

# **RAPPORT ANNUEL**

**2010-2011**

**COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER**

**Ce rapport a été préparé  
par le Secrétariat général du CCSF**

**à la**

**BANQUE DE FRANCE**

*« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122 5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122.10 dudit code. »*

© Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier – 2011

# INTRODUCTION

L'année 2011 aura été marquée pour le Comité consultatif du secteur financier par une activité riche en réunions et Avis, dont témoigne le présent rapport qui traite de la période 2010-2011.

Notre bilan porte d'abord sur la mise en œuvre de la réforme des frais bancaires décidée sur la base des propositions du rapport Pauget-Constans. Il faut citer notamment l'entrée en vigueur de l'extrait standard de dix tarifs bancaires placé en tête de toutes les brochures tarifaires, la diminution des frais d'incident de paiement pour les clientèles fragiles dans le cadre des « Gammes de moyens de paiement alternatifs » et la mise en place, confiée au Comité par la loi, du nouvel Observatoire des tarifs bancaires qui a rendu son premier rapport à l'automne 2011.

Le CCSF a également contribué à préparer dans la concertation l'entrée en vigueur de la loi portant réforme du crédit à la consommation et du traitement du surendettement ainsi que de ses nombreux textes d'application.

Dans le domaine de l'assurance dommage, le Comité a mis au point de nouveaux engagements des professionnels du secteur pour renforcer la concurrence et faciliter aux assurés qui le souhaitent leur changement d'assureur dans le cadre de la loi Chatel sur la reconduction des contrats.

Pour accompagner les consommateurs dans leur choix, des dépliants ont été élaborés et publiés par le CCSF sur « Les bonnes questions à se poser avant de choisir un contrat d'assurance automobile ou multirisques habitation ».

En outre, le Comité a contribué, en liaison avec l'OCDE, à la préparation du « G20 consommateurs » de Cannes qui, à l'initiative de la France, est parvenu pour la première fois à un accord au niveau international sur des principes de haut niveau en matière de protection des consommateurs de services financiers.

Comme chaque année, je tiens enfin à remercier les membres du CCSF pour leur forte implication dans nos débats et propositions et à rendre hommage à l'équipe du Secrétariat général que la Banque de France met à notre disposition, pour son efficacité qui contribue grandement à la qualité et au rayonnement des travaux du Comité.



Emmanuel Constans  
Président du CCSF

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

1

## CHAPITRE 1

### LA PRÉPARATION ET LA MISE EN ŒUVRE DES NOUVELLES MESURES SUR LES FRAIS BANCAIRES

9

#### 1.1 UNE MEILLEURE COMPARABILITÉ DES TARIFS BANCAIRES

11

- 1.1.1 L'extrait standard des tarifs bancaires 11
- 1.1.2 Le sommaire type des plaquettes tarifaires bancaires 12
- 1.1.3 La refonte du socle d'harmonisation des termes bancaires 13
- 1.1.4 Le récapitulatif des frais et l'enrichissement des relevés mensuels de compte 14

#### 1.2 UNE MEILLEURE ADAPTATION DES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES AUX BESOINS DES CLIENTS

15

- 1.2.1 Une amélioration de la présentation des forfaits 15
- 1.2.2 La mise en place d'une nouvelle génération de forfaits personnalisables 15

#### 1.3 LA PRÉVENTION DES INCIDENTS NOTAMMENT POUR LES CLIENTÈLES FRAGILES

15

- 1.3.1 Des mesures pour tous les consommateurs 15
- 1.3.2 Les nouvelles gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) 16
- 1.3.3 Les alertes sur solde et la réduction des frais d'incident 16

#### 1.4 UNE FACILITÉ ACCRUE POUR LA MOBILITÉ BANCAIRE

17

- 1.4.1 Un bilan de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008 et des mesures prises pour aider à la mobilité 17
- 1.4.2 L'Avis du CCSF du 9 décembre 2010 18
- 1.4.3 La vérification par l'ACP du respect de l'engagement pris en 2009 par les professionnels 19

#### 1.5 LES NOUVELLES COMPÉTENCES DU CCSF

20

- 1.5.1 Le suivi des tarifs bancaires 20
- 1.5.2 La vérification du respect des engagements pris par les professionnels dans le cadre du CCSF 20

CHAPITRE 2	<b>VERS DES MOYENS DE PAIEMENT PLUS MODERNES</b>	<b>21</b>
	<b>2.1 LE RAPPORT SUR L'UTILISATION DU CHÈQUE EN FRANCE</b>	<b>23</b>
	2.1.1 Une utilisation encore massive mais en constante diminution	23
	2.1.2 Les avantages et les coûts du chèque	27
	2.1.3 Les pistes envisagées pour accompagner la décroissance de ce moyen de paiement	29
	<b>2.2 LE TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT</b>	<b>30</b>
	2.2.1 Une utilisation en net déclin d'un instrument non compatible SEPA	31
	2.2.2 Mais un outil utile au moins à titre transitoire	32
	<b>2.3 LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DE LA CARTE BANCAIRE</b>	<b>33</b>
	2.3.1 L'attachement du CCSF à l'architecture actuelle du système de paiement par carte	33
	2.3.2 Les réformes et les décisions visant à préserver la qualité au meilleur coût	36
	<b>2.4 LES VIREMENTS ET LES PRÉLÈVEMENTS DANS LE CADRE DU SEPA</b>	<b>37</b>
	2.4.1 La croissance des opérations relevant du SEPA reste lente	37
	2.4.2 Le rôle moteur des administrations publiques doit être souligné	39
	<b>2.5 LES RÉFLEXIONS SUR LES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT</b>	<b>40</b>
	2.5.1 Le virement électronique de proximité	40
	2.5.2 L'innovation du paiement sans contact	41
CHAPITRE 3	<b>CRÉDIT À LA CONSOMMATION : LES AVIS DU CCSF SUR LES TEXTES D'APPLICATION DE LA LOI LAGARDE</b>	<b>45</b>
	<b>3.1 LA RÉFORME DU FICP ET LES NOUVEAUX COURRIERS ADRESSÉS AUX CONSOMMATEURS</b>	<b>47</b>
	<b>3.2 LA REFORMULATION DES RELATIONS ENTRE L'ÉTABLISSEMENT TENEUR DE COMPTE ET LE CLIENT SURENDETTÉ</b>	<b>49</b>
	<b>3.3 LES NOUVELLES CATÉGORIES DE PRÊT SERVANT DE BASE À L'APPLICATION DU RÉGIME DE L'USURE</b>	<b>50</b>
	<b>3.4 LES REGROUPEMENTS DE CRÉDITS</b>	<b>51</b>

