveaux Perp ont été souscrits, contre 211 000 en 2006.

L'ensemble des plans ouverts au titre de cette année représente plus de 1 milliard d'euros de cotisations, en progression de 7 % (au lieu de + 9,7 % l'année précédente).

#### Nombre de Perp ouverts et cotisations en 2007



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

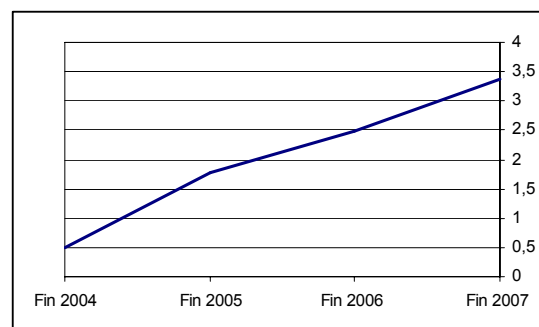
De l'avis des professionnels, le ralentissement dans les ouvertures des plans aurait été impacté par la perspective du point d'étape sur la retraite prévu en 2008 par la Loi Fillon de 2003. Dans l'attente des décisions gouvernementales, certains établissements, distributeurs de Perp, ont décidé de ne pas conduire d'action commerciale spécifique.

Les provisions mathématiques des plans en phase de constitution (c'est-à-dire le cumul des droits acquis par les adhérents) atteignent 3,4 milliards d'euros, en hausse de 44,5 % par rapport en 2006. Cette augmentation, procède à la fois de l'effet « capitalisation » lié aux contrats

à primes périodiques et de la hausse moyenne des montants versés sur les nouveaux Perp ouverts.

#### Provisions mathématiques

(milliards d'euros)



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

Jusqu'à une période récente, un taux de détention similaire était observé chaque année pour les Perp et pour les contrats Madelin dans les premières années de détention.

En 2007, le taux de détention de Perp chez les salariés — quoique en progression — a été de 8,6 %, alors que, pour les contrats Madelin, il s'était établi à 11 % pour sa quatrième année de commercialisation. Cette différenciation dans les taux de détention n'est pas une surprise. Les travailleurs non salariés (TNS), auxquels les contrats Madelin sont destinés, sont plus enclins à se constituer une couverture en prévoyance sociale complémentaire compte tenu de la faiblesse de leur couverture au titre du régime général. Mais le Perp subit aussi l'effet de la concurrence avec les autres produits d'épargne comme les plans d'épargne entreprise (PEE), les plans d'épargne retraite collectifs (Perco), les plans d'épargne retraite d'entreprise (PERE) ou les assurances-vie.

Plus largement, les professionnels qui distribuent les Perp soulignent que, plus que par le passé, l'ouverture d'un Perp apparaît s'inscrire dans le cadre d'une réflexion personnelle du souscripteur qui manifeste la volonté de se créer un engagement sur le long terme en vue de se constituer un complément de revenu sous forme de rente pour faire face à la diminution du taux de remplacement au moment de la retraite. Plusieurs parmi les établissements distributeurs (plus de 80 % des contrats sont souscrits auprès des réseaux de bancassurance) indiquent observer une plus forte prise de conscience dans leur clientèle.

Parmi les souscripteurs, nombreux sont des jeunes ou des personnes qui ne bénéficient pas de l'avantage fiscal prévu par le Perp, mais qui décident d'épargner régulièrement. Ces éléments encourageants mettent en évidence l'importance pour les pouvoirs publics et les professionnels de sensibiliser le plus largement possible les Français sur les enjeux du financement des retraites et la nécessité de se constituer une épargne longue.

### 5.3.2. Des aménagements aux textes régissant le Perp

Le CCSF a débattu des évolutions pour améliorer le fonctionnement de ces contrats, et a émis un avis (voir le texte à la fin du chapitre).

Dans cet avis de 2008 le CCSF rappelle que le Perp se caractérise par une sortie obligatoirement en rente<sup>16</sup>, sous réserve des dérogations prévues par les textes.

#### Le rachat<sup>17</sup> du Perp est possible dans certaines conditions :

- lorsque les droits aux allocations chômage en cas de licenciement ont expiré,
- dans l'hypothèse d'une cessation d'activité à la suite d'un jugement de liquidation judiciaire,
- en ce qui concerne les mandataires sociaux, en cas d'absence de contrat de travail ou de mandat social après une période de deux ans,
- si l'invalidité grave (correspondant au classement dans les deuxième et troisième catégories du Code de la sécurité sociale) empêche l'exercice d'une activité professionnelle.
- À noter : Si la rente servie mensuellement est faible (montant inférieur à 40 euros par mois), la sortie en capital sera admise.

Le CCSF réitère sa position selon laquelle la gouvernance et le fonctionnement des Perp sont complexes et un assouplissement des règles est nécessaire. Il a évoqué en particulier :

- la fusion du conseil d'administration du Gerp (groupement d'épargne retraite) et des comités de surveillance (CS) des Perp et la fusion de

l'assemblée des participants (AP) du Perp et de l'assemblée générale (AG) du Gerp,

- une réduction des seuils minimums de nombre d'adhérents et du montant d'encours à atteindre au terme d'un délai de 5 ans ou, à défaut, le report de la date butoir.

Le CCSF est d'avis que les règles de sécurisation progressive de l'épargne (avec une diminution progressive de la part investie en actions à mesure que l'on s'approche de l'âge légal de la retraite) sont dans l'intérêt des assurés.

Il est favorable à la possibilité pour les employeurs d'abonder les Perp ouverts par leurs salariés<sup>18</sup>. Cette mesure apparaît tout particulièrement favorable aux salariés de PME, où la probabilité de voir se mettre en place un plan d'épargne retraite d'entreprise de type PERE, Perco ou article 83 est faible.

Enfin, le CCSF appuie l'idée d'une évolution du Perp, afin de permettre aux épargnants de constituer une épargne, distincte de l'épargne retraite, et destinée à faire face au risque de dépendance.

#### Les organes du Perp

- **Le Gerp** (groupement d'épargne retraite populaire). Il s'agit de l'association qui a souscrit un ou plusieurs contrats collectifs d'épargne retraite et qui est chargée de représenter les intérêts des adhérents à chacun des plans. Le Gerp est tenu d'adopter des statuts comprenant des clauses type, le règlement intérieur et le code de déontologie auquel sont tenus les membres du conseil d'administration, du bureau, les personnels salariés de l'association, ainsi que les membres des comités de surveillance.

Le Gerp est enregistré auprès de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (Acam) ; son numéro figure obligatoirement sur les documents contractuels relatifs aux plans souscrits par le Gerp. Tout adhérent à un plan est de droit membre de l'association.

- **Un Comité de surveillance (CS)** est établi pour chacun des plans d'épargne retraite souscrit par le Gerp.

Le CS est chargé en particulier de préparer le budget du plan, d'établir le rapport annuel sur la gestion et la surveillance du plan, de veiller à sa bonne exécution par l'assureur, d'émettre un avis - communiqué à l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles

<sup>16</sup> Le contrat peut également prévoir, en cas de décès du titulaire, le versement d'une rente viagère ou d'une rente d'éducation à un bénéficiaire expressément désigné.

<sup>17</sup> Le rachat, est la possibilité pour le souscripteur, de mettre fin à son contrat en demandant à son assureur de verser le capital avant son départ en retraite.

<sup>18</sup> Voir aussi, dans le même sens, la proposition de loi pour le développement de l'épargne retraite n° 321 déposée le 7 mai 2008 par le sénateur Philippe Marini.

(Acam) – sur le rapport annuel établi par l'assureur concernant l'équilibre actuariel et la gestion administrative, technique et financière du plan, d'examiner les modalités de transfert du plan, d'élaborer les propositions de modification du plan, de proposer la reconduction ou le changement d'organisme assureur...

Le CS est composé d'au moins un membre du conseil d'administration du Gerp, d'un nombre minimal de membres élus parmi les adhérents dont les droits acquis sont en cours de constitution, et de participants dont les droits ont été liquidés (lorsque le nombre de ces derniers est supérieur à 100). Il est réuni au moins

une fois par semestre à l'initiative de son président ou d'au moins le tiers de ses membres.

- **L'assemblée des participants (AP)** de chaque plan est chargée notamment d'approuver le rapport annuel établi par le CS, les comptes annuels du plan sur le rapport des commissaires aux comptes, le budget du plan, toute modification aux dispositions essentielles du plan, la reconduction ou le transfert et la fermeture du plan. L'AP est aussi tenue de procéder à l'élection et au renouvellement des membres élus du CS (le cas échéant d'approuver la désignation de personnes qualifiées) ou de révoquer tout membre du CS. Elle délibère valablement si au moins un quart de ses membres est présent ou représenté. Si ce quorum n'est pas atteint, une seconde AP est convoquée qui délibère valablement quel que soit le nombre de participants présents ou représentés.

L'AP est convoquée par le président du CS, ou, à défaut, par au moins un tiers des membres du CS, ou, à défaut, par le président du Conseil d'administration du Gerp. Elle procède à l'élection des membres du CS et peut décider du changement d'organisme gestionnaire du plan.

- **L'assemblée générale (AG)** du Gerp est chargée notamment d'adopter les règles déontologiques auxquelles sont tenus les membres du conseil d'administration, du bureau, le personnel salarié du Gerp et les membres du CS, d'approuver les comptes du Gerp sur rapport du commissaire aux comptes, le cas échéant, (en réunion extraordinaire) de prononcer la dissolution ou la cessation d'activité du Gerp de l'association.

## AVIS DU CCSF DU 15 JUILLET 2008 CONCERNANT LE PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE (PERP)

Le CCSF a examiné le bilan des plans d'épargne retraite populaires (Perp) au titre de l'année 2007 et discuté des modifications souhaitables pour favoriser le développement du Perp. En conséquence, il a émis le présent avis.

### 1. La progression du PERP s'est ralentie en 2007

Selon des données estimées, au 31 décembre 2007, près de 2 millions de Perp étaient ouverts, soit une progression de 6,3 % par rapport à 2006, au lieu de 12 % entre 2005 et 2006. Cela représente plus de 1 milliard d'euros de cotisations, soit une augmentation de 6,8 % entre 2006 et 2007, au lieu de 16 % entre 2005 et 2006. Les provisions mathématiques, c'est-à-dire le montant représentatif des droits futurs des souscripteurs de ces plans, s'élèvent à 3,4 milliards d'euros, en augmentation de 46 % par rapport à 2006. L'encours moyen par plan en phase de constitution s'établit à 1 700 euros (au lieu de 1 240 euros en 2006).

Les adhérents qui choisissent des contrats à primes périodiques<sup>19</sup> sont de plus en plus nombreux, et le montant moyen épargné est plus élevé. Le taux de détention de Perp chez les travailleurs salariés est de 8,6 % (il était de 8,2 % en 2006).

À la lumière de ces éléments,

**1.1.** Le CCSF se félicite de la poursuite, même si elle est modeste, de la progression du Perp, en termes de nombre de plans ouverts et de montants d'épargne collectée, dans un environnement marqué notamment par un attentisme de la part des professionnels et des assurés, avant le point d'étape sur la situation des retraites prévu en 2008 par la loi n°2003-775 du 21 août 2003, dite loi Fillon.

Le CCSF observe qu'une part non négligeable des adhérents est composée de jeunes actifs ou de personnes qui ne bénéficient pas nécessairement de la déductibilité des primes versées sur le Perp.

Ces éléments confirment l'impact des campagnes d'information et de communication conduites par les pouvoirs publics, les caisses de retraite et les professionnels en 2004 et 2005 et l'importance, pour le développement du Perp, des actions de sensibilisation des Français aux enjeux liés au financement des retraites et à la nécessité de se constituer une épargne en complément des régimes de retraite par répartition.

**1.2.** Le CCSF souligne que parmi tous les produits financiers pouvant contribuer à la retraite (assurance-vie, plan d'épargne d'entreprise, Perco...), le Perp a, notamment par sa flexibilité, un caractère innovant et constitue le seul produit d'épargne retraite souscrit à titre individuel<sup>20</sup>, dont la sortie est obligatoirement en rente (sous réserve des exceptions prévues par les textes), et qui bénéficie d'un régime fiscal spécifique à l'entrée.

Il convient également de rappeler qu'une épargne longue et régulière, investie notamment en actions est la plus à même d'apporter une rentabilité élevée à long terme.

**1.3.** Le CCSF rappelle son attachement au haut niveau de protection du consommateur garanti par le Perp : sécurisation progressive des placements supports au fur et à mesure de l'avancée en âge de l'adhérent, complète transférabilité du produit, rôle des associations d'épargnants Gerp dans l'administration des Perp...

<sup>19</sup> Par opposition aux versements libres, à périodicité non définie.

<sup>20</sup> Le Perp est en effet le seul produit d'épargne retraite souscrit à titre individuel, à l'exception des produits proposés par certains régimes à point relevant de l'article L. 441 du Code des assurances.

## 2. Des aménagements souhaitables

**2.1.** Après la codification, réalisée par la loi du 30 décembre 2006 pour le développement de la participation et de l'actionnariat salarié, des dispositions législatives relatives au Perp dans les trois codes concernés (Code des assurances, Code de la mutualité et Code de la sécurité sociale), il est prévu une codification réglementaire en la matière. Le CCSF estime que cette codification pourrait être l'occasion de simplifier la gouvernance, excessivement lourde du Perp. Le CCSF appelle ainsi de ses vœux :

- une simplification des organes de représentation du Perp, par exemple, par la fusion du conseil d'administration du Gerp et du comité de surveillance du Perp, et la fusion de l'assemblée des participants (AP) du Perp et de l'assemblée générale (AG) du Gerp,

- la réduction des seuils minimums de nombre d'adhérents et du montant d'encours à atteindre au terme d'un délai de 5 ans<sup>21</sup> ou, à défaut, le report de la date butoir.

**2.2.** Le CCSF est d'avis que la possibilité d'abondement par l'employeur des Perp ouverts par leurs salariés serait une mesure favorable aux salariés des PME, notamment les plus petites, où la probabilité de voir se mettre en place un plan d'épargne retraite d'entreprise de type PERE, Perco ou Article 83 est faible, voire inexistante.

**2.3.** Le CCSF estime souhaitable que les contrats d'épargne retraite, notamment les Perp, puissent permettre à leurs titulaires de se constituer une épargne dédiée et sécurisée, distincte de l'épargne constituée en vue de la retraite, pour couvrir le risque de dépendance, sous réserve d'une clarification de la question de la fiscalité applicable à ces versements.

<sup>21</sup> Les textes en vigueur prévoient que le plan doit compter 2 000 adhérents et atteindre 10 millions d'euros d'encours au bout de 5 ans. Si ces objectifs ne sont pas atteints, le plan perd le bénéfice du régime fiscal de faveur.

## 5.4. Les contrats d'assurance-vie non réclamés

Le CCSF a pris note avec satisfaction des dispositions tirées de la loi n°2007-1775 du 17 décembre 2007 permettant la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance sur la vie et garantissant le droit des assurés. Les nouvelles dispositions législatives, modifiant le Code des assurances et le Code de la mutualité, constituent une avancée importante pour les assurés. En effet, les contrats d'assurance-vie qui se dénouent par le décès de la tête assurée, et qui ne sont pas réclamés par leurs bénéficiaires, seraient, selon les chiffres avancés par les assureurs, de l'ordre de 150 000 à 170 000 contrats, pour un montant estimé à 1 milliard d'euros.

Les difficultés naissent, le plus souvent, du fait que les assureurs ne sont pas toujours informés du décès du souscripteur du contrat, et que ce dernier n'a pas nécessairement informé le bénéficiaire d'une stipulation faite en sa faveur, puisque, jusqu'à la réforme, l'acceptation du bénéfice du contrat (même à l'insu du souscripteur ou contre sa volonté) privait le souscripteur du bénéfice de son contrat.