CHAPITRE 4	<b>LA FORMATION DES RÉSEAUX BANCAIRES ET L'INFORMATION DES CLIENTS : DEUX ÉLÉMENTS ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENT</b>	<b>55</b>
	<b>4.1 BILAN DES ACTIONS DE FORMATION MISES EN PLACE DANS LES ÉTABLISSEMENTS VIS-À-VIS DES PERSONNELS EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE</b>	<b>57</b>
	4.1.1 Un effort financier important de la profession pour assurer le développement de la compétence	58
	4.1.2 Un niveau de recrutement en constante augmentation	58
	4.1.3 Le développement de la formation en alternance	58
	4.1.4 La formation à distance représente une part importante des formations internes	58
	<b>4.2 TRAVAUX D'INFORMATION FINANCIÈRE À DESTINATION DU GRAND PUBLIC</b>	<b>59</b>
	4.2.1 Le rôle de l'Institut pour l'éducation financière du public	59
	4.2.2 Les actions de la profession bancaire	61
CHAPITRE 5	<b>ASSURANCE DE PERSONNES : UNE ANNÉE DÉCISIVE POUR L'ASSURANCE EMPRUNTEUR</b>	<b>65</b>
	<b>5.1 LA RÉFORME DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR</b>	<b>67</b>
	5.1.1 Le marché de l'assurance emprunteur	67
	5.1.2 La mise en place de la déliaison du prêt immobilier et de l'assurance emprunteur	68
	5.1.3 L'entrée en vigueur de la convention AERAS renouvelée	70
	<b>5.2 L'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ</b>	<b>72</b>
	<b>5.3 LA RÉFORME DE L'ÉPARGNE RETRAITE ET LE BILAN DU PERP</b>	<b>73</b>
	5.3.1 Les principales mesures d'épargne retraite de la loi du 9 novembre 2010	73
	5.3.2 Le bilan du Perp au 31 décembre 2010	75
CHAPITRE 6	<b>ASSURANCE AUTOMOBILE ET ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION : UNE ANNÉE RICHE EN ACTUALITÉ</b>	<b>77</b>
	<b>6.1 LE RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR ET DE LA DGCCRF SUR L'ÉVOLUTION DES COTISATIONS D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET HABITATION</b>	<b>79</b>
	<b>6.2 LE BILAN 2010 DE L'ASSURANCE MRH ET L'IMPACT DES ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES SUR L'ASSURANCE</b>	<b>81</b>
	<b>6.3 LE PROJET DE RÉFORME DU RÉGIME D'INDEMNISATION DES CATASTROPHES NATURELLES</b>	<b>81</b>

CHAPITRE 7	<b>ASSURANCE DE DOMMAGES : LES TRAVAUX DU CCSF EN FAVEUR D'UNE PLUS GRANDE FLUIDITÉ DU MARCHÉ</b>	<b>83</b>
	<b>7.1 LES TRAVAUX DU CCSF SUR LA MOBILITÉ DES ASSURÉS : LE « RAPPORT MAYAUX » ET SES SUITES</b>	<b>85</b>
	7.1.1 L'étendue de la mission confiée au CCSF	85
	7.1.2 La méthode retenue pour l'établissement du bilan	85
	7.1.3 Les conclusions du rapport Mayaux sur la tacite reconduction des contrats d'assurance depuis la loi Chatel du 28 janvier 2005	86
	7.1.4 Les mesures discutées et négociées au sein du CCSF	88
	<b>7.2 LES TRAVAUX DU CCSF POUR AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DES COMPARETEURS D'ASSURANCE</b>	<b>91</b>
	7.2.1 Le rôle des comparateurs d'assurance dans le choix d'un contrat d'assurance	91
	7.2.2 La présentation de l'enquête de la DGCCRF sur les comparateurs d'assurance	92
	7.2.3 La relance des travaux du CCSF	92
CHAPITRE 8	<b>COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS : NOUVELLES RÉFLEXIONS SUR L'INFORMATION DES CLIENTÈLES DE PARTICULIERS</b>	<b>95</b>
	<b>8.1 AMÉLIORER L'INFORMATION DES INVESTISSEURS, ASSURÉS ET ÉPARGNANTS</b>	<b>97</b>
	8.1.1 Une évolution cyclique de la demande d'information	97
	8.1.2 Vers une information concise et accessible : de « l'encadré » au DICI	98
	8.1.3 La présentation des nouvelles règles d'information issues de la directive OPCVM IV	99
	<b>8.2 METTRE EN PLACE UNE APPROCHE PLUS TRANSVERSALE DE L'OBLIGATION D'INFORMATION</b>	<b>99</b>
	8.2.1 L'approche transversale en droit français	100
	8.2.2 L'approche transversale en droit européen : les PRIPs	100
	<b>8.3 VEILLER AU RESPECT DES ENGAGEMENTS DÉONTOLOGIQUES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ DES PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>101</b>
	8.3.1 La recommandation du CCSF du 3 juin 2008	102
	8.3.2 Le bilan de l'application de la recommandation du 3 juin 2008	103
	<b>8.4 FAVORISER DES ACTIONS PÉDAGOGIQUES AUPRÈS DU GRAND PUBLIC</b>	<b>105</b>

CHAPITRE 9	PRÉSENTATION DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION AU CCSF	107
	<b>9.1 PRÉSENTATION DU BILAN DES MÉDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER</b>	<b>109</b>
	9.1.1 Le bilan de la médiation bancaire en 2009	109
	9.1.2 Le bilan de la médiation en assurance en 2009	110
	9.1.3 Le bilan de la médiation dans le domaine des marchés d'instruments financiers	112
	<b>9.2 LES GRANDES ORIENTATIONS RETENUES POUR LA TRANSPOSITION EN DROIT FRANÇAIS DE LA DIRECTIVE « MÉDIATION » DU 21 MAI 2008</b>	<b>113</b>
CHAPITRE 10	L'IMPLICATION DU CCSF DANS LA PRÉPARATION DU « G20 CONSOMMATEURS » DE CANNES	115
	<b>10.1 L'ÉMERGENCE D'UNE RÉGULATION CONSUMÉRISTE AU NIVEAU INTERNATIONAL : UNE ATTENTION NOUVELLE APPORTÉE À LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE DES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS</b>	<b>117</b>
	10.1.1 L'impulsion du sommet du G20 de Séoul	117
	10.1.2 Les travaux du CCSF	118
	10.1.3 Les travaux de l'OCDE	118
	<b>10.2 LA POSITION DU CCSF SUR LES TRAVAUX DE L'OCDE RELATIFS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS</b>	<b>119</b>
	10.2.1 La présentation des propositions de <i>Consumers International</i> au CCSF	120
	10.2.2 Réception des propositions de <i>Consumers International</i> par le CCSF	121
	10.2.3 L'Avis du CCSF du 6 octobre 2011 sur la préparation des travaux du G20 relatifs à la protection du consommateur de services financiers	121
	ANNEXES	123

# **1. La préparation et la mise en œuvre des nouvelles mesures sur les frais bancaires**

Le CCSF s'est mobilisé en 2010-2011 pour la mise en œuvre de l'ensemble des mesures annoncées le 21 septembre 2010 lors de la réunion plénière du Comité à laquelle participait Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (cf. annexe 4). Ces mesures faisaient suite aux propositions présentées en juillet 2010 par MM. Pauget et Constans dans leur rapport sur la tarification bancaire.

Le CCSF a ainsi développé un programme de travail en matière de tarification bancaire organisé autour de trois axes.

Le premier a consisté en la mise en œuvre d'outils permettant une meilleure lisibilité et comparabilité des tarifs bancaires avec, en premier lieu, la création proposée d'un commun accord au sein du CCSF, d'un « extrait standard des tarifs bancaires », présentant, en tête des plaquettes tarifaires des banques, les prix d'une liste standardisée des services les plus couramment utilisés par les consommateurs de services bancaires. De plus, les établissements de crédit se sont engagés à mettre en place un sommaire type des plaquettes tarifaires, à refondre le socle d'harmonisation des termes bancaires, et à enrichir les relevés mensuels de compte d'un récapitulatif des frais et de la mention du plafond d'autorisation de découvert.

Le deuxième axe est centré sur l'amélioration de la prise en compte des besoins des clients dans le cadre de la commercialisation des forfaits de services (« packages ») par les établissements bancaires, en améliorant leur présentation et surtout en favorisant la création d'une nouvelle génération de forfaits, dont le contenu est davantage modulable par le client.

Le troisième axe concerne la prévention des incidents de paiement et la réduction de leur coût pour le consommateur. Tout d'abord pour l'ensemble de la clientèle, les établissements se sont engagés à adapter les autorisations de découvert aux évolutions de la situation financière des clients et de les en informer ainsi que de valoriser leurs offres d'alerte sur le niveau du solde. Par ailleurs, pour les clientèles identifiées comme fragiles, les banques se sont engagées à intégrer dans leurs offres de Gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) un nombre minimum d'alertes sur solde, et à intégrer un tarif réduit à 50 % ou à un niveau modeste pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention avec un plafonnement du nombre d'occurrences de ces frais.

Le CCSF a également dressé un bilan du service d'aide à la mobilité bancaire et a proposé une amélioration

de l'information et de la communication autour de ce service tant à destination des consommateurs que des personnels en contact avec la clientèle. Les travaux du CCSF en matière de moyens de paiement sont traités au chapitre 2 et ceux concernant la formation des réseaux bancaires au chapitre 4.

## 1.1 UNE MEILLEURE COMPARABILITÉ DES TARIFS BANCAIRES

### 1.1.1 L'extrait standard des tarifs bancaires

Les banques se sont engagées à faire figurer, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011, sur leur site Internet et progressivement en tête des plaquettes tarifaires, les prix d'une liste standard de dix services bancaires définie au CCSF. Cet « extrait standard des tarifs » renforce la transparence et facilite la comparaison des tarifs d'une banque à l'autre.

#### L'extrait standard des tarifs bancaires

##### Liste de dix services bancaires définie par le CCSF

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

*NB : Pour les plaquettes tarifaires diffusées dans les collectivités d'outre-mer la liste est complétée par les frais annuels de tenue de compte.*

Le CCSF s'est assuré en 2011 de la mise en œuvre effective de l'extrait standard tant sur les sites Internet des banques que dans les nouvelles éditions de leurs plaquettes tarifaires.

### 1.1.2 Le sommaire type des plaquettes tarifaires bancaires

Le sommaire type définit, pour toutes les banques, les deux premiers niveaux du sommaire : les appellations et l'ordre des rubriques sont imposés. Les niveaux inférieurs, destinés à recevoir le détail

des conditions et tarifs, sont laissés à l'appréciation des établissements. Ce sommaire type présente l'avantage d'aider les consommateurs à comparer les tarifs classés dans le même ordre et sous la même appellation générique dans les plaquettes tarifaires de tous les établissements.

Après avoir été présenté au CCSF, le sommaire type préparé par la Fédération bancaire française (FBF), a fait l'objet d'une norme professionnelle FBF publiée le 2 décembre 2010 et applicable aux nouveaux tarifs entrant en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2011.

### Sommaire type d'une plaquette tarifaire bancaire

#### Extrait standard des tarifs

##### Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture  
Relevés de compte  
Tenue de compte  
Services en agence

##### Banque à distance

##### Vos moyens et opérations de paiement

Cartes  
Virements  
Prélèvements/titre interbancaire de paiement (TIP)  
Chèques

##### Offres groupées de services

Nom commercial des offres  
GPA (Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque)

##### Irrégularités et incidents

Commission d'intervention  
Opérations particulières  
Incidents de paiement

##### Découverts et crédits

Facilités de caisse et/ou découvert (suivant la pratique de chaque banque)  
Crédits à la consommation  
Crédits immobiliers

##### Épargne et placements financiers

Épargne bancaire  
Placements financiers

##### Assurances et prévoyance

##### Résoudre un litige

### 1.1.3 La refonte du socle d'harmonisation des termes bancaires

À la suite de la publication en 2010, par le CCSF, de nouveaux glossaires des termes utilisés dans le secteur des banques, de l'assurance et des placements financiers, il est apparu nécessaire d'actualiser les travaux de normalisation conduits en 2005 à l'initiative du CCSF par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB).

Le CFONB a ainsi préparé un certain nombre de modifications et de compléments au socle d'harmonisation de 2005, qui devaient être apportés en raison de l'évolution des produits et de la réglementation, liée notamment à la mise en œuvre du projet SEPA (espace unique de paiement en euros). L'ensemble des termes a été revu et le résultat de ces travaux a été présenté au CCSF en début d'année 2011. Certaines définitions ont été améliorées et les mots clés étendus et courts, tels qu'ils peuvent figurer sur

#### Le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB)

Le CFONB est un organisme professionnel qui a pour mission d'étudier et de résoudre, aux plans organisationnel et normatif, les problèmes de caractère technique liés à l'activité bancaire. Ses travaux portent essentiellement sur les moyens et systèmes de paiement, mais concernent également le domaine des valeurs mobilières.