La loi du 17 décembre 2007 fixe une obligation générale de recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance-vie et, pour cela, privilégie deux moyens.

### 5.4.1. L'information des parties

La loi impose à tous les organismes assureurs, lorsqu'ils ont été avertis du décès du souscripteur, de rechercher le bénéficiaire, y compris lorsque les coordonnées n'ont pas été portées au contrat, et de l'informer de la stipulation faite à son profit. À cette fin, les organismes assureurs sont autorisés à consulter les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès des personnes, tenu par l'INSEE, par l'intermédiaire des organismes professionnels (articles L. 132-9-3 du Code des assurances).

#### Article L.132-9-3 du Code des assurances (cf. aussi article L. 223-10-2 du Code de la mutualité)

I – Les entreprises d'assurance mentionnées au 1° de l'article L. 310-1 du présent code ainsi que les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale s'informent, dans les conditions prévues au II du présent article, du décès éventuel de l'assuré.

II. – Les organismes professionnels mentionnés à l'article L. 132-9-2 sont autorisés à consulter les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès des personnes qui y sont inscrites. Les entreprises d'assurance ainsi que les institutions de prévoyance et unions mentionnées au I obtiennent de ces organismes professionnels communication de ces données en vue d'effectuer des traitements de données nominatives. Ces traitements ont pour objet la recherche des assurés et bénéficiaires des contrats d'assurance sur la vie décédés.

Dans ce contexte, le CCSF s'est félicité de l'initiative prise par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) pour permettre la mise en œuvre rapide de ces obligations. La FFSA a adopté, le 18 décembre 2007, soit un jour après la promulgation de la loi, un engagement professionnel à caractère déontologique comportant l'engagement pour ses adhérents de rechercher les contrats d'assurance-vie répondant à certains critères cumulatifs. Les assureurs se sont engagés à procéder à un balayage des contrats répondant aux trois critères suivants : la provision mathématique est supérieure à 2 000 euros, l'assuré est âgé de plus de 90 ans, et l'absence de contact confirmée avec l'assuré depuis deux ans. Cet engagement complète des procédures de recherche des assurés et des bénéficiaires que certaines compagnies d'assurance avaient, d'elles-mêmes, déjà développées.

Le CCSF s'est également félicité de la modification apportée par le législateur au régime de l'acceptation du bénéfice d'un contrat d'assurance-vie. La loi dispose que le contrat ne peut pas être accepté sans le consentement du souscripteur et que la stipulation devient irrévocable par l'acceptation expresse de celle-ci par son bénéficiaire faite par un avenant au contrat, un acte authentique ou sous seing privé.

#### Article L. 132-9 du Code des assurances (cf. aussi article L. 223-10-12 du Code de la mutualité)

Sous réserve des dispositions du dernier alinéa de l'article L. 132-4-1, la stipulation en vertu de laquelle le bénéfice de l'assurance est attribué à un bénéficiaire déterminé devient irrévocable par l'acceptation du bénéficiaire, effectuée dans les conditions prévues au II du présent article. Pendant la durée du contrat, après acceptation du bénéficiaire, le stipulant ne peut exercer sa faculté de rachat et l'entreprise d'assurance ne peut lui consentir d'avance sans l'accord du bénéficiaire.

Tant que l'acceptation n'a pas eu lieu, le droit de révoquer cette stipulation n'appartient qu'au stipulant et ne peut être exercé de son vivant ni par ses créanciers ni par ses représentants légaux. Lorsqu'une curatelle ou une tutelle a été ouverte à l'égard du stipulant, la révocation ne peut intervenir qu'avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille s'il a été constitué.

II. – Tant que l'assuré et le stipulant sont en vie, l'acceptation est faite par un avenant signé de l'entreprise d'assurance, du stipulant et du bénéficiaire. Elle peut également être faite par un acte authentique ou sous seing privé, signé du stipulant et du bénéficiaire, et n'a alors d'effet à l'égard de l'entreprise d'assurance que lorsqu'elle lui est notifiée par écrit.

Lorsque la désignation du bénéficiaire est faite à titre gratuit, l'acceptation ne peut intervenir que trente jours au moins à compter du moment où le stipulant est informé que le contrat d'assurance est conclu.

Après le décès de l'assuré ou du stipulant, l'acceptation est libre.

#### 5.4.2. Le versement rapide des sommes prévues aux bénéficiaires des contrats

Le CCSF a noté que des mesures incitatives ont été prises pour permettre le versement rapide du capital au bénéficiaire du contrat.

– Les contrats d'assurance-vie devront comporter une clause de revalorisation du capital prévu au contrat pendant la période de recherche des bénéficiaires. Cette disposition entre en vigueur le 18 décembre 2008.

#### Article L. 132-5 du Code des assurances (cf. aussi article L. 223-19 du Code de la mutualité)

Le contrat d'assurance comportant des valeurs de rachat précise les conditions dans lesquelles, en cas de décès, la revalorisation du capital garanti intervient à compter au plus tard du premier anniversaire du décès de l'assuré, jusqu'à réception des pièces mentionnées à l'article L. 132-23-1.

– Le capital devra être versé rapidement, dans le délai maximal d'un mois, sous peine de produire de plein droit des intérêts, dès lors que les pièces nécessaires au paiement auront été reçues par l'assureur.

#### Article L.132-23-1 du Code des assurances (cf. aussi article L. 223-22-1 du Code de la mutualité)

Après le décès de l'assuré ou au terme prévu par le contrat et à compter de la réception des pièces nécessaires au paiement, l'entreprise d'assurance verse, dans un délai qui ne peut excéder un mois, le capital ou la rente garantis au bénéficiaire du contrat d'assurance sur la vie. Au-delà de ce délai, le capital non versé produit de plein droit intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au double du taux légal.

Le CCSF a observé que la loi a supprimé les entraves au rachat ou à la mise en réduction du contrat d'assurance-vie.

À compter du 18 décembre 2008, l'assureur ne pourra plus s'opposer à la demande de rachat, comme cela était prévu antérieurement, si le souscripteur n'avait pas versé plus de 15 % des primes ou cotisations prévues au contrat ou effectué au moins deux versements annuels.

#### Articles L.132-23 du Code des assurances (cf. aussi article L. 223-22 du Code de la mutualité)

Les assurances temporaires en cas de décès ainsi que les rentes viagères immédiates ou en cours de service ne peuvent comporter ni réduction ni rachat. Les assurances de capitaux de survie et de rente de survie, les assurances en cas de vie sans contre-assurance et les rentes viagères différées sans contre-assurance ne peuvent comporter de rachat.

Les contrats d'assurance de groupe en cas de vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle, y compris les contrats qui relèvent du régime de retraite complémentaire institué par la Caisse nationale de prévoyance de la fonction publique, ne comportent pas de possibilité de rachat. Toutefois, ces contrats doivent prévoir une faculté de rachat intervenant lorsque se produisent l'un ou plusieurs des événements suivants :

– expiration des droits de l'assuré aux allocations chômage prévues par le code du travail en cas de licenciement, ou le fait pour un assuré qui a exercé des fonctions d'administrateur, de membre du directoire ou de membre de conseil de surveillance, et n'a pas liquidé sa pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse, de ne pas être titulaire d'un contrat de travail ou d'un mandat social depuis deux ans au moins à compter du non-renouvellement de son mandat social ou de sa révocation ;

- cessation d'activité non salariée de l'assuré à la suite d'un jugement de liquidation judiciaire en application des dispositions du livre VI du code de commerce ;

- invalidité de l'assuré correspondant au classement dans les deuxième ou troisième catégories prévues à l'article L. 341-4 du code de la sécurité sociale.

Les droits individuels résultant des contrats d'assurance de groupe en cas de vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle, y compris les contrats qui relèvent du régime de retraite complémentaire institué par la Caisse nationale de prévoyance de la fonction publique, sont transférables, dans des conditions fixées par décret.

Pour les autres assurances sur la vie et pour les opérations de capitalisation, l'assureur ne peut refuser la réduction ou le rachat.

L'assureur peut d'office substituer le rachat à la réduction si la valeur de rachat est inférieure à un montant fixé par décret.

## ENGAGEMENT À CARACTÈRE DÉONTOLOGIQUE DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES EN DATE DU 18 DÉCEMBRE 2007 VISANT À PRÉVENIR L'EXISTENCE DE CONTRATS D'ASSURANCE VIE NON RÉCLAMÉS

Plusieurs mesures ont été prises par les pouvoirs publics au cours des dernières années afin d'éviter que des sommes ne demeurent non réclamées en assurance vie :

- depuis la loi de sécurité financière de 2003, le souscripteur d'un contrat d'assurance vie dont la provision mathématique est supérieure à 2 000 euros reçoit chaque année une information relative à son contrat ;
- la loi du 15 décembre 2005 a prévu que lorsqu'une entreprise d'assurance est informée du décès de l'assuré, celle-ci est tenue d'aviser le bénéficiaire, si les coordonnées sont portées au contrat, de la stipulation effectuée à son profit. En outre, cette même loi est venue préciser que le contrat doit comporter une information sur les conséquences de la désignation bénéficiaire et sur les modalités de cette désignation. Le contrat doit également indiquer que la clause bénéficiaire peut faire l'objet d'un acte sous seing privé ou d'un acte authentique. Enfin, cette même loi autorise toute personne physique ou morale à écrire aux organismes représentatifs de l'assurance pour savoir si elle est bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie souscrit à son profit par une personne dont elle apporte la preuve du décès. Les assureurs ont mis en place un dispositif facilitant les démarches des bénéficiaires.
- La loi du 17 décembre 2007 prévoit que les entreprises d'assurance s'informent du décès de l'assuré et que via leurs organismes professionnels elles ont la faculté de consulter les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès des personnes qui y sont inscrites. Il est également prévu que lorsqu'une entreprise d'assurance est informée du décès de l'assuré, celle-ci est tenue de rechercher le bénéficiaire, et, si cette recherche aboutit, de l'aviser de la stipulation effectuée à son bénéfice. Cette loi réforme également les modalités de l'acceptation bénéficiaire et précise les conséquences de l'acceptation du bénéficiaire sur la faculté de rachat du souscripteur.

Les assureurs souhaitant participer activement à la prévention de l'apparition de contrats d'assurance vie non réclamés ont décidé de se doter de l'engagement suivant.

**1)** Les entreprises membres de la FFSA s'engagent à rechercher au sein de leur portefeuille, les contrats d'assurance vie répondant cumulativement aux critères suivants :

- provision mathématique supérieure à 2 000 euros,
- assuré âgé de plus de 90 ans,
- absence de contacts avec l'assuré confirmée pendant deux ans.

Les entreprises membres de la FFSA s'engagent à commencer les recherches par les assurés les plus âgés. S'il s'avère que l'assuré est décédé, l'entreprise est, en application de l'article L. 132-8 du code des assurances, tenue de rechercher le bénéficiaire, et, si cette recherche aboutit, de l'aviser de la stipulation effectuée à son bénéfice. Les entreprises membres de la FFSA s'engagent à avertir le bénéficiaire dans un délai de trente jours maximum après qu'il aura été identifié et que ses coordonnées auront été trouvées.

**2)** L'article L 132-9-2 du code des assurances prévoit que toute personne physique ou morale peut demander par lettre à un ou plusieurs organismes professionnels représentatifs, habilités à cet effet par arrêté du ministre chargé de l'économie, à être informée de l'existence d'une stipulation effectuée à son bénéfice dans une police souscrite par une personne dont elle apporte, par tout moyen, la preuve du décès. Les arrêtés ont désigné quatre organismes distincts :

- Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA),
- Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (Gema),
- Centre technique des institutions de prévoyance (Ctip),
- Fédération nationale de la mutualité française (FNMF).

Les entreprises membres de la FFSA s'engagent à mettre à la disposition des bénéficiaires potentiels un dispositif centralisé permettant de faciliter leurs démarches<sup>22</sup>.

3) L'article L.132-9-3 du code des assurances prévoit que les organismes professionnels mentionnés à l'article L.132-9-2 ont la faculté de consulter les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès des personnes qui y sont inscrites. Les entreprises d'assurance obtiennent de ces organismes professionnels communication de ces données en vue d'effectuer des traitements de données nominatives.

Les entreprises de la FFSA s'engagent à mettre en place un dispositif centralisé permettant de faciliter la communication aux entreprises d'assurance des données requises.

---

<sup>22</sup> Il s'agit de la section « recherche de bénéficiaires de contrats d'assurance vie en cas de décès » de l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque d'Assurance (AGIRA) 1, rue Jules Lefebvre – 75431 PARIS CEDEX 09.

## 5.5. Le renforcement de l'obligation d'information et du devoir de conseil des intermédiaires en assurance

Le CCSF s'est félicité des dispositions renforcées concernant l'information et le devoir de conseil qui s'imposent désormais aux professionnels de l'intermédiation dans leurs relations avec les assurés. Il a noté avec satisfaction l'ouverture au public du registre des intermédiaires en assurance.

### 5.5.1. Le nouveau cadre juridique

Un nouvel encadrement juridique concernant l'intermédiation en assurance s'est mis en place en 2007, avec l'achèvement de la transposition de la directive n° 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil relative à l'intermédiation en assurance. La France disposait déjà des règles très protectrices, s'agissant en particulier des exigences professionnelles requises pour l'accès à la profession. Mais l'exercice de transposition de la directive a fourni l'occasion d'une modernisation de la réglementation, à l'avantage des assurés.

La directive avait trois objectifs : l'harmonisation (c'est un élément important du plan d'action sur les services financiers), la protection des consommateurs, et la mise en œuvre du passeport européen.

La réforme entérinée par la loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005 et ses textes d'application repose sur trois piliers suivants :

#### La définition de l'intermédiation en assurance et celle d'intermédiaire en assurance

L'activité d'intermédiation concerne le fait de présenter, de proposer ou d'aider à conclure un contrat d'assurance, ou de réaliser d'autres travaux préparatoires à sa conclusion.

Répond à la qualification d'intermédiaire en assurance toute personne, physique ou morale, qui exerce cette activité contre rémunération, c'est-à-dire si elle perçoit un versement pécuniaire ou toute autre forme d'avantage économique.

Les intermédiaires d'assurance sont obligatoirement en France dans l'une (ou plusieurs) des quatre catégories suivantes :

- courtiers d'assurance,
- agents généraux d'assurance,

- mandataires d'assurance<sup>23</sup>,
- mandataires d'intermédiaires d'assurance<sup>24</sup>.

#### L'immatriculation obligatoire des intermédiaires dans un registre unique tenu par les professionnels

L'immatriculation des intermédiaires en assurance dans le registre des intermédiaires en assurance, acte qui autorise à exercer, est subordonnée au respect d'exigences tenant à l'honorabilité, la capacité professionnelle, une assurance de responsabilité civile (lorsque l'intermédiaire exerce de manière indépendante en qualité de courtier) et une garantie financière (y compris en cas d'encaissement occasionnel des fonds).

L'immatriculation dans la ou les catégories au titre desquelles ils exercent est une obligation légale pour les intermédiaires en assurance, mais la loi impose aussi aux entreprises d'assurance de vérifier que les intermédiaires avec lesquels elles travaillent et qui distribuent leurs contrats sont effectivement immatriculés. Le manquement à cette obligation peut entraîner des sanctions pénales et/ou administratives, tant pour les intermédiaires que pour les entreprises d'assurance.

L'immatriculation (qui se matérialise par la délivrance d'un numéro qui doit impérativement figurer sur les trois documents) ouvre, pour ces professionnels, l'accès au marché de l'Union européenne (régime du passeport européen). On recense 162 intermédiaires français qui exercent dans un ou plusieurs autres États membres de l'Union européenne et 4 114 professionnels, établis dans d'autres États membres, qui ont déclaré vouloir exercer sur le territoire français.