Le CFONB s'intéresse tant aux problèmes d'organisation, en édictant des règles professionnelles que doivent respecter tous les établissements exerçant une activité bancaire en France, que de normalisation, en élaborant des normes de caractère officiel applicables par l'ensemble des secteurs économiques concernés. À ce titre, en vertu de la décision interministérielle du 24 septembre 1984 du ministre de l'Économie, des Finances et du Budget, et du ministre du Redéploiement industriel et du Commerce extérieur, le CFONB dispose, avec l'agrément du conseil d'administration de l'Association française de normalisation (AFNOR), du statut de bureau de normalisation.

Au plan européen, le CFONB est l'organe de liaison avec le Comité européen de normalisation bancaire (CENB), *European Committee for Banking Standards* (ECBS), créé en 1992 par les trois associations européennes du secteur du crédit, Fédération bancaire de l'Union européenne, Groupement européen des caisses d'épargne et Groupement européen des banques coopératives. Le CENB a pour objectif d'élaborer des standards et des documents techniques à l'usage du secteur bancaire européen. Le CFONB désigne les experts français qui participent aux groupes de travail européens et y défendent les positions françaises préalablement concertées dans les structures concernées du Comité.

Dans un souci d'optimiser l'utilisation des ressources et des structures déjà existantes, le CFONB est également la structure d'accueil des groupes miroirs des groupes de travail et « *task forces* » de l'*European Payments Council*, organisme que la communauté bancaire européenne vient de créer (mars 2002) avec pour objectif la mise en place du SEPA (*Single Euro Payments Area*).

Enfin, le CFONB participe, avec l'appui de l'AFNOR aux travaux des comités techniques ISO (*International Standardisation Organisation*) et du CEN (Comité européen de normalisation) sur la banque et les cartes.

Ainsi, le CFONB est tout à la fois :

- l'instance de définition de règles techniques professionnelles et de standards nationaux tant pour les relations entre banques que pour celles entre les banques et leurs clients ;
- le bureau de normalisation en charge de la mise au point des normes nécessaires à l'activité bancaire ;
- l'organe de concertation, de définition et de défense des positions de la communauté bancaire française dans les structures européennes et internationales de normalisation.

Source : [www.cfonb.org](http://www.cfonb.org)

les relevés de compte adressés à la clientèle, ont été revus. La clarté de ces abréviations est en effet essentielle à la bonne compréhension des relevés par les consommateurs (cf. annexe 4).

Au total, ce socle révisé comprend quarante-six termes dont neuf nouveaux, tandis que deux ont été supprimés. Ces termes couvrent plus de 95 % des opérations bancaires courantes facturées aux consommateurs. L'application de ce socle est effective dans les systèmes informatiques des établissements bancaires depuis le 30 septembre 2011.

### 1.1.4 Le récapitulatif des frais et l'enrichissement des relevés mensuels de compte

À travers toutes les enquêtes menées sur la question par les organismes professionnels, les associations de consommateurs et la presse, le CCSF a pu constater le réel succès de la mise en place effective depuis janvier 2009 du récapitulatif annuel des frais bancaires établi par l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel. Cette loi a imposé aux banques 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.

En juin 2010, une enquête de l'Institut français d'opinion publique (IFOP) pour la FBF auprès des clients des banques a révélé que 63 % des clients répondaient qu'ils avaient une idée précise du montant des frais bancaires qu'ils acquittaient contre seulement 56 % en mai 2009. Ces résultats convergent avec les conclusions de l'enquête sur la bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) en janvier 2010 à la demande du CCSF et avec les commentaires que reçoivent les associations de la part des consommateurs qui se montrent très satisfaits de ce dispositif.

Le rapport de MM. Pauget et Constans précité avait toutefois indiqué que certains récapitulatifs pouvaient être améliorés dans leur degré de détail et leur lisibilité.

Pour cela, dans le cadre des mesures du 21 septembre 2010, la profession bancaire s'est engagée à veiller à ce que les récapitulatifs annuels

### Comment le récapitulatif annuel des frais bancaires doit se présenter

L'article L. 312-1-1 du *Code monétaire et financier*, modifié par la loi du 3 janvier 2008, prévoit qu'au moins trois rubriques doivent figurer sur le relevé récapitulatif.

#### 1/ Les cotisations des produits et des services

Cette rubrique reprend les cotisations nécessaires à la gestion du compte de dépôt, comme la cotisation annuelle de la carte bancaire, les frais liés aux services en ligne mis à disposition du client ou les cotisations liées à l'offre de service souscrite (« package »)

#### 2/ Les frais de fonctionnement du compte de dépôt

Les frais de fonctionnement du compte de dépôt, comme les frais liés aux moyens de paiement (les frais d'envoi de chèquiers, d'émission de virements, de retraits dans les autres distributeurs que ceux de la banque gestionnaire du compte de dépôt...), ainsi que les frais facturés ponctuellement pour des services spécifiques, comme les frais d'envoi de courriers, les avis à tiers détenteur, etc.

#### 3/ Les frais pour les incidents de fonctionnement du compte de dépôt

Cette rubrique reprend les frais liés à l'opposition d'un moyen de paiement (carte bancaire, chèque, prélèvement ou titre interbancaire de paiement – TIP) et les commissions liées à la situation débitrice et irrégulière du compte de dépôt.

Ce récapitulatif présente pour chaque catégorie de services et/ou de produits liés à la gestion du compte de dépôt un sous-total et le nombre de services et/ou de produits correspondants.

de frais de tous les établissements présentent bien le détail des informations prévues par la loi.

Par ailleurs, les établissements de crédit se sont engagés à faire figurer dès le 30 juin 2011, le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert sur les relevés mensuels de compte. La FBF a émis le 10 décembre 2010 une norme professionnelle dans ce sens.

### Norme FBF 10 décembre 2010

#### Total mensuel des frais bancaires et montant de l'autorisation de découvert restitués sur le relevé de compte

Pour les clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, les banques feront figurer sur les relevés des comptes dont la monnaie de tenue de compte est l'euro, le total mensuel des frais bancaires. Ce total est communiqué au moins une fois par mois. Les banques indiqueront également sur ces mêmes relevés des comptes le plafond de l'autorisation de découvert – quelles qu'en soient les modalités – dont le client bénéficie. Ces mesures entrent en vigueur le 30 juin 2011.

Source : [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr)

## 1.2 UNE MEILLEURE ADAPTATION DES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES AUX BESOINS DES CLIENTS

### 1.2.1 Une amélioration de la présentation des forfaits

Lors de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010, la profession bancaire s'est engagée à améliorer l'information sur les forfaits par un meilleur détail de leur contenu dans les plaquettes tarifaires et au moment de la souscription.

En particulier, il a ainsi été acté que les forfaits devraient toujours présenter un avantage de prix par rapport à un achat au détail des différents services le composant.

### 1.2.2 La mise en place d'une nouvelle génération de forfaits personnalisables

La profession a aussi annoncé qu'elle proposerait, dans un cadre concurrentiel, de nouvelles générations de forfaits destinés à mieux prendre en compte les différents besoins de la clientèle.

Les membres du CCSF représentant des établissements de crédit ont présenté au CCSF en juin 2011, chacun

pour son réseau, les forfaits de nouvelles générations en cours de commercialisation pour illustrer le mouvement engagé. Ces nouvelles offres commerciales ont été déployées entre mi-2010 et mi-2011 dans la plupart des réseaux, et d'autres établissements prévoyaient de le faire fin 2011 ou début 2012.

Ces nouveaux forfaits proposent le plus souvent plusieurs options s'ajoutant à un socle de base qui comporte un nombre limité de services.

Certaines associations ont toutefois évoqué le risque que la mise en place d'une nouvelle génération de forfaits se traduise parfois par une hausse des tarifs : par exemple un socle de services utiles serait proposé au prix de l'ancien forfait, alors que d'autres services utiles parfois précédemment inclus dans le forfait feraient désormais l'objet d'une option payante.

Les travaux de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF, qui a remis son premier rapport en novembre 2011, montrent une tendance effective à la personnalisation des forfaits et à une simplification de l'offre. Le nombre de forfaits proposés diminue mais les consommateurs peuvent désormais les personnaliser par le jeu des options qui leur sont proposées.

## 1.3 LA PRÉVENTION DES INCIDENTS NOTAMMENT POUR LES CLIENTÈLES FRAGILES

### 1.3.1 Des mesures pour tous les consommateurs

Les relations entre les banques et leurs clients ont fait l'objet de mesures de renforcement et les banques ont été invitées à améliorer le dialogue avec leurs clients afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse. En matière d'alertes, les banques ont été invitées à proposer et à valoriser auprès de leurs clients une offre d'alerte sur le solde par tous moyens, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service. Ces points ont fait l'objet d'une préconisation de la FBF le 10 décembre 2010.

Enfin, au cours d'une réunion le 8 mars 2011, le CCSF a organisé un dialogue entre facturiers, banquiers et consommateurs afin d'examiner comment permettre aux clients de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations.

**Mieux anticiper pour tous les situations pouvant entraîner des incidents de paiement afin de réduire les frais associés**

Les banques sont invitées à renforcer le dialogue avec leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, quelles qu'en soient les modalités, à la hausse comme à la baisse.

Les banques sont invitées à proposer et valoriser auprès de ces clients une offre d'alerte sur le solde par tout moyen, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service.

Source : www.fbf.fr

**1.3.2 Les nouvelles gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)**

À la suite du rapport du CREDOC sur les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté et des propositions du rapport Pauget-Constans, la situation des clientèles fragiles a fait l'objet d'engagements précis, dans le cadre de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010 :

- intégrer dans les GPA un nombre minimum d'alertes sur le niveau de solde ;

**Le contenu des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)<sup>1</sup>**

Le contenu des gammes mises en place dans le cadre d'un plan d'action du CCSF en 2005 est variable d'un établissement à l'autre. Toutefois, il comprend toujours au minimum :

- des virements ;
- la possibilité de domicilier des prélèvements ;
- des titres interbancaires de paiement (TIP) ;
- la diffusion d'une carte de paiement à autorisation systématique (CAS).

1 Dans le sommaire type et les normes FBF, le vocabulaire employé depuis fin 2010 est celui de « gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque »

- intégrer dans les GPA un tarif limité pour les frais d'incident notamment les commissions d'intervention. Ce tarif sera établi à 50 % du tarif actuel ou à un niveau modeste. Les offres GPA comprendront aussi un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais ;

- promouvoir, notamment auprès des clients qui connaissent un grand nombre d'incidents, les nouvelles offres GPA présentées dans les plaquettes tarifaires qui sont entrées en vigueur début 2011.

Tout d'abord, le CCSF a réaffirmé que la GPA est une offre concurrentielle destinée depuis 2005 en particulier aux personnes privées de chéquier et conçue comme un filet de sécurité pour leurs bénéficiaires, sans stigmatisation des personnes en difficulté. On estime le nombre de personnes interdites de chèquiers à 1,6 million au 31 octobre 2011 (source : fichier central des chèques, Banque de France).

Les représentants des consommateurs ont jugé souhaitable d'étendre les offres de GPA à des clients à faibles revenus ayant de nombreux incidents de paiement ainsi que des difficultés particulières et n'étant pas nécessairement inscrits au fichier central des chèques (FCC) ou au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

**1.3.3 Les alertes sur solde et la réduction des frais d'incident**

La profession bancaire s'est engagée à ce que les offres de GPA de chaque établissement évoluent pour intégrer un nombre minimum d'alertes, notamment par SMS, sur le niveau de solde et un tarif limité pour les frais d'incident (réduction à 50 % du tarif précédent ou à un niveau modeste) ainsi qu'un plafonnement par jour ou par mois du nombre d'occurrences liées aux frais d'incident.

Intégrées dans les plaquettes tarifaires, les offres de GPA comprennent un service d'alertes au cœur de l'offre et non plus en option et bien souvent des systèmes de consultation du solde du compte à distance. Dans la plupart des cas les offres des grands établissements se situent dans une fourchette de prix se situant entre 24 et 48 euros par an, l'essentiel des offres se situant à 36 euros par an (soit 3 euros par mois). Un grand établissement a rendu son offre gratuite en 2010.

Par ailleurs, le coût des commissions d'intervention est désormais plafonné dans le cadre des GPA. Ces plafonds sont exprimés soit en nombre de commissions d'intervention soit en valeur absolue, de façon quotidienne ou mensuelle, ou encore de façon à la fois quotidienne et mensuelle. En juillet 2011, le prix moyen d'une commission d'intervention était de 8,29 euros et les plafonnements allaient de trois commissions unitaires quotidiennes à vingt-deux commissions unitaires par mois. Enfin, dans le cadre des GPA, le tarif des commissions d'intervention et des frais d'incident (rejet de prélèvement automatiques) a fait l'objet de réductions significatives conformément aux engagements du 21 septembre 2010.

Ces dispositions relatives aux modalités des GPA aménagées ont fait l'objet en décembre 2010 d'une communication de la part de la FBF vis-à-vis de ses adhérents sous la forme d'un « bon usage professionnel » où il leur est demandé d'être particulièrement attentifs à ce type de situation. Ainsi, en juillet 2011, 93,7 % des établissements avaient mis en place des plafonds d'intervention journaliers ou mensuels (cf. le rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires et les travaux de la société Sémaphore Conseil).