<sup>23</sup> Il s'agit de personnes physiques et de personnes morales, autres que les agents généraux d'assurance, mandatées par une entreprise d'assurance. L'activité de ces personnes est limitée à la présentation, la proposition, l'aide à la conclusion d'opérations d'assurance et, éventuellement, à l'encaissement des primes ou cotisations et, en assurance vie, à la remise des fonds aux assurés.

<sup>24</sup> Il s'agit de personnes physiques et de personnes morales, mandatées par l'un des trois intermédiaires suivants : courtier d'assurance, agent général d'assurance ou mandataire d'assurance. Leur activité est limitée comme celle des mandataires d'assurance à l'aide à la présentation, la proposition. En conclusion d'une opération d'assurance, et, éventuellement, à l'encaissement matériel des primes ou cotisations. Cette restriction ne s'applique pas aux établissements de crédits, qui, eux, peuvent gérer les contrats d'assurance.

## La mise en place d'obligations d'information et d'un devoir de conseil

Il faut distinguer :

- l'obligation d'information sur le contrat : c'est décrire objectivement le produit proposé et remettre les différents documents imposés par la loi ;
- le devoir de conseil : c'est tenir compte de la situation et des besoins du client pour le choix du contrat et/ou des garanties.

Le CCSF a noté avec satisfaction la mise en place d'une obligation d'information renforcée des souscripteurs et assurés potentiels.

Ainsi, *avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance*, l'intermédiaire en assurance doit obligatoirement communiquer au client :

- son identification» (nom, adresse, numéro d'immatriculation et coordonnées de l'ORIAS),
- les liens capitalistiques qui l'uniraient à un organisme d'assurance,
- les coordonnées et l'adresse du service de réclamation,
- les coordonnées de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (Acam).

*Avant la conclusion de tout contrat*, il doit aussi indiquer les modalités selon lesquelles il exerce, c'est-à-dire son degré d'indépendance par rapport à l'entreprise d'assurance dont il présente ou propose le contrat :

- existence d'un lien d'exclusivité avec une ou plusieurs entreprises d'assurance avec lesquelles il travaille
- absence d'exclusivité avec un assureur et pas d'analyse d'un nombre suffisant de contrats offerts sur le marché,
- absence d'exclusivité et analyse d'un nombre suffisant de contrats sur le marché.

Dans certains cas <sup>25</sup>, il doit préciser à son client le montant de sa rémunération.

Le CCSF s'est félicité également du devoir de conseil auquel sont désormais soumis les intermédiaires en assurance.

<sup>25</sup> La communication de la rémunération s'applique, à la demande du client, à tout courtier qui se propose de faire « le tour du marché » dès lors que le montant de la prime dépasse 20 000 euros. Elle ne concerne que les contrats qui sont conclus en raison des activités professionnelles du client.

## Le devoir de conseil des intermédiaires d'assurance

Avant de proposer un contrat, les intermédiaires en assurance sont tenus de :

- recueillir les exigences et les besoins du client,
- de motiver le conseil qu'ils fournissent, cette dernière obligation étant toutefois proportionnée à la complexité du contrat proposé.

Ce devoir impose une connaissance du client. Le professionnel doit lui faire préciser ce que sont ses besoins, notamment au regard de sa situation personnelle, des caractéristiques du risque à assurer et de ses demandes en termes de garanties, exigences qui sont modulées selon qu'il s'agit d'une assurance de dommage et de responsabilité ou d'une assurance-vie.

## Le devoir de conseil impose une formalisation du conseil autour de trois axes :

- le résumé des éléments concernant la situation du client,
- le rappel des besoins et des objectifs du client,
- l'identification du contrat recommandé).

Le devoir de conseil est matérialisé par un écrit remis au client.

Au total, cette réforme de grande ampleur a entraîné un bouleversement des pratiques. Sa mise en œuvre a exigé une forte mobilisation des professionnels (en termes d'adaptation des outils et des procédures, et de passage de la tradition orale à la tradition écrite). Pour ceux-ci, des appréhensions subsistent pour l'avenir : ils ont exprimé des préoccupations quant à l'instabilité de l'environnement réglementaire et poids croissant du formalisme.

Des enjeux restent cependant à traiter, car la transposition de la directive n'a pas été uniforme, et la définition très englobante de la catégorie des intermédiaires crée de l'incertitude autour de l'inclusion ou non de certaines entités, comme les associations souscriptrices de contrats d'assurance de groupe (la question se pose de savoir si ces dernières doivent s'immatriculer sur le registre ORIAS, en particulier lorsqu'elles ont pour objectif exclusif l'assurance dans leurs statuts). Une révision de la directive devrait être engagée dans un avenir proche. Le CCSF a noté par ailleurs que les pouvoirs publics souhaitent que soit engagée une réflexion sur la manière de garantir que le client bénéficiera de la même qualité de conseil

lorsqu'il s'adresse à un intermédiaire en assurance, un assureur ou un autre type d'intermédiaire financier (prestataire de services d'investissement...).

Le CCSF est convenu de revenir, en tant que de besoin, sur ce sujet d'importance pour les consommateurs.

### 5.5.2. Le registre ORIAS des intermédiaires

Le CCSF s'est félicité des avancées que représente la mise en place du registre ORIAS des intermédiaires en assurance pour les consommateurs.

La tenue du registre des intermédiaires en assurance est assurée par une association dénommée ORIAS (Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance). Créée par le législateur, elle regroupe les professionnels, représentants du courtage, des agents généraux d'assurance, des bancassureurs (et sociétés financières), ainsi que des entreprises d'assurance et les mutuelles d'assurance (CSCA, AGEA, FBF, GEMA, FFSA et FNMF).

En son sein, a été établie une commission des immatriculations composée de 12 membres. Celle-ci a vocation à contrôler que les professionnels remplissent les conditions pour exercer en qualité d'intermédiaires d'assurance, leur délivrer un numéro d'immatriculation unique et les inscrire sur un registre. Ce registre national, mis en place le 31 janvier 2007, est consultable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr).

Au 14 avril 2008, le registre tenu par l'ORIAS recensait près de 39 000 intermédiaires dont 16 957 courtiers, 12 969 agents généraux d'assurance, 4 181 mandataires et 11 130 mandataires d'intermédiaires.

Le CCSF a constaté que la recherche d'un intermédiaire sur le site Internet de l'ORIAS peut se faire soit à partir de son nom, soit à partir de son numéro d'immatriculation (le numéro ORIAS devant être indiqué sur l'ensemble des documents transmis par l'intermédiaire à son client).

Le site permet d'accéder à la fiche d'identification du professionnel : celle-ci mentionne le nom, l'adresse du professionnel, la ou les catégories (courtier, agent général d'assurance, mandataire d'assurance, mandataire d'intermédiaire d'assurance) au titre desquelles il est habilité à exercer, ainsi que, pour l'une de ces catégories (courtier en

assurance), si le professionnel est habilité par l'assureur à encaisser des fonds.

Le site permet également d'accéder à la liste des professionnels étrangers exerçant en France en libre établissement ou en libre prestation de services.

### 5.5.3. La mise en place du médiateur de la Chambre syndicale des courtiers d'assurance (CSCA)

Le CCSF, qui soutient le développement de la médiation, s'est félicité de la mise en place d'un médiateur au sein de la Chambre syndicale des courtiers d'assurance (CSCA).

Le médiateur de la CSCA a été désigné par un collège comprenant le président de la CSCA, le président de l'Institut national de la consommation (INC) et le président du CCSF. Son mandat est de trois ans. Le médiateur de la CSCA a compétence pour traiter des seuls différends entre les courtiers adhérents de la CSCA et leurs clients. Il est possible de trouver la liste des adhérents sur le site Internet de la CSCA [www.cscsa.fr](http://www.cscsa.fr). Toutefois, pour mieux informer les consommateurs de cette possibilité, le nom et l'adresse du médiateur de la CSCA figureront désormais sur les documents remis au client par le courtier d'assurance adhérent.

À cette occasion, la CSCA s'est dotée d'une charte de la médiation. Le médiateur de la CSCA exerce sa mission en toute indépendance. Il peut être saisi par le client ou un courtier d'assurance adhérent après épuisement des procédures internes de règlement des litiges prévues par l'entreprise de courtage. Il ne peut être saisi si une procédure contentieuse est ou a été engagée. La saisine du médiateur est gratuite.

Le médiateur de la CSCA est le troisième médiateur du secteur de l'assurance, avec le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA), qui exerce les fonctions de médiateur de l'assurance, et le médiateur du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA). Il coexiste avec les autres médiateurs d'assurance que les entreprises peuvent, sur une base individuelle, désigner pour traiter des litiges qui les concernent.

## Informations à fournir aux souscripteurs d'un contrat d'assurance (Code des assurances)

### Article L. 520-1

I. – Avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance, l'intermédiaire mentionné à l'article L. 511-1 doit fournir au souscripteur éventuel des informations relatives notamment à son identité, à son immatriculation et aux procédures de recours et de réclamation, ainsi que, le cas échéant, à l'existence de liens financiers avec une ou plusieurs entreprises d'assurance.

II. – Avant la conclusion de tout contrat, l'intermédiaire doit :

1° Donner des indications quant à la fourniture de ce contrat :

a) S'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, l'intermédiaire l'indique au souscripteur éventuel et l'informe que peut lui être communiqué, à sa demande, le nom de ces entreprises d'assurance ;

b) S'il n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, mais qu'il n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, l'intermédiaire informe le souscripteur éventuel qu'il peut lui être communiqué, à sa demande, le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles il travaille ;

c) S'il n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance et qu'il se prévaut d'un conseil fondé sur une analyse objective du marché, il est tenu d'analyser un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le contrat qui serait adapté aux besoins du souscripteur éventuel ;

2° Préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur éventuel, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance proposé.

III. – Le souscripteur est, le cas échéant, tenu informé des changements affectant l'une des informations mentionnées au I et au 1° du II lors du renouvellement ou de la modification du contrat ».

Un décret en Conseil d'Etat détermine les conditions d'application du présent article ».

### Article R. 520-1

En application de l'article L. 520-1, l'intermédiaire fournit au souscripteur éventuel son nom ou dénomination sociale, son adresse professionnelle et son numéro d'immatriculation, et précise les moyens permettant de vérifier cette immatriculation.

L'intermédiaire indique aussi toute participation détenue par lui, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance. Toute participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital de l'intermédiaire d'assurance, détenue par une entreprise d'assurance déterminée ou par l'entreprise mère d'une entreprise d'assurance déterminée doit être déclarée par cet intermédiaire.

Tout intermédiaire qui exerce selon les modalités prévues au c du II de l'article L. 520-1 indique également au souscripteur éventuel le nom de l'entreprise d'assurance ou du groupe d'assurance avec lequel il a enregistré au cours de l'année précédente un chiffre d'affaires pour son activité d'intermédiaire supérieur à 33 % du chiffre d'affaires total de ce même intermédiaire, au titre de son activité d'intermédiation.

Enfin, en vue du traitement d'éventuels différends, l'intermédiaire fournit les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe et de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles.

### Article R. 520-2

Toute information fournie par un intermédiaire en application de l'article L. 520-1 est communiquée avec clarté et exactitude. La communication se fait sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès.

Toutefois, lorsque le souscripteur le demande ou lorsqu'une couverture immédiate est nécessaire, les informations peuvent être fournies oralement. Dans ce cas, les informations sont fournies sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès, immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance.

En cas de commercialisation d'un contrat à distance, les informations précontractuelles fournies au souscripteur sont conformes aux dispositions de l'article L. 112-2-1 du code des assurances. En outre, lorsque le contrat a été conclu à la demande du souscripteur en utilisant une technique à distance ne permettant pas la transmission des informations sur support papier ou sur un autre support durable, les informations sont fournies au souscripteur sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès, immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance.

## **6 *Améliorer les relations entre les entreprises d'assurance et les assurés***

La relation entre les entreprises d'assurance et leurs clients a continué de constituer un axe important des travaux du CCSF en 2007-2008.

C'est ainsi qu'avec le nouvel indice INSEE de l'assurance habitation, dont la représentativité a été sensiblement accrue, le CCSF a vu l'aboutissement d'un travail engagé en 2005. En matière de dégâts des eaux, le Comité a trouvé un accord pour améliorer la situation des assurés victimes de sinistres à répétition.

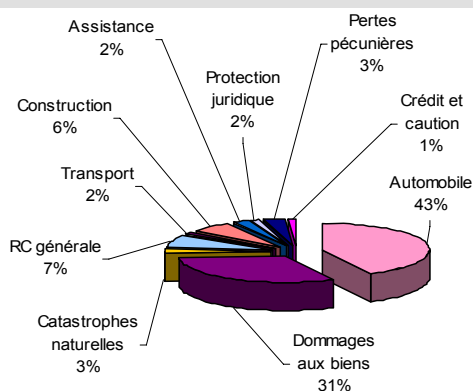
Dans le domaine de l'assurance automobile, le CCSF a examiné la question de l'indemnisation des préjudices corporels et s'est prononcé sur les conditions de développement d'une innovation de marché, l'assurance à l'usage, de type « *pay as you drive* ».

Enfin le CCSF a engagé une réflexion, qui aboutira à des propositions en 2009, sur l'assurance complémentaire santé de groupe au titre des garanties de la loi du 31 décembre 1989, dite Loi Evin.

## 6.1. L'assurance multirisque habitation

L'assurance de dommages aux biens (dans laquelle on place généralement l'assurance multirisque habitation) a réalisé un chiffre d'affaires de 13,58 milliards d'euros, en progression de 3,6 % par rapport à 2006. Ce montant représente 31 % des assurances de biens et responsabilité.

### Assurances de biens et responsabilité



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

Le groupe de travail du CCSF sur l'assurance multirisque habitation a poursuivi les travaux qu'il a engagés depuis l'année 2005, à la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du ministre chargé de la Consommation, visant à clarifier les

déterminants de l'évolution des prix de l'assurance multirisque habitation. Dans ce contexte, la nouvelle méthodologie de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) pour le calcul de l'indice d'assurance habitation a été présentée et discutée. Le groupe s'est également saisi de la question de la résiliation des contrats d'assurance à laquelle sont confrontés certains assurés à la suite de sinistres de dégâts des eaux à répétition.

### 6.1.1. Bilan 2007 de l'assurance multirisque habitation

On rappellera que l'assurance multirisque habitation est un produit très largement diffusé en France, en comparaison d'autres États membres. Selon les estimations de l'INSEE, le taux de couverture des ménages en assurance multirisque habitation, qui n'est pas une assurance obligatoire, serait très élevé, supérieur à 95 %, en France.

#### Les caractéristiques de l'assurance multirisque habitation (MRH)

L'assurance multirisque habitation (MRH) inclut une garantie de dommages pour les locaux d'habitation (y compris leur contenu) et une assurance de responsabilité civile des personnes, quelle que soit leur situation (propriétaire occupant, bailleur, locataire et sa 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 de dommages, s'ajoutent des garanties obligatoires permettant la couverture des risques de catastrophes naturelles, technologiques, de tempêtes et liés à d'autres événements climatiques, ainsi que des dommages matériels issus des attentats et actes de terrorisme<sup>26</sup>.

S'agissant de la responsabilité civile, la garantie concerne la responsabilité du propriétaire et du locataire vis-à-vis l'un de l'autre et à l'égard des voisins ou des tiers et la responsabilité civile « vie privée » (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).

<sup>26</sup> Un prélèvement forfaitaire est effectué sur chaque contrat d'assurance de biens souscrit auprès d'une entreprise d'assurance. Son montant, fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie, était de 3,30 euros en 2008. Il permet d'abonder le fonds d'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme et d'autres infractions.

Des garanties accessoires ou additionnelles peuvent être souscrites dans un contrat d'assurance MRH, comme la garantie de protection juridique, la garantie défense et recours ou l'assistance à domicile.

L'assurance MRH est obligatoire pour les locataires. La loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée a prévu l'obligation d'assurance habitation pour le locataire, pour permettre de couvrir les dommages causés au propriétaire de l'immeuble pendant la durée de la location.

Le locataire est tenu de justifier de son assurance lors de la remise des clés puis, chaque année, à la demande du bailleur, par la remise d'une attestation de l'assureur ou de son représentant. La clause prévoyant la résiliation de plein droit du contrat de location pour défaut d'assurance du locataire produit effet 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.

### La tarification en assurance MRH

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

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

En 2007, le marché de l'assurance multirisque habitation a poursuivi son expansion, en s'appuyant sur la croissance de la demande de logement.

Selon des données tirées des comptes du logement établis par l'INSEE, le parc immobilier français a progressé de 1,5 % en 2007. On dénombre ainsi 32,3 millions de logements, dont 27,1 millions au titre des résidences principales et 3,1 millions des résidences secondaires<sup>27</sup>. En ce qui concerne les résidences principales, la répartition entre les propriétaires occupants et les locataires reste inchangée : les propriétaires

occupants sont majoritaires (56,9 %) et les locataires représentent 43,1 %.

### Les primes d'assurance multirisque habitation

En 2007, comme en 2006, les primes des assurances multirisques habitation ont augmenté à un rythme moindre que les années précédentes. La comparaison de l'évolution de l'indice des prix de l'assurance habitation établi par l'INSEE et de l'indice de la construction établi par la Fédération française du bâtiment (FFB)<sup>28</sup>, à partir d'une base 100 en 1998 (tableau ci-après), montre :

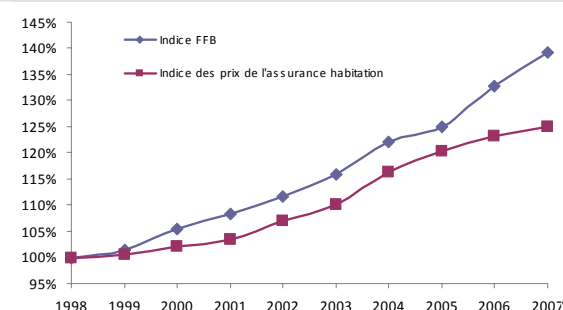
– une évolution de l'indice INSEE des prix de l'assurance moins rapide que celle de l'indice de la FFB,

– un ralentissement de la croissance de l'indice de l'assurance multirisque habitation plus marqué sur les deux dernières années.

Ainsi, l'indice INSEE des prix de l'assurance habitation n'augmente que de 1,5 % en 2007 (contre + 2,4 % en 2006), et l'indice FFB de la construction progresse de 4,7 % (après + 6,3 % en 2006). L'écart entre les deux courbes passe de 10 points de base en 2006 à 14 points en 2007.

### Évolution des prix de l'assurance MRH

(Base 100 en 1998)



Sources : Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)

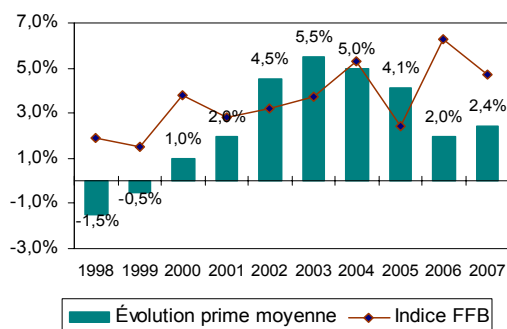
Cette évolution des prix s'explique, à titre principal, par la forte concurrence qui existe dans ce secteur de l'assurance. On dénombre 280 sociétés d'assurance et mutuelles qui proposent des assurances multirisques

<sup>28</sup> L'indice FFB est calculé à partir du prix de revient d'un immeuble de rapport de type courant à Paris. Il enregistre les variations de coût des différents éléments qui entrent dans la composition de l'ouvrage. Ce calcul ne prend pas en compte la valeur des terrains.

<sup>27</sup> Le solde, soit 1,9 million de logements, correspond à des logements vacants.

habitation. La concurrence ralentit les hausses des primes ou cotisations, à l'avantage des assurés. Selon la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA), le prix moyen d'une assurance multirisque habitation s'est établi à 215 euros en 2007, en légère augmentation par rapport à 2006 (+ 2,4 %) comme l'indique le graphique ci-après.

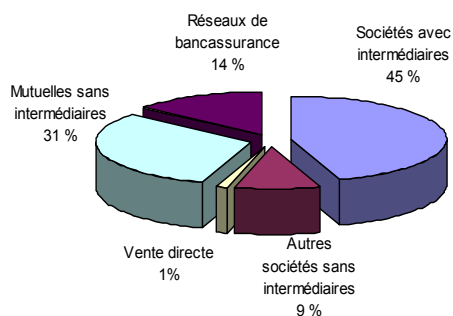
### Évolution de la prime moyenne d'assurance



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

Si elle est encore très largement dominée par les réseaux des sociétés d'assurance avec intermédiaires (45 % du total des cotisations d'assurances habitation) et les mutuelles sans intermédiaires (31 %), la distribution par les réseaux de bancassurance est en progression rapide. Les bancassureurs (Groupes Crédit Agricole, Crédit Mutuel, BNP Paribas...) collectent 14 % des cotisations d'assurance multirisque habitation en 2007 (leur part n'était que de 2,6 % en 1996 et que de 8 % en 2000). La vente directe par Internet (1 % du marché de l'assurance) reste encore notoirement sous-développée en France, comparée à d'autres marchés européens plus matures comme le Royaume-Uni ou l'Allemagne par exemple.

### Réseaux de distribution des assurances MRH



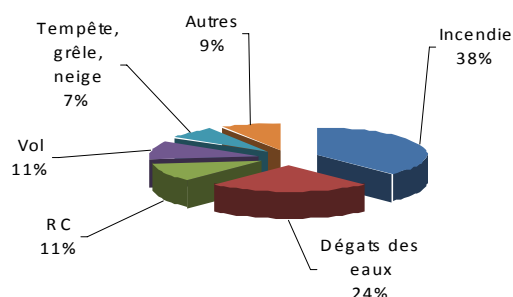
Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (Acam)

### Les dépenses des assureurs

La sinistralité en assurance de dommages aux biens est dépendante de l'évolution des événements climatiques. De ce point de vue, l'année 2007 a été marquée par des conditions météorologiques modérées : il s'agit de la 9<sup>ème</sup> année la plus chaude depuis 1900, avec une température moyenne de 0,8° supérieure à la moyenne de la période 1971-2000 ; le cumul des précipitations a été conforme à la normale ; la tempête Kyrill en janvier 2007 a occasionné des dépenses estimées à 150 millions d'euros, contre 15 millions d'euros pour le cyclone Gamède à l'île de la Réunion en février, et 200 millions d'euros pour le cyclone Dean aux Antilles en août.

Si la fréquence des sinistres (c'est-à-dire le nombre de sinistres enregistré pour 1 000 contrats) s'améliore<sup>29</sup>, la répartition de la charge selon la nature des garanties resterait inchangée selon des données encore provisoires des assureurs. Les dégâts des eaux, représentent les deux tiers des dépenses, suivis de la responsabilité civile, le vol, les tempêtes-grêles-neiges et les autres risques.

### Charge des sinistres selon la garantie



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

Le ratio combiné comptable, qui prend en compte la charge des sinistres payés et les frais de gestion rapportés aux primes encaissées s'améliore en 2007. Il baisse de 1,3 point par rapport à 2006 pour s'établir à 94,9 % selon les données de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (Acam).

<sup>29</sup> La fréquence des sinistres était de 98 ‰ en 2006.

## Le résultat net comptable

| <b>Compte de résultat de l'assurance de dommages aux biens des particuliers</b> |                          |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|
|                                                                                 | <b>Milliards d'euros</b> | <b>Variation/ 2006</b> |
| Primes                                                                          | 6,8                      | + 5,0 %                |
| Prestations (–)                                                                 | 4,8                      | + 3,6 %                |
| Produits financiers                                                             | 0,4                      | - 0,3 %                |
| Frais généraux (–)                                                              | 1,6                      | + 3,5 %                |
| Solde de réassurance                                                            | -0,4                     | + 1,0 %                |
| Résultat technique                                                              | +0,3                     | + 31,3 %               |
| <i>Source : Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (Acam)</i>     |                          |                        |

### 6.1.2. Le nouvel indice INSEE de l'assurance habitation

En réponse notamment à la demande du CCSF formulée en 2005, l'INSEE a modifié l'échantillon servant à l'élaboration de l'indice de l'assurance habitation.

Jusqu'à une période récente, l'INSEE procédait au relevé du montant de la prime ou cotisation d'assurance auprès de courtiers et relevait mensuellement près d'un millier de prix. La nouvelle méthode d'élaboration de l'indice d'assurance habitation s'appuie sur un comparateur d'assurances, Assurland, qui communique à l'INSEE mensuellement les données de 35 sociétés. Parmi celles-ci, figurent des sociétés d'assurance, des mutuelles d'assurance et des sociétés de courtage.

Le comparateur permet d'afficher, pour 144 strates élémentaires définies *a priori*, le montant total des primes d'assurance MRH. Les strates ou critères de segmentation retenus par l'INSEE combinent 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 (l'INSEE s'attachant non au montant des primes ou cotisation, mais à leur évolution). 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.

Compte tenu de ces caractéristiques méthodologiques, l'évolution des prix de l'assurance constatée par l'INSEE ne reflète pas exactement celle des prix relevés *a posteriori* par

les assureurs. L'indice INSEE mesure le service rendu par les assureurs : les prix sont des montants de primes ou cotisations, c'est-à-dire des prix bruts à couverture de risque inchangée. Par conséquent, l'indice INSEE fait ressortir l'augmentation des prix, quelle que soit l'évolution des sinistres.

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. 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 est réalisé en tenant compte des données de la dernière année disponible (N – 2). Toutefois, selon les règles définies par 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 2007, la pondération de l'assurance habitation dans l'indice des prix à la consommation (IPC) était de 0,58 % (le même calcul pour l'année 2006 faisait ressortir un poids de 0,57 %).

Le CCSF s'est félicité de la nouvelle méthodologie établie pour l'élaboration de l'indice INSEE d'assurance habitation. Cet indice comporte une base plus large que l'indice ancien et répond aux souhaits d'amélioration exprimés par le CCSF.

Le CCSF s'est interrogé sur la représentativité de l'échantillon retenu, tout en notant que pour construire son indice, l'INSEE ne souhaite pas s'adresser directement aux assureurs ou aux courtiers. Le CCSF a constaté que les sociétés prises en compte dans l'échantillon apparaissent réaliser une part substantielle du marché. L'échantillon regroupe les principaux acteurs du secteur et du courtage, y compris en cas de souscription en ligne. Toutefois, les bancassureurs (qui réalisent 14 % du chiffre d'affaires) ne sont pas pris en compte. Cette absence dans l'échantillon résulte de l'inadéquation des systèmes informatiques des banques qui ne permet pas leur référencement. Sous cette réserve, l'échantillon INSEE constitue un réel progrès dans la mesure de l'évolution des prix de l'assurance habitation.

Le CCSF a également observé que les indices de l'INSEE sont chaînés d'une année sur l'autre, prenant ainsi en compte les évolutions des capitaux assurés.

### 6.1.3. Les litiges relatifs aux dégâts des eaux

À la demande des associations de consommateurs, le CCSF a examiné les difficultés rencontrées par certains assurés, à la suite de dégâts des eaux à répétition, qui se terminent par la résiliation du contrat d'assurance MRH à l'initiative de l'assureur (voire par un relèvement important du montant de la prime ou cotisation). Le CCSF s'est ainsi intéressé aux conventions relatives au traitement amiable des dégâts des eaux.

Le CCSF a observé que les sinistres de dégâts des eaux, généralement, sont réglés entre les assureurs par application des conventions dite Cidre et Cide-Cop. Le CCSF s'est attaché à examiner le fonctionnement de ces conventions, avant de rechercher une solution consensuelle pour améliorer la prise en compte de la situation particulière de ces assurés victimes de sinistres à répétition.

#### Le fonctionnement des conventions Cidre et Cide-Cop

La mise en place de ces accords, à la fin des années 1960, visait à répondre aux difficultés rencontrées par les assureurs dans la détermination des responsabilités, principe qui s'applique pour indemniser la victime du ou des auteurs du dommage. En effet, l'identification des responsables est parfois complexe du fait de la pluralité des auteurs (personne physique, professionnel, syndicat de copropriétaires), ceux-ci pouvant d'ailleurs ne plus être les mêmes au moment de la survenance du sinistre (par exemple, en cas de revente du bien), mais aussi de la diversité des causes possibles (faute, négligence, accident...).

Pour contourner ces difficultés lorsque les montants engagés sont faibles et permettre une indemnisation rapide des assurés, les assureurs de la FFSA et du GEMA ont établi deux conventions : la convention Cidre (convention d'indemnisation directe et de renonciation à recours) pour les litiges individuels hors copropriétés, et la convention Cide-Cop (convention d'indemnisation des dégâts des eaux dans les copropriétés) lorsque les litiges interviennent dans une copropriété.

Il convient de noter que ces conventions s'appliquent entre les assureurs et qu'elles ne remettent pas en cause les contrats d'assurance des particuliers. S'agissant d'accords entre les assureurs en vue de faciliter la procédure d'indemnisation des dégâts des eaux, ces conventions ne sont pas opposables aux assurés,

personnes physiques et syndicats de copropriétaires, qui conservent les droits et les garanties de leurs contrats d'assurance MRH.

Les conventions, révisées dans leur dernière version en 2002, reposent sur les principes suivants :

– *le constat amiable de dégâts des eaux* : le formulaire de déclaration du dégât des eaux est rempli généralement à l'initiative de la personne lésée, signé par les intéressés, et adressé à l'assureur du lésé ; il recueille les éléments relatifs au sinistre (circonstance, nature des dommages, coordonnées des assureurs des personnes en cause...) ;

– *la fixation d'une liste limitative de causes*<sup>30</sup> réputées garanties pour l'application de la convention ;

– *la détermination de plafonds de dommages* : la convention s'applique aux sinistres dont le montant n'excède pas 1 600 euros hors TVA pour les dégâts matériels et 800 euros pour les dégâts immatériels (pertes de loyers, pertes d'usage...) ;

– *la détermination de l'assureur qui prend en charge l'indemnisation du sinistre* : la charge de l'indemnisation incombe à l'assureur de la personne lésée, c'est-à-dire l'occupant pour le contenu et les embellissements (peintures, tapisseries, éléments de cuisine, revêtements à l'exclusion des carrelages et parquets...), et le propriétaire et le syndicat de copropriété pour les dommages aux parties privatives et communes ;

– *les principes d'indemnisation* : l'assureur indemnise le lésé sans application de la franchise contractuelle, et ne tient pas compte de la vétusté lorsqu'elle ne dépasse pas 25 % du coût du sinistre ;

– *le principe de l'abandon du recours* : les assureurs sont convenus de ne pas exercer de recours contre l'assureur du responsable, sauf en cas de sinistres à répétition, c'est-à-dire lorsqu'un troisième sinistre impliquant les

<sup>30</sup> Les conventions énoncent trois causes de dégâts des eaux :

- l'infiltration par les joints d'étanchéité aux pourtours des installations,
- l'infiltration à travers les toitures,
- dont l'origine est soit le gel, soit la rupture, l'engorgement, le débordement ou le renversement de conduites non enterrées d'adduction et de distribution d'eau, ou d'évacuation des eaux pluviales ménagères ; des installations de chauffage central ; des appareils à effet d'eau (machine à laver, chaudière...) ; des réceptacles (bacs à plantes, baignoires d'enfants, réfrigérateurs).

mêmes parties intervient sur une période de deux ans.