### 1.4 UNE FACILITÉ ACCRUE POUR LA MOBILITÉ BANCAIRE

#### 1.4.1 Un bilan de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008 et des mesures prises pour aider à la mobilité

En application des mesures du 21 septembre 2010, le CCSF a également dressé un deuxième bilan de la mise en œuvre des engagements pris par les banques à la suite de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008 destiné à permettre aux clients qui le souhaitent de changer facilement de banque.

La facilité pour le client de changer de banque, s'il le désire, constitue en effet un élément d'appréciation significatif du degré de concurrence existant entre les établissements de crédit. C'est la garantie pour tout client d'une banque qu'il peut aisément et rapidement changer de banque en toute sécurité pour toutes les opérations liées à la gestion de son compte de dépôt (domiciliation des prélèvements automatiques, virements...).

Le dispositif précis convenu en 2008, et dont la mise en œuvre avait été engagée dès 2009, comme l'avait

constaté un premier bilan du CCSF en la matière, est la suite d'une longue évolution qui, depuis 2004, tend à faciliter le changement de banque pour le consommateur. On rappellera, pour mémoire, que dès le 9 novembre 2004 le CCSF dans le cadre de son premier plan d'action, avait pris acte d'un certain nombre d'engagements des banques afin de faciliter la concurrence et notamment de faciliter le changement de banque à travers divers services comme la suppression des frais de clôture de compte de dépôts et de livrets d'épargne et surtout la mise à disposition de la clientèle d'un guide de la mobilité récapitulant les dispositions à prendre par le client en cas de changement d'établissement.

L'Avis du CCSF du 26 mai 2008 et les principes communs adoptés par les banques européennes fin 2008 ont été pris en compte par une norme professionnelle de la Fédération bancaire française (FBF)<sup>1</sup>.

Le CCSF a fait le point en 2010 en confirmant la généralisation du service d'aide à la mobilité bancaire créé dans chaque banque conformément à la norme FBF faisant suite à l'Avis du CCSF de 2008. Il s'est appuyé pour cela à la fois sur certaines enquêtes menées par des associations de consommateurs, sur des recherches effectuées par le Secrétariat général du CCSF sur différents sites Internet des établissements et sur les informations transmises par chacun des réseaux bancaires.

Les recherches sur Internet ont mis en évidence une grande hétérogénéité des voies d'accès à ces informations selon les sites des établissements. En outre le service apparaît souvent sous un nom commercial sans référence au « service d'aide à la mobilité ». Un chemin d'accès peu intuitif a ainsi été constaté. Pour une majorité de banques, on trouve ce service sous la rubrique « devenir client ».

À cette occasion, il est apparu que si le service d'aide à la mobilité bancaire avait bien été créé dans tous les établissements, son application effective n'était, le 9 décembre 2010, pas encore généralisée.

Selon différents recoupements, le nombre de dossiers d'aide à la mobilité traités par les banques et les prestataires de services, qui sont souvent les partenaires des banques pour prendre concrètement en charge la demande du nouveau client d'une banque, ont été de 300 000 demandes traitées en 2009 et d'une estimation de 600 000 demandes en 2010.

<sup>1</sup> Les normes de la FBF sont obligatoires pour tous les adhérents de la FBF.

**Les engagements professionnels  
à la suite de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008  
et après l'accord bancaire européen  
du 1<sup>er</sup> décembre 2008 sur la mobilité bancaire (extraits)**

Généralisé au 1<sup>er</sup> novembre 2009 à l'ensemble des établissements de crédit, le service d'aide à la mobilité reposera notamment sur les principes suivants :

- toute banque proposera ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt sur simple demande et sans condition ;
- la nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service par une documentation appropriée, figurant notamment sur les sites Internet des banques ;
- la nouvelle banque demandera au client désirant changer de banque son accord formel pour agir à sa place. Le client fournira alors les éléments utiles au changement de compte ;
- la nouvelle banque effectuera les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers émis et reçus se présentent sur le nouveau compte ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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.

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.

Source : FBF, Secrétariat général du CCSF

#### 1.4.2 L'Avis du CCSF du 9 décembre 2010

À la suite de ces constats, le CCSF a publié le 9 décembre 2010 un deuxième Avis relatif au service de mobilité bancaire. Cet Avis, adopté à l'unanimité, estime nécessaires des améliorations sur les points suivants :

- l'existence et la nature du service d'aide à la mobilité bancaire doivent être mieux connues en agence et notamment par les personnels chargés de l'accueil, ce qui suppose des actions de formation appropriées, afin que les nouveaux clients puissent être utilement informés ;
- l'information sur le service d'aide à la mobilité disponible sur les sites Internet des banques doit être accessible facilement et rapidement (en très peu de

clics) ; il serait très souhaitable que les associations de consommateurs participent également à la diffusion de cette information, que ce soit par leurs propres outils ou, par exemple au moyen de liens vers le « *Guide de la mobilité bancaire* » édité par les Clés de la banque ;

- la communication sur les délais doit être claire : il importe que le client dispose d'une information suffisante pour comprendre l'enchaînement des différentes étapes et les responsabilités de chacun des acteurs dans la gestion des délais. L'attention des créanciers, en particulier des grands facturiers, sera attirée par le CCSF sur leur indispensable contribution au succès de l'ensemble du dispositif et sur la nécessité d'accomplir les démarches qui leur incombent dans des délais brefs pour rendre effectif le changement de domiciliation demandé ;

- il importe également que la prise en charge par la banque d'accueil des opérations liées aux changements de domiciliation prévues par le service et placées sous son contrôle soit totale dans la mesure où le client a donné mandat pour le faire et a fourni les éléments nécessaires.

### 1.4.3 La vérification par l'ACP du respect de l'engagement pris en 2009 par les professionnels

Par une lettre du 20 janvier 2011, Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a saisi l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) d'une demande consistant, en application des nouvelles dispositions de l'alinéa 5 de l'article L. 612-29-1 du *Code monétaire et financier*, à vérifier le respect par les établissements adhérents de la Fédération bancaire française des engagements qu'ils ont pris dans le cadre du CCSF pour favoriser la mobilité bancaire. Le ministre a confirmé dans une lettre du 29 mars 2011 que la vérification devait porter sur le respect de la norme adoptée par la Fédération bancaire française le 6 juillet 2009, sous réserve de sa pleine conformité avec les engagements figurant dans l'Avis du Comité consultatif du secteur financier du 26 mai 2008.

À cet effet un questionnaire, qui abordait la mise en œuvre de chacun des engagements prévus par la norme professionnelle de la FBF du 6 juillet 2009, ainsi que ses modalités de suivi et de mise en œuvre, a été élaboré et une enquête en ligne auprès de 344 établissements en activité adhérents de la FBF a été conduite.