Les professionnels (FFSA et GEMA) ont fait état devant le CCSF du bilan positif qu'ils tirent de l'application de ces conventions :

– *Les conventions ont permis de réduire les délais de règlement des sinistres.* Selon la FFSA, il n'est pas rare que le règlement du sinistre intervienne dans les 15 à 20 jours qui suivent la réclamation ;

– *Les conventions ont été le moteur d'une harmonisation et d'une simplification des contrats d'assurance MRH pour la couverture des sinistres de dégâts des eaux.* Elles ont établi un socle commun des causes de sinistres de dégâts des eaux qui a permis la mutualisation de ce risque. Tous les contrats d'assurance MRH sont réputés couvrir au moins les sinistres prévus dans la convention et à des conditions qui ne sont pas moins favorables que celles prévues dans la convention. L'assuré bénéficie de cette extension de garanties, y compris dans l'hypothèse où le responsable ne serait pas assuré.

– *La déclaration du sinistre n'obéit à aucun formalisme.* Les formulaires de constat amiable de déclaration des sinistres ne sont pas normalisés. Chaque assureur a son propre modèle, et les déclarations peuvent être faites sur papier libre ou par tout autre moyen convenu entre le souscripteur du contrat et l'assureur (téléphone, Internet...).

### **La recherche d'une solution concertée dans le cas de sinistres à répétition**

Le CCSF a entendu les associations de consommateurs, le médiateur de l'assurance, le Bureau des relations avec les assurés de l'Autorité de contrôle des assurances (Acam) et les assureurs.

Les associations de consommateurs recensent des plaintes d'adhérents concernant les dégâts des eaux, en particulier le cas de résiliation de contrats à l'initiative de l'assureur, à la suite de sinistres à répétition, imputables à un tiers, généralement un voisin dans l'immeuble. Elles estiment qu'il est anormal et inéquitable qu'en cas de sinistres à répétition, la personne lésée — qui n'est pas l'auteur du sinistre mais la victime — voie son contrat résilié. En effet, l'application de la convention entre les assureurs, du fait de l'abandon de recours, peut aboutir à la situation paradoxale, où la personne lésée qui subit le sinistre est privée de son assurance, et où l'auteur du sinistre est déresponsabilisé.

En pratique, les victimes se heurtent souvent à l'inaction du responsable du sinistre. Elles ne peuvent pas le contraindre à réparer, sauf par la voie judiciaire qui est longue et coûteuse. Et, lorsque le logement est occupé par un locataire, à supposer que le locataire ne trouve pas de nouvel assureur, cela peut poser des difficultés réelles : en application de la loi, la résiliation de l'assurance habitation emporte la résiliation du bail.

Selon le médiateur de l'assurance de la FFSA, les plaintes relatives à l'assurance MRH constituent 35 % des plaintes de dommages et 7 % du total des plaintes qui lui sont adressées, à égalité avec l'assurance automobile, et derrière l'assurance-vie qui est de loin le premier sujet de litiges entre les assurés et les assureurs. Cependant, sur les quatre dernières années, le nombre de dossiers de dégâts des eaux dont le médiateur a été saisi, est modeste : 12 dossiers au titre de l'année 2006, sur un total de 52 plaintes concernant l'assurance MRH (en 2005, le nombre de plaintes concernant les dégâts des eaux était de 16 pour 70 plaintes concernant l'assurance MRH). Aucun de ces dossiers n'a porté sur l'application des conventions Cidre et Cide-Cop. Sur les 35 avis rendus par le médiateur de la FFSA, 9 concernent les dégâts des eaux.

En revanche, le bureau des relations avec les assurés de l'Acam a reçu un nombre de plaintes important. En 2007, 233 dossiers ont concerné l'assurance MRH, ce qui représente environ 7 % des dossiers traités. Les réclamations ont porté, à titre principal, sur la contestation du coefficient de vétusté (qui, normalement, doit pouvoir être récupéré auprès du responsable du dommage lorsqu'il excède 25 % si le contrat comporte une garantie défense et recours), mais aussi la résiliation des contrats d'assurance MRH en cas de sinistres à répétition.

Pour les professionnels (FFSA et GEMA), une importance particulière doit s'attacher à la recherche et l'identification de la cause des fuites, nécessaire pour éviter la répétition des sinistres. L'identification exacte de l'origine du sinistre est parfois difficile. Certains contrats d'assurance MRH comportent des garanties complémentaires « recherche de fuite » qu'il faut activer en cas de sinistre de dégât des eaux. Le recours à l'expertise est également une solution, et les syndicats d'immeubles peuvent faire des diligences pour rechercher l'origine de la fuite et procéder aux réparations.

Le CCSF a considéré que les conventions Cidre et Cide-Cop avaient pleinement démontré leur utilité en contribuant à l'indemnisation rapide des assurés. Toutefois, le CCSF a été d'avis qu'en équité, la pleine responsabilisation de tous les assurés, sans discrimination, devait être visée.

Sans remettre en cause le droit des assureurs de résilier le contrat d'assurance MRH, le CCSF a demandé que ce droit soit encadré par des recommandations. En particulier, il est apparu très souhaitable qu'avant de résilier le contrat, l'assureur tienne compte de l'antériorité du client (par exemple l'absence de sinistres pendant une période de temps, avant les déclarations de sinistres à répétition) et de sa fidélité.

Un consensus a été trouvé avec les fédérations professionnelles et les associations de consommateurs sur ces bases :

- Les professionnels de l'assurance vont soumettre à leurs instances la révision de certaines modalités des conventions Cidre et Cide-Cop en vue d'inciter les assureurs à ne pas résilier les contrats dans le cas de sinistres à répétition et à exercer plus rapidement les recours contre les responsables (à partir du deuxième sinistre) ;
- Les fédérations demandent à leurs adhérents (sociétés et mutuelles d'assurance) à aider les assurés à identifier le responsable et à mieux les informer sur les démarches qu'ils sont fondés à engager ;
- Les assurés sont encouragés à mieux faire jouer les garanties défense et recours des contrats.

Le CCSF fera le bilan de cet avis à la fin 2009.

## AVIS DU CCSF DU 3 JUIN 2008 RELATIF AUX DÉGÂTS DES EAUX DANS LE CADRE DES ASSURANCES MULTIRISQUES HABITATION (MRH)

Afin d'accélérer le règlement aux assurés des indemnités en matière de dégâts des eaux dans le cadre des assurances MRH et de faciliter la gestion des dossiers de sinistres, les assureurs appliquent la convention d'indemnisation directe et de recours (Cidre) et la convention d'indemnisation dégâts des eaux dans la copropriété (Cide-cop). Ces conventions, signées au niveau des organisations professionnelles représentatives de l'assurance, ne sont pas opposables aux assurés et ne remettent pas en cause les garanties des contrats d'assurance multirisque habitation. Le dispositif qui en résulte est le suivant :

- la mise en place d'un formulaire de déclaration de sinistre appelé constat amiable de dégâts des eaux ;
- la fixation d'une liste limitative des causes de dommages réputées garanties pour l'application de la convention ;
- la détermination de plafonds de dommages : la convention s'applique aux sinistres dont le montant hors TVA n'excède pas 1 600 euros pour les dégâts matériels et 800 euros pour les dégâts immatériels (perte de loyers, perte d'usage...) ;
- la détermination de l'assureur qui prend en charge l'indemnisation du sinistre : la prise en charge de la gestion du sinistre incombe à l'assureur du lésé, qui est celui de l'occupant pour le contenu et les embellissements (peintures, tapisseries, éléments de cuisine, revêtements à l'exclusion des carrelages et parquets...), et celui du propriétaire ou de la copropriété pour les dommages aux parties privatives et communes ;
- des principes d'indemnisation : l'assureur indemnise le lésé sans application de la franchise contractuelle, et ne tient pas compte de la vétusté lorsqu'elle ne dépasse pas 25 % du coût du sinistre ;
- l'abandon du recours entre les assureurs contre l'éventuel responsable du dégât des eaux, sauf en cas de sinistres à répétition.

Lors de l'examen au CCSF des conditions d'indemnisation des dégâts des eaux, les associations de consommateurs ont observé qu'il n'est pas rare que, face à des sinistres à répétition, l'assureur de la victime inondée procède à la dénonciation du contrat d'assurance MRH ou à sa résiliation à échéance. Cette situation, liée aux difficultés pour obtenir du responsable des dégâts les travaux de réparation permettant d'éviter le renouvellement de ces dégâts, apparaît anormale et injuste aux assurés dont le contrat est ainsi résilié sans que leur responsabilité soit en cause, et cela peut même leur occasionner des difficultés pour retrouver une assurance au meilleur prix. Ces difficultés s'ajoutent, pour les assurés concernés, à la gêne directe résultant des dégâts des eaux eux-mêmes.

Aussi, pour prévenir, dans toute la mesure du possible, la survenance de telles situations, le CCSF est-il convenu de l'Avis suivant :

1. Le CCSF considère que l'intérêt des conventions Cidre et Cide-Cop relatives au règlement amiable des litiges entre les assureurs n'est pas en cause dans la mesure où effectivement, dans l'immense majorité des cas, ces conventions aboutissent au règlement des sinistres dans des délais rapides, à la satisfaction des assurés ;
2. Toutefois, le CCSF observe qu'il arrive que face à des sinistres à répétition, l'assureur de la victime procède à la dénonciation du contrat d'assurance MRH ou à sa résiliation à échéance. Pour l'assuré concerné, qui n'est pas l'auteur du dommage, cette situation, qui l'oblige à changer d'assureur, est inéquitable. La situation, notamment du fait de l'abandon du recours entre assureurs, peut également conduire à déresponsabiliser les auteurs de sinistres à répétition ;
3. Dans ces conditions, le CCSF recommande que les assureurs aménagent les conventions Cidre et Cide-Cop pour permettre l'exercice du recours contre les auteurs de manière plus coercitive, par exemple à partir du deuxième sinistre répétitif survenu dans un délai de 24 mois consécutifs, ce qui favorisera une pleine responsabilisation des auteurs de ce type de sinistre ;
4. Le CCSF recommande aux assureurs de prendre en considération la qualité de victime du dommage, sa fidélité en tant que client de la société d'assurance et, dans toute la mesure du possible, de ne pas résilier ou dénoncer son contrat d'assurance MRH en cas de sinistre à répétition. Il est très souhaitable que l'assureur propose à l'assuré ou mette en place des mesures ou services l'aidant à identifier le responsable et à présenter sa demande de réparation du sinistre ;
5. Le CCSF recommande aux assurés de s'appuyer sur leurs éventuelles garanties de protection juridique pour agir, y compris en justice contre les responsables de sinistres à répétition ;
6. Le CCSF fera le point sur les suites données au présent avis à la fin de l'année 2009.

## 6.2. L'assurance automobile

L'assurance automobile a généré un chiffre d'affaires de 17,7 milliards d'euros en 2007, en baisse de 0,2 % par rapport à 2006. Elle représente le premier poste de l'assurance de biens et responsabilité, avec 40,6 % des primes émises.

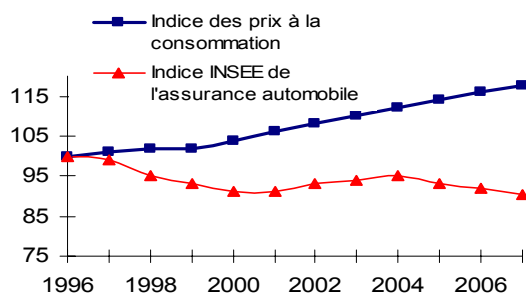
Dans la continuité des travaux engagés depuis 2005, le CCSF a poursuivi l'examen du bilan des primes d'assurance automobile en 2007. Le CCSF a également examiné l'assurance à l'usage, de type « *pay as you drive* ».

### 6.2.1. Bilan 2007 de l'assurance automobile

#### 6.2.1.1. La poursuite de la baisse des primes d'assurance

Selon les éléments collectés par la FFSA et le GEMA concernant le bilan des primes d'assurance automobile en 2007, le mouvement de baisse des prix de l'assurance automobile engagé depuis 2004 tend à se poursuivre. Il confirme ainsi l'impact favorable pour les assurés de la forte concurrence sur ce segment de marché.

#### Évolution des prix de l'assurance automobile



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

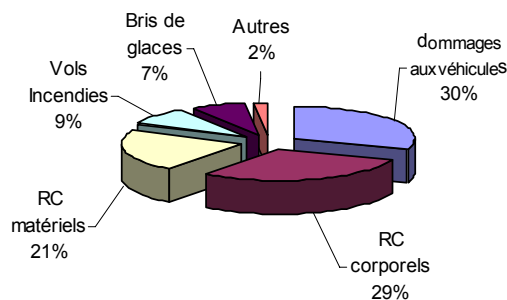
L'indice des prix de l'assurance automobile de l'INSEE (base 100 en 1990) s'établit à 90 en 2007 contre 92 en 2006, portant ainsi à 27 points l'écart avec l'évolution de l'indice INSEE des prix à la consommation (IPC) sur la même période.

## Les dépenses des assureurs

### La baisse de la sinistralité

La fréquence des sinistres (c'est-à-dire le nombre de sinistres avec suites<sup>31</sup> pour 1 000 véhicules assurés) diminue encore en 2007. Le ralentissement est moins important pour les garanties au titre de la responsabilité civile (RC) qui fléchissent seulement de 2,2 % contre - 5,1 % en 2006 ; le phénomène est plus marqué pour la garantie RC « corporel » (qui baisse de 2,3 %, contre 5,5 % en 2006) que pour la RC « matériel » (- 2,2 % au lieu de - 5 %). La fréquence continue de baisser fortement pour les vols de véhicules (- 10 % en 2007 comme en 2006), et la garantie « bris de glace » (- 4,3 % en 2007, contre + 0,5 % en 2006).

### La répartition des sinistres



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

La moitié de la charge des assureurs provient des garanties au titre de la responsabilité civile, la RC « corporel » pesant 29 % (alors qu'elle ne représente que 2,5 % du nombre des accidents), et la RC matériels comptant pour 21 %. Les dommages aux véhicules constituent le second poste, avec 30 % de la dépense.

### La hausse de la charge des sinistres au titre de la RC corporels

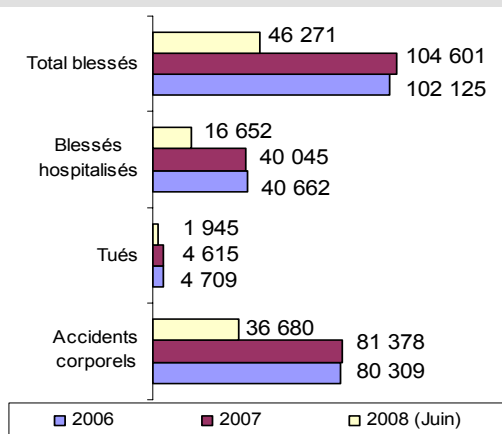
Les assureurs observent que le nombre d'accidents corporels est en augmentation en 2007. Cette observation est cohérente avec celle enregistrée par l'Observatoire national interministériel de sécurité routière (ONISR) dont les statistiques<sup>32</sup> provisoires sur la

<sup>31</sup> Il s'agit du nombre d'accidents de la circulation qui ont donné lieu à une indemnisation par les assureurs.

<sup>32</sup> Les statistiques établies par l'ONISR sont issues des statistiques des accidents corporels établies par la police et la gendarmerie.

sinistralité routière en 2007 montrent que les nombres totaux d'accidents corporels (81 378) et de blessés (104 601) augmentent respectivement de 1,3 % et 2,4 %.

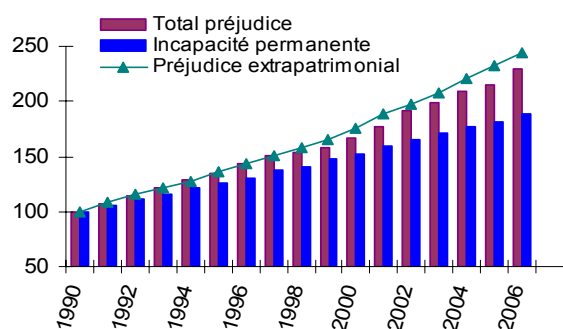
### Évolution de la sinistralité routière



Source : Observatoire national interministériel de sécurité routière (ONISR)

Poursuivant la tendance observée depuis le début des années 2000, les dépenses liées aux sinistres corporels continuent d'augmenter à un rythme soutenu (+ 6 % par an). L'évolution des indemnités au titre des préjudices extrapatrimoniaux<sup>33</sup> explique la dérive des coûts. Comparativement, l'indemnisation moyenne au titre de l'incapacité permanente (IP) n'augmente que de 3,8 %, mais cette augmentation est tirée par les dépenses de tierces personnes qui croissent de 20 % par an depuis trois ans.

### Évolution des indemnités (préjudice corporel)

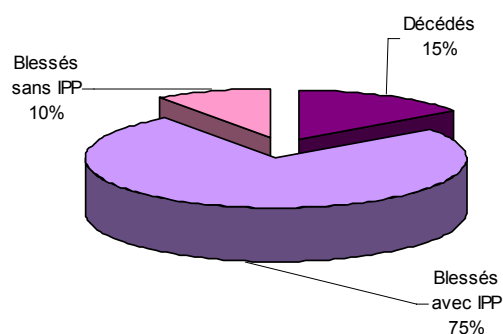


Sources : AGIRA –FVI

<sup>33</sup> Le préjudice extrapatrimonial inclut le préjudice de souffrance endurée avant consolidation, le préjudice esthétique temporaire, le préjudice esthétique permanent et le préjudice d'agrément.

Les trois-quarts de la dépense au titre de la « RC corporel » concernent des blessés avec incapacité partielle permanente (IPP).

### Dépense au titre de la responsabilité civile



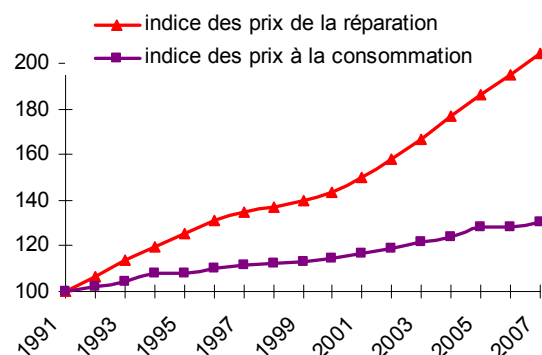
Sources : AGIRA –FVI

### La baisse de la charge des sinistres matériels

Les dommages matériels aux véhicules (30 % de la charge) voient leur poids baisser dans le total des sinistres indemnisés (elle était de 33 % en 2006).

La baisse la charge de ces sinistres dans la charge globale des assureurs intervient dans un contexte de hausse persistante des coûts de la réparation automobile (+ 5 % en 2007, après + 4,8 % en 2006). Cette hausse s'explique par l'organisation de la réparation automobile — qui fait une place insuffisante à la concurrence — et à la sophistication des véhicules. De fait, la baisse de la charge des sinistres matériels trouve son origine, à titre principal, dans le ralentissement de la hausse des coûts de gestion des assureurs.

### Evolution des prix de la réparation automobile



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

Compte tenu des éléments qui précèdent, le ratio combiné de l'assurance automobile avant réassurance se dégrade encore, passant de 100,6 % en 2006 à 101,7 % en 2007. En d'autres termes, les cotisations encaissées par les assureurs ne suffisent pas à couvrir la charge des prestations versées, majorées des frais de gestion, d'acquisition et d'administration.

### Le résultat net comptable

Le résultat de l'assurance automobile devrait être en baisse.

| Compte de résultat de l'assurance automobile |                   |                 |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------|
|                                              | Milliards d'euros | Variation/ 2006 |
| Primes                                       | 17,7              | -0,1 %          |
| Prestations (-)                              | 14,5              | +1,0 %          |
| Produits financiers                          | 1,5               | -2,4 %          |
| Frais généraux (-)                           | 3,6               | +1,9 %          |
| Solde de réassurance                         | -0,2              | +199,7 %        |
| Résultat technique                           | +1,0              | -29,7 %         |

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

### 6.2.2. L'assurance à l'usage (« Pay as you drive »)

Le CCSF a examiné le développement de tarification de l'assurance automobile à l'usage, de type « *pay as you drive* ». Dans les pays où des offres d'assurance à l'usage ont été commercialisées, les consommateurs ont bénéficié de baisses importantes de tarifs et des retombées positives ont pu être observées en termes de prévention des accidents. Les professionnels français de l'assurance s'intéressent à cette nouvelle modalité de tarification. Certains assureurs ont développé des offres à destination des professionnels pour les flottes de véhicules, et d'autres préparent ou commercialisent déjà des offres pour les particuliers, en accord avec la CNIL<sup>34</sup>.

Les tarifs d'assurance automobile sont en France déjà parmi les plus bas d'Europe, et la concurrence est forte entre les assureurs. En conséquence, le modèle d'assurance à l'usage, nouvelle version de « l'assurance au kilomètre », doit s'analyser comme une offre d'assurance

supplémentaire, qui s'ajoute aux offres d'assurances automobiles forfaitaires et qui est destinée à certaines populations (jeunes conducteurs, faibles rouleurs...) pour lesquelles il existe des marges de réduction des primes ou cotisations.

Le CCSF s'est interrogé plus précisément sur :

- l'intérêt que présente cette modalité de tarification tant pour les flottes de véhicules professionnels que pour les particuliers,
- le risque de démutualisation pouvant résulter de l'individualisation tarifaire que cette assurance suppose,
- le risque d'atteinte à la vie privée lié à la collecte des données d'utilisation effective du véhicule,
- la possibilité pour les assurés de contester la facture de l'assureur.

Les discussions ont permis de rédiger l'avis qui figure ci-après et selon lequel le CCSF exprime son intérêt pour le développement en France de l'assurance à l'usage de type « *pay as you drive* » sous réserve qu'un certain nombre de conditions soient remplies. Cette assurance peut favoriser une tarification plus avantageuse au bénéfice de certaines catégories, notamment les jeunes et les faibles rouleurs. Elle peut induire des comportements plus vertueux et plus responsables de la part des conducteurs en raison de ses critères de tarification, ce qui pourrait avoir un impact positif en termes de réduction de la sinistralité (conduite aux heures de pointe, la nuit...).

Toutefois, le modèle économique de ce type d'assurance en France reste à confirmer et la protection des données personnelles doit être garantie sous le contrôle de la CNIL.

<sup>34</sup> L'offre développée par MAAF assurances en 2005 avait été remise en cause (cf. délibération de la CNIL n° 2005-278 du 17 novembre 2005).

## AVIS DU CCSF DU 8 JUILLET 2008 SUR L'ASSURANCE À L'USAGE DE TYPE « PAY AS YOU DRIVE »

L'innovation technologique permet désormais, grâce à des dispositifs de télématique (sous forme de boîtiers GSM et GPS) à bord des véhicules, de mettre en place des mécanismes de tarification de la prime d'assurance combinant des critères d'utilisation effective du véhicule. Des exemples ou des expérimentations d'assurance à l'usage, de type « *pay as you drive* » existent déjà notamment aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Irlande et en Italie. Dans ces pays, ces assurances ont produit des résultats positifs en termes de prévention des accidents, tout en offrant des baisses de tarifs non négligeables (30 à 40 %) pour certaines catégories de populations, telles que les jeunes.

Le CCSF a noté que les assureurs français s'intéressent à cette modalité d'assurance, dont l'« ancêtre » a sans doute été l'assurance au kilomètre. En accord avec la CNIL, certains assureurs ont développé des offres à destination des professionnels pour leurs flottes de véhicules, et des offres pour les particuliers sont en préparation ou en cours de commercialisation.

Le CCSF s'est intéressé à ce nouveau type d'assurance pour favoriser un développement prenant en compte les besoins d'information et de protection du consommateur. À la suite de ses travaux, il a émis le présent Avis.

1. Le CCSF observe que ce modèle d'assurance repose sur la fixation de la prime à partir de caractéristiques objectives (âge du conducteur, date du permis de conduire, type de véhicule...) et de critères qui ne pouvaient qu'être déclaratifs, et peuvent désormais faire l'objet de constatations objectives, concernant l'utilisation du véhicule (zone de circulation, type de route empruntée, horaires des déplacements...). Les offres pourraient aussi inclure des services d'assistance tels que le dépannage d'urgence ou l'intervention des secours en cas d'accident ou de panne, la géolocalisation du véhicule en cas de vol, le télédiagnostic sur l'état de la circulation routière, ainsi que des services annexes.

Il relève que les assurances à l'usage, de type « *pay as you drive* », requièrent un partenariat avec des entreprises de services agréées (opérateur de télécommunications, fournisseur de solutions informatiques) qui sont en charge du traitement et (ou) de la transmission des paramètres de tarification enregistrés par le boîtier embarqué dans le véhicule selon le protocole établi avec l'assureur, dans le respect des dispositions en vigueur en matière de protection des données personnelles.

Le CCSF note que l'intérêt de la formule et son succès hors de France s'expliquent largement par le niveau élevé du coût moyen des assurances dans certains pays. Ce n'est pas le cas en France, où les tarifs en matière d'assurance sont inférieurs à la moyenne européenne, et où il existe une forte concurrence entre les entreprises d'assurance. En France, la nouvelle formule peut présenter un intérêt réel pour les flottes de véhicules, et, dans ce contexte, l'assurance à l'usage apparaît pouvoir constituer un élément de politique de prévention et de diminution du risque en entreprise. S'agissant des particuliers, le CCSF est d'avis que la formule doit trouver son positionnement sur le marché, étant entendu que le coût du boîtier, comme celui des communications, peuvent constituer un frein à son développement.

Le CCSF observe que l'assurance à l'usage tend à faire supporter par l'assuré pris individuellement le coût correspondant à son risque, et qu'elle peut sembler s'écarter du modèle de tarification existant, fondé sur la mutualisation des risques entre les assurés. Le CCSF estime que le risque de démutualisation doit pour autant être relativisé, car la segmentation du marché existe déjà et il ne s'agit pas d'une méthode de tarification obligatoire. L'assurance à l'usage constitue une alternative aux offres forfaitaires existantes pour favoriser une tarification plus avantageuse, au bénéfice de certaines catégories (jeunes conducteurs, faibles rouleurs...). Plus largement, cette assurance peut aussi induire des comportements plus vertueux et plus responsables de la part des conducteurs en raison de ses critères de tarification, ce qui aurait des impacts positifs en termes de réduction de la sinistralité routière (conduite aux heures de pointe, conduite nocturne...).

Le CCSF estime que, compte tenu de l'importance qui s'attache au traitement des données personnalisées dans la tarification, le risque d'atteinte à la vie privée des assurés doit être impérativement maîtrisé. Il est essentiel en

effet que l'agrégation des données, et la transmission de celles-ci à l'assureur, soient pleinement respectueuses de la vie privée des assurés et de leur comportement au volant. Le comité a noté que, d'ores et déjà, la CNIL a posé des limites. Ainsi, le dispositif de localisation ne doit pas pouvoir servir à d'autres fins que la mise en œuvre des critères contractuels de tarification qui ne peuvent, en tout état de cause, pas comprendre la constatation d'infractions.

Ce type d'assurance s'écartant des contrats d'assurance forfaitaire dont le montant de la prime est fixé à l'avance<sup>35</sup>, le CCSF estime qu'il est essentiel qu'avant la souscription du contrat d'assurance, l'assureur ou l'intermédiaire en assurance porte bien à la connaissance du souscripteur potentiel l'ensemble des éléments d'information concernant l'assurance, et qu'il s'assure de la bonne compréhension des modalités de tarification par ce dernier, en particulier si des réductions ou a fortiori des compléments de primes sont prévus par le contrat. Il est également important que le professionnel s'assure, qu'au regard des informations communiquées par le client potentiel, ce type de contrat est bien adapté aux besoins ou aux exigences de ce dernier.

Le CCSF estime également que la question de la certification ou l'homologation des boîtiers utilisés dans l'assurance à l'usage devrait être examinée.

Il importe que les offres d'assurance à l'usage restent compatibles avec les clauses de réduction ou de majoration des primes prévues par le Code des assurances en matière d'assurance automobile.

2. Le CCSF considère que la possibilité pour les assurés de contester une facture doit être ouverte pour ce type de contrat, notamment dans le cadre d'une médiation. En cas d'anomalie dans la facturation, il est en effet légitime que l'assuré puisse d'abord s'adresser à l'assureur ou à l'intermédiaire en assurance pour demander de justifier les éléments de facturation indiqués, et que le professionnel soit en mesure d'apporter la preuve de ce qu'il exige. La conciliation de l'exigence de protection du consommateur avec celle de la protection de la vie privée suppose la conservation des données de tarification pendant une durée raisonnable et suffisante qui permette à l'assuré de constater que les éléments de facturation correspondent à l'utilisation réelle du véhicule et, le cas échéant, de formuler une réclamation.

3. Le CCSF assurera un suivi périodique du développement de ce nouveau type d'assurance.

<sup>35</sup> Hors cas des cotisations variables pour les sociétés mutuelles de l'article L. 322-26-1 du Code des assurances.

### 6.2.3. L'indemnisation des préjudices corporels

Le CCSF a débattu, en avril 2008, de l'indemnisation des préjudices corporels. Ce débat s'inscrit dans la continuité des travaux que le CCSF a déjà engagés sur le sujet en 2005 et est intervenu à l'occasion de la présentation du Livre blanc sur l'indemnisation du préjudice corporel de l'Association française de l'assurance (AFA).

#### Peu d'évolutions depuis 2003

Le CCSF a observé que peu d'évolutions — de nature législative ou réglementaire — sont intervenues depuis les rapports Faivre-Lambert en 2003 et Dinthillac en 2005.

Dans ses conclusions relatives à l'indemnisation du dommage corporel, Mme Lambert-Faivre avait établi un très large diagnostic de la situation et présenté diverses propositions. Son rapport recommandait déjà, notamment, de :

- mettre en place un *barème médical unique* commun à tous les systèmes d'indemnisation ;
- distinguer entre les *préjudices économiques* et les *préjudices non économiques* pour établir une *nomenclature des chefs de préjudices* ;
- élaborer un *référentiel indicatif national statistique et évolutif* (RINSE) des indemnisations en vue de permettre une harmonisation des pratiques des professionnels chargés de l'évaluation des indemnités ;
- clarifier l'exercice du recours subrogatoire des organismes tiers payeurs (caisses de sécurité sociale).

Dans le prolongement de ces travaux, le groupe de travail dirigé par M. Dinthillac a, conformément à la mission qui lui a été assignée par le Garde des Sceaux, établi une *nomenclature commune des préjudices corporels*.

Une avancée a été réalisée pour les victimes avec la clarification des modalités de recours des organismes sociaux auprès des assureurs.

#### Le recours subrogatoire des tiers payeurs

L'article 25-IV de la loi du 21 décembre 2006 de financement de la sécurité sociale pour 2007, précise en effet que les recours subrogatoires des tiers payeurs doivent désormais s'exercer poste par poste et sur les seules indemnités qui réparent les préjudices qu'elles ont pris en charge, à l'exclusion des préjudices à caractère personnel. Elle met un terme à la pratique selon laquelle, en cas de partage de responsabilité, l'imputation des prestations versées par les caisses conduisait à priver la victime d'indemnisation.