La vérification a permis de constater que le service d'aide à la mobilité existe bien et est fourni gratuitement par les banques.

Les engagements apparaissent largement respectés en termes de mise à disposition de l'information et de gratuité de la clôture des comptes. L'essentiel des banques propose un service d'aide à la mobilité.

Pour la banque d'accueil, ce service comporte toujours la mise à disposition d'un guide de la mobilité bancaire et la prise en charge des contacts avec les émetteurs d'avis de prélèvement. Les délais d'envoi des changements de domiciliation aux émetteurs fixés à cinq jours ouvrés sont respectés par la moitié des banques représentant 71 % des dépôts.

En revanche, la vérification a souligné certains points d'amélioration. Ainsi le service d'aide à la mobilité

## Loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière

### Article 36

.../...

« Art L. 612-29-1. [...]

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

bancaire n'est proposé systématiquement à l'ouverture d'un compte que dans 54 % des établissements recueillant 71 % des dépôts. L'ACP constate que les établissements ne disposent pas d'indicateurs leur permettant d'identifier l'éventuelle non-perception de frais d'incident en cas de dysfonctionnement dans la mise en place du service imputable à la banque ou à son prestataire. La collecte de la liste des opérations récurrentes auprès de la banque de départ par la banque d'arrivée et la prise en charge des annulations et créations d'ordres de virement devraient être plus largement mises en œuvre.

Pour la banque de départ, la vérification a pris acte de la gratuité effective de la clôture des comptes de dépôts et sur livret, ainsi que de la bonne information des clients en ce qui concerne les chèques pouvant se présenter sur le compte clôturé avant leur rejet.

Cependant, des marges d'amélioration demeurent aussi pour la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes sur les treize derniers mois et sur la mise en place d'un dispositif de contrôle permettant de garantir que le délai de clôture du compte fixé au plus à dix jours ouvrés à compter de la demande du client est respecté.

L'ACP note, dans son rapport, que la formation du personnel en relation avec la clientèle est relativement hétérogène et que le sujet ne paraît pas systématiquement

intégré au programme de formation ni dans les outils de vente. Par ailleurs, le suivi opérationnel au sein de chaque banque des délais prévus dans la norme est peu fréquent et le respect des engagements insuffisamment intégré au contrôle interne.

Ce rapport de vérification de l'ACP a été présenté au CCSF lors de sa réunion du 21 novembre 2011 en présence de Monsieur François Baroin, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. À cette occasion, le ministre a demandé au CCSF de convenir rapidement des mesures à prendre pour donner à la vérification de l'ACP les suites qui s'imposent et renforcer l'efficacité du service d'aide à la mobilité bancaire dans tous les établissements, avant fin janvier 2012.

### 1.5 LES NOUVELLES COMPÉTENCES DU CCSF

#### 1.5.1 Le suivi des tarifs bancaires

Dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, le législateur a décidé, sur proposition du Gouvernement, d'étendre les compétences du CCSF en lui demandant de suivre les pratiques tarifaires des établissements bancaires afin que l'on dispose d'évaluations périodiques des tendances sur des bases solides et aussi consensuelles que possible. Cette initiative reprenait l'une des propositions du rapport sur la tarification bancaire établi en 2010 par MM. Pauget et Constans.

Ainsi l'article 45 du *Code monétaire et financier* a été complété de l'alinéa suivant par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière : « Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

En application de ce texte, le CCSF a constitué en son sein un Observatoire, groupe restreint composé de membres représentant tant le secteur bancaire que les associations de consommateurs ainsi que d'experts issus de la Banque de France, de la direction générale du Trésor, de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer et de l'Institut d'émission des territoires d'outre-mer (IEDOM-IEOM), ainsi que de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

Cet Observatoire s'est réuni à plusieurs reprises en 2011 afin de définir une méthode de travail et

d'examiner les travaux de statistique et de collecte d'information menés par la société Sémaphore Conseil mandatée à cet effet par le CCSF.

Il a remis son premier rapport au CCSF le 21 novembre 2011<sup>2</sup>. Ce document se concentre sur quatre points : l'analyse des tarifs des services de l'extrait standard des tarifs bancaires, l'analyse des offres de GPA, celle des offres groupées de services et un comparatif des tarifications pratiquées dans les départements d'outre-mer pour ces mêmes services. Il comprend également un chapitre sur l'indice Insee des prix des services financiers et son évolution depuis plus de dix ans.

L'Observatoire a examiné les tarifs de 126 établissements de crédit représentant 98 % de parts de marchés auprès des particuliers. Dans un cas sur deux il note des baisses de tarifs, parfois importantes, pouvant aller jusqu'à 83 % en ce qui concerne les virements par Internet. Les hausses sont quant à elles modérées au regard de l'évolution de l'indice général des prix, même si on note une augmentation plus forte des tarifs des cartes. Ces données, qui sont les premières collectées à cette échelle, demandent à être confirmées lors des prochains travaux de suivi de l'Observatoire.

#### 1.5.2 La vérification du respect des engagements pris par les professionnels dans le cadre du CCSF

L'article 36 de la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 a modifié l'article L.612-29-1 du *Code monétaire et financier* en ajoutant l'alinéa suivant : « Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier. Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au ministre et au Comité consultatif du secteur financier. Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte ».

En application de ce dispositif, l'ACP a vérifié le respect des engagements pris en matière d'aide à la mobilité bancaire (cf. 1.4.3).

<sup>2</sup> Le document est disponible sur le site du CCSF : <http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm>.



## **2. Vers des moyens de paiement plus modernes**

Le CCSF a initié en 2010 un travail de réflexion en profondeur quant à l'utilisation des différents moyens de paiement scripturaux en France et a dressé un état des lieux complet pour mieux quantifier leur utilisation par les consommateurs et comprendre pourquoi un moyen de paiement était davantage utilisé qu'un autre. Dans le cadre des mesures décidées le 21 septembre 2010, suite à sa réunion consacrée aux frais bancaires, le CCSF avait reçu pour mission d'ouvrir la voie à des moyens de paiement plus modernes et pour cela un bilan a été établi afin de rassembler des données synthétiques, actualisées et incontestables. Le CCSF a ainsi consacré de nombreuses réunions à examiner méthodiquement l'utilisation de chaque type de moyen de paiement et à réfléchir sur les évolutions possibles.