De leur côté, les assureurs réunis au sein de l'AGIRA (Association pour la gestion des informations sur le risque automobile)<sup>36</sup> ont poursuivi la mise à jour annuelle et l'enrichissement du *fichier des indemnités allouées aux victimes d'accidents de la route*.

#### Le Livre blanc de l'AFA sur l'indemnisation du préjudice corporel

Le CCSF a pris acte des propositions communes faites par la FFSA et le GEMA réunis au sein de l'AFA (Association française de l'assurance) en avril 2008.

Le CCSF a noté que, pour les assureurs comme pour les associations de victimes, la nécessité se fait jour d'avancées en profondeur du dispositif d'indemnisation du préjudice corporel. Celui-ci apparaît encore peu lisible, peu transparent et inéquitable. Cela constitue non seulement un problème de société, mais aussi une difficulté pour les entreprises d'assurance française — notamment sur le marché de la réassurance — du fait de l'absence de prédictibilité des coûts engendrés par les aléas qu'elles couvrent.

Les entreprises d'assurance versent annuellement près de 6 milliards d'euros d'indemnités aux victimes de 250 000<sup>37</sup> accidents, dont 186 000 accidents corporels de la circulation. Deux cas sont à distinguer :

– L'accident intervient sans tiers responsable. Dans ce cas, les indemnisations sont servies par les organismes sociaux et par l'assurance directe complémentaire de la victime (par exemple, l'assurance individuelle accident, garantie de la vie, garantie du conducteur...) ;

– L'accident comporte un tiers responsable. Le tiers est alors tenu de réparer le dommage. La prise en charge de la réparation est faite soit par son assureur lorsque le tiers responsable est connu, soit par un fonds d'indemnisation (FGAO,

<sup>36</sup> Le fichier AGIRA a été créé par les assureurs après l'adoption de la loi Badinter du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation. Elle dispose, dans son article 26, que « sous le contrôle de l'autorité publique, une publication périodique rend compte des indemnités fixées par les jugements et les transactions » (voir aussi l'article L. 211-23 du Code des assurances).

Un arrêté en date du 6 janvier 1988 précise que le directeur des assurances et le directeur des affaires civiles et du Sceau sont nommés commissaires du Gouvernement auprès de la section spécialisée de l'association pour la gestion des informations sur le risque automobile.

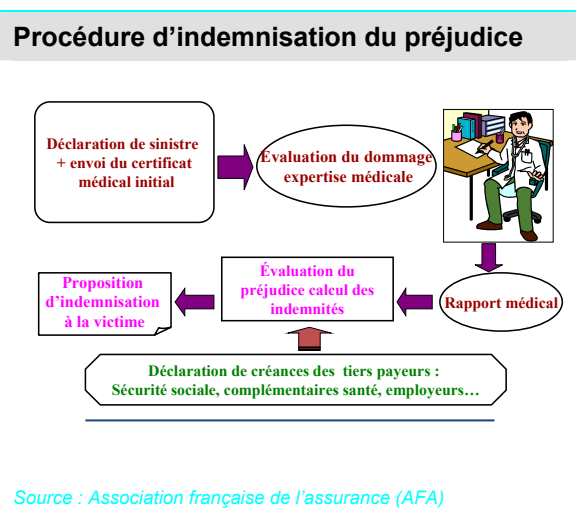
<sup>37</sup> On dénombre annuellement en France 6 millions d'accidents domestiques et 1,3 million d'accidents de travail et de trajet.

FGTI, ONIAM<sup>38</sup> ...) lorsque le tiers n'est pas connu ou pas assuré.

L'indemnisation sera allouée à la victime par l'assureur à l'issue d'un processus dont les étapes sont :

- la rédaction de la déclaration du sinistre et l'envoi du certificat médical initial à l'assureur ;
- l'évaluation du dommage par l'expert médical ;
- l'établissement du rapport médical (qui précise les séquelles temporaires et définitives) ;
- la formulation d'une proposition d'indemnisation.

Lorsque les éléments afférents aux prestations déjà versées par les organismes sociaux sont portés à la connaissance de l'assureur, la victime est indemnisée du montant proposé, minoré des sommes déjà versées par la sécurité sociale.



Le CCSF s'est félicité de l'initiative des assureurs et a souligné l'importance qu'il attache à un traitement équitable des victimes. Les propositions de la profession concernent :

- l'adoption d'une nomenclature officielle de postes de préjudices clairement définis, pour pallier l'absence de règles normatives relatives à la notion de réparation intégrale et à la non-prise en compte systématique par les tribunaux de la nomenclature Dintillhac,
- la mise en place d'une mission d'expertise unique par typologie de préjudices et la publication d'un barème médical unique des préjudices,

<sup>38</sup> Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO), Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI), Office national d'indemnisation des actes médicaux (ONIAM).

- l'établissement de référentiels indemnitaires officiels par postes de préjudices non économiques et l'instauration de méthodes harmonisées de calcul des préjudices économiques en vue de réduire les écarts entre les montants alloués aux victimes qui sont très variables selon les lieux, la juridiction ou la méthodologie utilisée,

- l'élaboration d'un barème de capitalisation commun pour l'indemnisation des préjudices économiques futurs,

- la simplification du droit de recours des organismes sociaux,

- l'accompagnement des victimes dans leur projet de vie.

### Des projets de textes normatifs en cours d'élaboration

Le CCSF a noté que des projets de textes, de nature législative ou réglementaire, étaient en préparation au ministère de la Justice et ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi. Il s'agit en particulier de :

- l'adoption généralisée de la nomenclature des postes de préjudice dite « nomenclature Dintillhac » (projet de décret),

- la fixation d'un barème unique de capitalisation (projet de loi modifiant la loi Badinter, actuellement en discussion entre les ministères, et qui renvoie à un décret la fixation de la table de conversion),

- la meilleure diffusion de la jurisprudence et des indemnisations avec l'achèvement de la mise à jour de la base de données de l'AGIRA.

### Les associations de consommateurs attentives aux évolutions de ce dossier

Plusieurs représentants de consommateurs ont soutenu la nécessité de généraliser l'application de la nomenclature des préjudices établie par le rapport Dintillhac (par ailleurs déjà appliquée notamment par l'ONIAM) et de mettre en place une mission d'expertise unifiée (en tant qu'outil de travail commun à tous les acteurs de la réparation). En revanche, des préoccupations se sont fait jour sur le barème unique d'indemnisation. Les associations entendent rester vigilantes lors de l'élaboration du référentiel unique d'indemnisation, qui ne doit pas aboutir à une indemnisation automatique sans place à une nécessaire personnalisation.

Elles se sont interrogées sur l'impact de la situation actuelle sur le niveau des primes ou cotisations d'assurance (l'indemnisation du

préjudice est l'un des postes qui augmentent le plus rapidement dans la charge des assureurs, et la réassurance tire les coûts à la hausse).

Les associations de consommateurs ont souhaité une plus large concertation interministérielle.

Au total, le CCSF a souligné que ces propositions ont un impact direct et concret pour les victimes concernées et qu'elles ont un impact indirect pour les assurés. Il devrait revenir sur le sujet dans les prochains mois, après les contacts bilatéraux que les assureurs entendent avoir avec les pouvoirs publics, les associations de victimes et les professionnels du droit pour présenter le Livre blanc.

### **Le fichier des victimes indemnisées (FVI) est consultable en ligne**

Le CCSF a été informé de la mise en ligne, depuis le 27 juin 2008, du fichier des victimes indemnisées, désormais consultable par le public sur Internet à l'adresse [www.victimesindeemisees-fvi.fr](http://www.victimesindeemisees-fvi.fr).

Ce fichier permet de s'informer sur les indemnités qui ont été allouées aux victimes d'accidents de la circulation, dans le cadre d'un accord transactionnel ou par voie judiciaire.

Il recense 49 031 cas de victimes dont les indemnités sont intervenues entre le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et le 31 décembre 2007. Le fichier contient 47 799 cas concernant des personnes blessées avec incapacité et 1 232 cas de personnes décédées.

Les travaux relatifs à la constitution du fichier des victimes indemnisées ont été engagés dès 1988, en application des dispositions prévues par la loi du 5 juillet 1885 dite loi Badinter.

Le fichier est géré par l'AGIRA, association qui regroupe les fédérations professionnelles concernées (FFSA et GEMA) le FGAOD (Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages) et l'ensemble des sociétés d'assurance. Il sera mis à jour deux fois par an et tiendra compte des évolutions susceptibles d'intervenir dans l'indemnisation des préjudices corporels, comme la mise en place de la nomenclature Dintilhac.

### **6.3. Le démarchage des produits d'assurance dommage**

Le CCSF a acté avec satisfaction que des dispositions protectrices du consommateur ont été introduites en cas de démarchage à domicile ou sur le lieu de travail (même à la demande du souscripteur), conduisant à la souscription d'un contrat d'assurance dommage.

En effet, la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, dite loi Chatel, prévoit, à son article 27-V, que le souscripteur dispose dans ce cas d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires à compter du jour de la conclusion du contrat. Ce délai est identique à celui qui existe pour la commercialisation des services financiers à distance. La faculté de renonciation s'exerce par l'envoi d'une lettre recommandée, qui peut utiliser le modèle de lettre obligatoirement joint au contrat d'assurance. Ces dispositions ont été codifiées à l'article L. 112-9 du Code des assurances.

#### **L'article L. 112-9 du Code des assurances**

I. - Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

La proposition d'assurance ou le contrat comporte, à peine de nullité, la mention du texte du premier alinéa et comprend un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation.

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu au premier alinéa entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée mentionnée au même alinéa. Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation. Au-delà de ce délai, les sommes non versées produisent de plein droit intérêt au taux légal.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Le présent article n'est applicable ni aux contrats d'assurance sur la vie ou de capitalisation ni aux contrats d'assurance de voyage ou de bagages ni aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois.

Les infractions aux dispositions du présent article sont constatées et sanctionnées par l'autorité instituée à l'article L. 310-12 dans les conditions prévues au livre III.

II. - Les infractions constituées par la violation des dispositions du deuxième alinéa et de la deuxième phrase du quatrième alinéa du I sont recherchées et constatées dans les mêmes conditions que les infractions prévues au I de l'article L. 141-1 du code de la consommation. Est puni de 15 000 euros d'amende le fait de ne pas rembourser le souscripteur dans les conditions prévues à la deuxième phrase du quatrième alinéa du I du présent article.

Le CCSF a souligné tout l'intérêt d'une harmonisation de la terminologie et des délais concernant les clauses de renonciation, de rétraction ou de réflexion, voire de dénonciation, qui sont d'applicables selon les secteurs ou les codes concernés. Une harmonisation de l'ensemble des dispositions apparaît très souhaitable, à la lumière en particulier des travaux engagés au niveau européen en matière de droit de la consommation.

#### 6.4. L'assurance complémentaire santé de groupe

À la demande du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, le CCSF a inscrit à son programme de travail, la réalisation d'un bilan du fonctionnement de la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989, dite Loi « Evin », renforçant les garanties offertes aux personnes assurées contre certains risques, pour son article 4 qui concerne les assurances complémentaires santé de groupe.

Nombreux sont les salariés qui, lorsqu'ils quittent l'entreprise (retraite, chômage...), sont attachés au maintien des garanties de prévoyance santé dont ils bénéficiaient antérieurement dans le cadre d'un contrat collectif. Les pouvoirs publics, des associations de consommateurs et le bureau des relations avec les assurés de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (Acam) ont été saisis de questions ou de réclamations en la matière. Un groupe de travail a été constitué par le CCSF, associant aux membres des représentants du Comité des représentants du Centre Technique des Institutions de prévoyance

(CTIP) et de la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF), ainsi que des pouvoirs publics (direction générale du Trésor et de la politique économique, du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et direction de la sécurité sociale, du ministère de la Santé, de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative).

Le groupe, qui a tenu une première réunion en mai 2008 doit examiner comment fonctionnent ces dispositions et quelles sont les difficultés rencontrées dans leur application. Il devra ensuite se prononcer sur le texte d'un avis ou d'une recommandation.

#### L'article 4 de la loi Evin organise le maintien des garanties d'assurance santé lorsque le salarié quitte l'entreprise

Lorsque des salariés sont garantis collectivement, dans les conditions prévues à l'article 2 de la présente loi, en vue d'obtenir le remboursement ou l'indemnisation des frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident, le contrat ou la convention doit prévoir, sans condition de période probatoire ni d'examen ou de questionnaire médicaux, les modalités et les conditions tarifaires des nouveaux contrats ou conventions par lesquels l'organisme maintient cette couverture :

1° Au profit des anciens salariés bénéficiaires d'une rente d'incapacité ou d'invalidité, d'une pension de retraite ou, s'ils sont privés d'emploi, d'un revenu de remplacement, sans condition de durée, sous réserve que les intéressés en fassent la demande dans les six mois qui suivent la rupture de leur contrat de travail ;

2° Au profit des personnes garanties du chef de l'assuré décédé, pendant une durée minimale de douze mois à compter du décès, sous réserve que les intéressés en fassent la demande dans les six mois suivant le décès ;

Le nouveau contrat ou la nouvelle convention doit prévoir que la garantie prend effet, au plus tard, au lendemain de la demande ;

Les tarifs applicables aux personnes visées par le présent article peuvent être supérieurs aux tarifs globaux applicables aux salariés actifs dans des conditions fixées par décret.

# Annexes

|          |                                                                      |    |
|----------|----------------------------------------------------------------------|----|
| Annexe 1 | Avis et recommandations du CCSF de juin 2007<br>à octobre 2008 ..... | 97 |
| Annexe 2 | Liste des publications .....                                         | 99 |

## ANNEXE 1

## LISTE DES AVIS ET DES RECOMMANDATIONS DU CCSF

| Avis et recommandations de juin 2007 à octobre 2008                                                                                                                           | Pages |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Avis sur les mesures pour le développement de la mobilité bancaire du 26 mai 2008                                                                                             | 11    |
| Avis du CCSF sur le rapport 2006 du Comité de la médiation bancaire et l'extension du champ de compétence de la médiation bancaire du 21 février 2008                         | 17    |
| Avis sur le fonctionnement de la procédure du solde bancaire insaisissable (SBI) du 8 octobre 2008                                                                            | 25    |
| Avis sur le développement de la micro-assurance du 30 juin 2008                                                                                                               | 28    |
| Avis du CCSF sur le rapport CCSF-EUROFI concernant les enjeux et impacts pour les épargnants des mesures communautaires touchant aux placements financiers du 21 février 2008 | 53    |
| Recommandation relative à la publicité des produits financiers du 3 juin 2008                                                                                                 | 58    |
| Avis sur le plan d'épargne populaire PERP du 15 juillet 2008                                                                                                                  | 64    |
| Avis sur les dégâts des eaux dans le cadre des assurances multirisques habitation (MRH) du 3 juin 2008                                                                        | 84    |
| Avis sur l'assurance de type « <i>pay as you drive</i> » du 8 juillet 2008                                                                                                    | 88    |

## ANNEXE 2

# 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 applicables au 1er janvier 2009)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Périodicité | Prix HT<br>en euros                       | Taux<br>de TVA                       | Prix TTC<br>en euros                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Rapports annuels du Comité consultatif du secteur financier</b><br>Rapport 2005 – édition 2006<br>Rapport 2006 – édition 2007<br>Rapport 2007-2008 – édition 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Annuelle    | Gratuit *                                 |                                      | Gratuit *                                 |
| <b>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif :</b><br>Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006<br>Édition et mise en vente par la Documentation française                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                           |                                      | 10,00                                     |
| <b>Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CCSF et qui n'engagent que leurs auteurs</b><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 nécessaires pour y répondre – Janvier 2006<br>4. Les enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – Janvier 2008<br>5. Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – Décembre 2008 |             | 14,22<br>14,22<br>14,22<br>14,22<br>14,22 | 5,50<br>5,50<br>5,50<br>5,50<br>5,50 | 15,00<br>15,00<br>15,00<br>15,00<br>15,00 |

| Commandes                                                                          |                                                                                                        | Consultation et vente au numéro                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mode de règlement                                                                  | Commandes par correspondance                                                                           | <b>BANQUE DE FRANCE</b><br>Service Relations avec le public<br>48, rue Croix-des-Petits-Champs<br>75001 Paris<br>Heures d'ouverture :<br>du lundi au vendredi de 9 h 30 à 16 h 00 |
| Chèque bancaire ou postal<br>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://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm> ou <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net>

| AUTRES RAPPORTS PUBLIÉS DE 1986 À 2004 PAR LE SECRETARIAT GÉNÉRAL<br>DU CONSEIL NATIONAL DU CRÉDIT ET DU TITRE (CNCT)<br>ET DU COMITÉ CONSULTATIF DU CNCT ET DIFFUSÉS PAR LA BANQUE DE FRANCE<br>(Tarifs applicables au 1er janvier 2009) |  | Périodicité | Prix HT<br>en euros | Taux<br>de TVA | Prix TTC<br>en euros |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------|---------------------|----------------|----------------------|
| <b>Rapport annuels</b>                                                                                                                                                                                                                    |  |             |                     |                |                      |
| 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 (dernière édition en 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, télétransactions et nouveaux services (1988)                                                                                                                                                                    |  |             | 7,22                | 5,50           | 7,62                 |
| 7. Coût du crédit aux entreprises selon leur taille (1988)                                                                                                                                                                                |  |             | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 8. Fiscalité de l'épargne dans le cadre du marché intérieur européen (1988)                                                                                                                                                               |  |             | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 9. Modernisation et gestion sociale des établissements de crédit (1989)                                                                                                                                                                   |  |             | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 10. Désinflation, épargne et endettement (1990)                                                                                                                                                                                           |  |             | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 11. Mesure de la productivité dans les établissements de crédit (1990)                                                                                                                                                                    |  |             | 14,45               | 5,50           | 15,24                |
| 12. Allocation des flux d'épargne (octobre 1991)                                                                                                                                                                                          |  |             | 7,22                | 5,50           | 7,62                 |
| 13. Évaluation technologique du système financier français (novembre 1991)                                                                                                                                                                |  |             | 28,90               | 5,50           | 30,49                |
| 14. Le financement de la très petite entreprise (novembre 1992)                                                                                                                                                                           |  |             | 17,34               | 5,50           | 18,29                |
| 15. Incidences du développement des OPCVM sur l'activité<br>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<br>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<br>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<br/>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<br>de minima sociaux (juin 2001)                                                                                                                           |  |             | 21,68               | 5,50           | 22,87                |
| 6. L'endettement des ménages européens de 1995 à 2002 (janvier 2004)                                                                                                                                                                      |  |             | 14,22               | 5,50           | 15,00                |

| Commandes                                                                       |                                                                                                 | Consultation et vente au numéro                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mode de règlement                                                               | Commandes par correspondance                                                                    | BANQUE DE FRANCE<br>Service Relations avec le public<br>48, rue Croix-des-Petits-Champs<br>75001 Paris<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.net>

| THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DES COMITÉS CONSULTATIFS<br>(CCSF et CNCT)                                         | EXERCICES                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assurances</b>                                                                                                           |                                                                                    |
| Assurance automobile (primes, « pay as you drive »)                                                                         | 2005 – 2006 – 2007/2008                                                            |
| Assurance de protection juridique                                                                                           | 2005 – 2006                                                                        |
| Assurance dommages (démarchage)                                                                                             | 2007/2008                                                                          |
| Assurance emprunteur                                                                                                        | 2005 – 2007/2008                                                                   |
| Assurance habitation (indice INSEE)                                                                                         | 2005 – 2006 – 2007/2008                                                            |
| Assurance multirisque habitation (primes, dégâts des eaux)                                                                  | 2005 – 2006 – 2007/2008                                                            |
| Assurance santé (complémentaires de groupe)                                                                                 | 2007/2008                                                                          |
| Assurance-vie (réforme des conditions d'information du souscripteur, contrats non réclamés)                                 | 2005 – 2007/2008                                                                   |
| Catastrophes naturelles                                                                                                     | 2005                                                                               |
| Dommages corporels                                                                                                          | 2005 – 2007/2008                                                                   |
| Expertise après sinistre                                                                                                    | 2005                                                                               |
| Intermédiation en assurance                                                                                                 | 2007/2008                                                                          |
| Microassurance                                                                                                              | 2007/2008                                                                          |
| Plan d'épargne retraite populaire (PERP)                                                                                    | 2005 – 2006 – 2007/2008                                                            |
| 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                                                                              | 1985/1986 à 1987/1988                                                              |
| Crédit à la consommation                                                                                                    | 1986/1987 – 1987/1988 – 2005 – 2006                                                |
| Crédit aux personnes                                                                                                        | 1989/1990 – 1990/1991                                                              |
| Crédit immobilier (France – Europe)                                                                                         | 2006                                                                               |
| Durée de conservation des incidents dans le FICP                                                                            | 1998/1999 – 1994/1995 – 1995/1996                                                  |
| Endettement des ménages                                                                                                     | 1988/1989                                                                          |
| Hypothèque rechargeable et prêt viager hypothécaire                                                                         | 2006                                                                               |
| Indemnité de remboursement anticipé                                                                                         | 1994/1995 – 1995/1996                                                              |
| Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers                                                          | 2005 – 2006                                                                        |
| Modèles types d'offres préalables de crédit                                                                                 | 2005                                                                               |
| Projet de directive européenne sur le crédit aux consommateurs                                                              | 2005 – 2006                                                                        |
| Renégociation – regroupement de crédits                                                                                     | 1993/1994                                                                          |
| Titrisation des crédits                                                                                                     | 1987/1988                                                                          |
| Usure                                                                                                                       | 1989/1990 – 1990/1991 – 1999/2000 – 2005                                           |
| <b>Médiation bancaire et financière en France et en Europe</b>                                                              |                                                                                    |
| Médiation bancaire en France – règlement des litiges                                                                        | 1992/1993 – 1999/2000 [...] – 2002/2003                                            |
| Élargissement de la médiation bancaire au crédit                                                                            | 2006                                                                               |
| Médiation bancaire et financière en France et en Europe                                                                     | 2005                                                                               |
| <b>Mobilité bancaire</b>                                                                                                    |                                                                                    |
| Service de mobilité bancaire                                                                                                | 2007/2008                                                                          |
| Suppression des frais de clôture de compte                                                                                  | 2005                                                                               |
| <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                                                                                                            | 1988/1989 – 1993/1994 [...]                                                        |
| Chèques (recouvrement des chèques impayés, incidents de paiement par chèques, interdiction d'émettre des chèques)           | 1987/1988 – 1988/1989 – 1990/1991 1992/1993 – 1998/1999 – 1999/2000<br>2005 – 2006 |
| 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                                                                          |
| Prélèvement (dépliant)                                                                                                      | 2007/2008                                                                          |

| THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DES COMITÉS CONSULTATIFS<br>(CCSF et CNCT)                                    | EXERCICES                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                        |                                                              |
| Paielements de petits montants                                                                                         | 1994/1995                                                    |
| Paielements transfrontières                                                                                            | 1992/1993 – 1993/1994                                        |
| Sécurité des chèques et des cartes de paiement                                                                         | 1993/1994                                                    |
| SEPA (Espace unique des paiements en euros)                                                                            | 2005 – 2006 – 2007/2008                                      |
| Services de paiement dans le marché intérieur – directive sur les services de paiement                                 | 2005 – 2006 – 2007/2008                                      |
| Utilisation des cartes bancaires dans le secteur des carburants                                                        | 1995/1996                                                    |
| <b>Pédagogie bancaire et financière</b>                                                                                |                                                              |
| Pédagogie bancaire à l'égard des jeunes                                                                                | 2005 – 2006                                                  |
| Pédagogie financière (IEFP, CODICE, organisations de consommateurs, professionnels)                                    | 2006                                                         |
| <b>Produits financiers</b>                                                                                             |                                                              |
| Information précontractuelle et contractuelle en matière de produits financiers                                        | 2005                                                         |
| Commercialisation et publicité des produits financiers                                                                 | 1996/1997 – 2005 – 2006 – 2007/2008                          |
| Directives sur les marchés d'instruments financiers                                                                    | 2007/2008                                                    |
| Glossaire des principaux termes utilisés en matière de produits financiers                                             | 2005                                                         |
| Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne                                                       | 2005                                                         |
| Livre blanc sur les OPCVM                                                                                              | 2007/2008                                                    |
| Livret d'épargne durable                                                                                               | 2006                                                         |
| <b>Services financiers en Europe</b>                                                                                   |                                                              |
| Les voies d'harmonisation des services financiers en Europe (colloque CCSF/Eurofi du 7 mars 2007)                      | 2006                                                         |
| Livre vert sur les services financiers de détail                                                                       | 2006                                                         |
| <b>Surendettement / Exclusion bancaire / Élargissement de l'accès au crédit</b>                                        |                                                              |
| <b>Surendettement</b>                                                                                                  |                                                              |
| Baromètre du surendettement de la Banque de France                                                                     | 2006 – 2007/2008                                             |
| Surendettement des particuliers et des familles / Enquêtes typologiques                                                | 1995/1996 à 1998/1999 – 2002/2003<br>2005 – 2006             |
| <b>Exclusion bancaire</b>                                                                                              |                                                              |
| Accès gratuit à la liquidité bancaire                                                                                  | 2005-2006                                                    |
| Droit au compte – services bancaires de base                                                                           | 1990/1991 – 1991/1992 – 1999/2000 – 2005<br>2006 – 2007/2008 |
| Forfaitisation des incidents de paiement sur chèques                                                                   | 2005 – 2006 – 2007/2008                                      |
| Insaisissabilité de certaines sommes portées en compte (SBI)                                                           | 2000/2001 – 2007/2008                                        |
| Moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier (carte à autorisation systématique)                      | 2005 – 2006 – 2007/2008                                      |
| <b>Élargissement de l'accès au crédit</b>                                                                              |                                                              |
| Convention AERAS                                                                                                       | 2006                                                         |
| Microcrédit social, prêt à taux zéro, prêt avenir jeunes, Crédit Lift                                                  | 2005 – 2006                                                  |
| <b>Tarification</b>                                                                                                    |                                                              |
| Coût d'accès téléphonique                                                                                              | 2006                                                         |
| Dates de valeur                                                                                                        | 1985/1986 – 1994/1995                                        |
| 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                                                    |
| Loi sur le droit opposable au logement (plafonnement des frais sur incidents de paiement)                              | 2006 – 2007/2008                                             |
| Procédure individualisée en cas de cumul d'incidents de paiement                                                       | 2006 – 2007/2008                                             |
| Suivi de l'évolution des tarifs bancaires                                                                              | 2006 – 2007/2008                                             |
| Tarification des services bancaires - Information                                                                      | 1986/1987 – 1992/1993 – 1995/1996 –<br>1999/2000 – 2005      |
| <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                                                              | 1995/1996 – 1996/1997 – 2002/2003<br>2005 – 2006 – 2007/2008 |
| Liberté de prestations de services et notion d'intérêt général dans la deuxième directive bancaire                     | 1995/1996 – 1996/1997                                        |
| 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                                                         | 1990/1991 – 1992/1993                                        |

## BON DE COMMANDE



**Merci de compléter ce bon de commande en lettres majuscules en reprenant références et prix dans les pages précédentes**

Nom : ..... Prénom : .....

Raison sociale : .....

Adresse : .....

.....

Code postal : 

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

 Ville : .....

Téléphone : .....

Activité : .....

N° Siret : ..... Code NAF : .....

### ☐ Ressortissant de l'Union européenne

N° identifiant TVA. À défaut, la TVA française sera appliquée : .....

*Votre règlement doit être effectué Hors Taxes*

### ☐ Non ressortissant de l'Union européenne

*Votre règlement doit être effectué Toutes Taxes Comprises.*

### ☐ Je commande les publications suivantes :

| TITRE | Quantité | Prix HT | Prix TTC | TOTAL |
|-------|----------|---------|----------|-------|
|       |          |         |          |       |
|       |          |         |          |       |
|       |          |         |          |       |

**TOTAL**

|  |
|--|
|  |
|--|

Ci-joint mon règlement de ..... EUR

à l'ordre de « **Banque de France – Publications** »

Fait à , ..... le ..... 200 .....

Signature :

Merci de renvoyer ce bon de commande sous enveloppe affranchie, à l'adresse suivante :

**BANQUE DE FRANCE**

**07-1050 – Service relations avec le public – 75049 PARIS CEDEX 01**

Adresse courriel : [infos@banque-france.fr](mailto:infos@banque-france.fr) – 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

**COUPON-ABONNEMENT DU RAPPORT ANNUEL CCSF 2007/2008**  
**À RETOURNER AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF**

|                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Particulier                                                                                                                                                                                                                        |  | <input type="checkbox"/> Professionnel |  |
| Numéro d'abonnement : .....                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                        |  |
| Nom : .....                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Prénom : .....                         |  |
| Société : .....                                                                                                                                                                                                                                             |  | Fonction (mention obligatoire) : ..... |  |
| Imel : .....                                                                                                                                                                                                                                                |  | .....                                  |  |
| Service (mention obligatoire) : .....                                                                                                                                                                                                                       |  | Téléphone : .....                      |  |
| Rue : .....                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                        |  |
| Code postal : .....                                                                                                                                                                                                                                         |  | Ville : .....                          |  |
| Pays : .....                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                        |  |
| <input type="checkbox"/> Je souhaite continuer à recevoir le rapport annuel du CCSF                                                                                                                                                                         |  |                                        |  |
| <input type="checkbox"/> Je ne souhaite plus recevoir le rapport annuel du CCSF                                                                                                                                                                             |  |                                        |  |
| <input type="checkbox"/> Je préfère consulter les rapports du CCSF sur son site Internet                                                                                                                                                                    |  |                                        |  |
| <input type="checkbox"/> Mes coordonnées ont changé, merci de bien vouloir les rectifier ou les compléter (mention obligatoire du service et de la fonction, si professionnel) :                                                                            |  |                                        |  |
| Numéro d'abonnement : .....                                                                                                                                                                                                                                 |  | Téléphone : .....                      |  |
| Nom : .....                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Prénom : .....                         |  |
| <input type="checkbox"/> Particulier                                                                                                                                                                                                                        |  | <input type="checkbox"/> Professionnel |  |
| .....                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Fonction : .....                       |  |
| Imel : .....                                                                                                                                                                                                                                                |  | Société : .....                        |  |
| .....                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Service : .....                        |  |
| Rue : .....                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Rue : .....                            |  |
| Code postal : .....                                                                                                                                                                                                                                         |  | Code postal : .....                    |  |
| Ville : .....                                                                                                                                                                                                                                               |  | Ville : .....                          |  |
| Pays : .....                                                                                                                                                                                                                                                |  | Pays : .....                           |  |
| <b>Vos commentaires sur le rapport annuel du CCSF 2007-2008 :</b><br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                |  |                                        |  |
| <b>Sans réponse de votre part, le Secrétariat général du CCSF<br/>         considérera que vous ne souhaitez plus recevoir le rapport annuel dans<br/>         sa version papier.</b>                                                                       |  |                                        |  |
| Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier<br>Banque de France – 48-1427 – CCSF – 75049 – PARIS CEDEX 01 – France<br>Tél : 01 42 92 2710 – fax : 01 42 92 27 52<br><a href="mailto:ccsfin@banque-france.fr">ccsfin@banque-france.fr</a> |  |                                        |  |