## 2.1 LE RAPPORT SUR L'UTILISATION DU CHÈQUE EN FRANCE

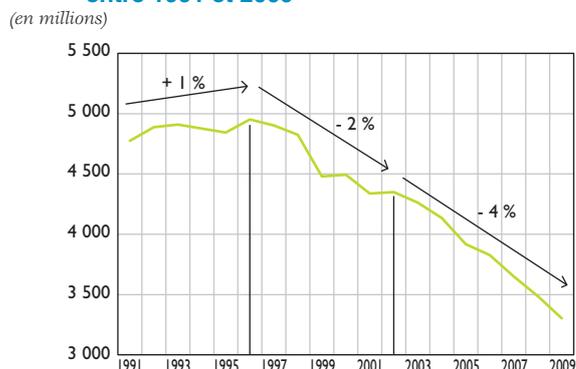
Le rapport de MM. Pauget et Constans de juillet 2010 proposait que soit menée une étude sur l'utilisation du chèque en France. Cette proposition avait été reprise dans les mesures annoncées le 21 septembre 2010. Aussi, à la demande du CCSF, le cabinet de conseil en stratégie Edgar, Dunn & Company (EDC) a réalisé fin 2010 et début 2011, en partenariat avec l'institut de sondage CSA, une étude sur l'utilisation du chèque en France.

Cette étude est la toute première menée en France de façon globale et synthétique sur le sujet, avec comme base des questionnaires portant sur des échantillons représentatifs de 1 000 particuliers et de 500 entreprises, ainsi que de nombreux entretiens qualitatifs. L'étude d'EDC a été accompagnée par un comité de pilotage comprenant, sous la direction du président du CCSF, des représentants des établissements de crédit et des associations de consommateurs membres du CCSF.

### 2.1.1 Une utilisation encore massive mais en constante diminution

L'étude a fourni au CCSF le premier état des lieux complet de l'utilisation du chèque en France et a confirmé la particularité de la France se caractérisant

### G2.1 Évolution du nombre de chèques en France entre 1991 et 2009



Sources : Banque de France, Banque centrale européenne  
Réalisation : EDC

par une utilisation élevée mais en baisse du chèque, avec 3,3 milliards de chèques en 2009, ce qui représente 20 % des paiements hors espèces.

Le cadre juridique très sécurisé pour tous, développé dans plusieurs titres du *Code monétaire et financier* et avec une jurisprudence abondante, ainsi que la gratuité du chèque par rapport aux autres moyens de paiement expliquent, en partie, cette utilisation élevée en France. L'enquête indique que cette utilisation est aussi caractérisée par un « attachement » particulier au chèque en raison de caractéristiques qui lui sont propres et qui ne se retrouvent pas dans les autres moyens de paiement.

Toutefois, on observe depuis une vingtaine d'années une baisse tendancielle du nombre de chèques émis, qui s'accélère depuis dix ans, avec un taux de réduction annuel moyen de 4 % depuis 2002.

Concomitamment, la valeur totale des chèques (1 834 milliards d'euros en 2009) tend aussi à diminuer mais de manière irrégulière<sup>1</sup>.

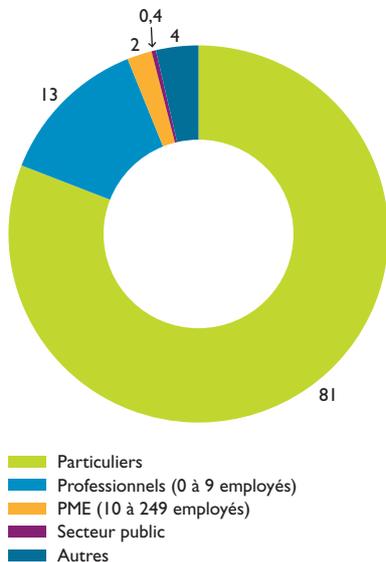
D'une façon générale, interrogés sur leurs intentions dans les cinq prochaines années, les entreprises et les particuliers ont déclaré vouloir réduire leur usage du chèque.

Pour autant, une des surprises de l'étude a été de mettre en lumière la forte utilisation du chèque par un grand nombre d'entreprises ou de professionnels pour régler diverses dépenses auprès des administrations publiques, des fournisseurs et dans certains cas des employés. Au total, ces agents émettent environ 19 % des chèques. Il est à noter que 18 % des chèques reçus par les particuliers correspondent à des salaires.

<sup>1</sup> En 2010 on dénombrait 3 122 millions de chèques émis en France pour un montant total de 1 828 milliards d'euros contre 3 300 millions de chèques en 2009 (source Banque de France).

**G2.2 Répartition du nombre de chèques émis par catégories d'utilisateurs en 2009**

(en %)

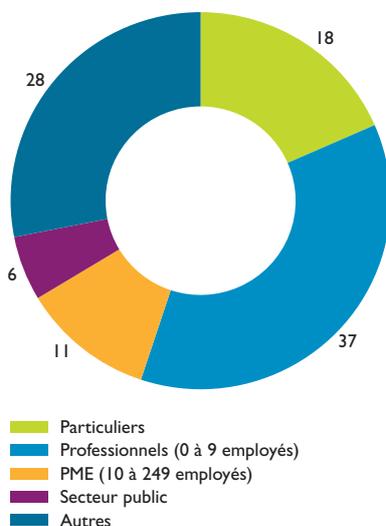


Source : EDC (estimation sur la base des enquêtes CSA et entretiens effectués par EDC)  
Réalisation : EDC

La valeur des chèques émis baisse de manière irrégulière contrairement au nombre de chèques qui décroît régulièrement depuis 1996. La valeur des chèques a augmenté de 2 % en moyenne par an sur la période 1995-2003 avant d'enregistrer une baisse de 5 % en moyenne par an sur la période 2003-2009, tendance qui s'accélère en 2009. Sur l'ensemble de la période 1991-2009, la valeur des chèques diminue de 2 % en moyenne par an, s'inscrivant à 1 834 milliards

**G2.3 Répartition du nombre de chèques reçus par catégories d'utilisateurs en 2009**

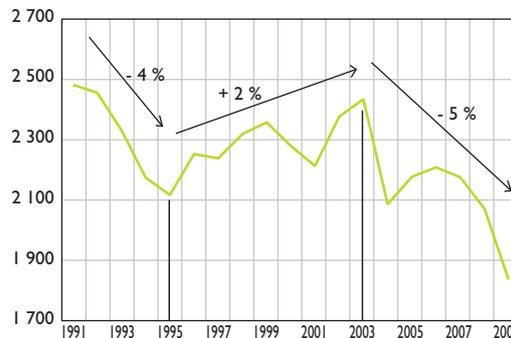
(en %)



Source : EDC (estimation sur la base des enquêtes CSA et entretiens effectués par EDC)  
Réalisation : EDC

**G2.4 Évolution de la valeur des chèques en France entre 1991 et 2009**

(en milliards d'euros)



Source : Banque de France  
Réalisation : EDC

d'euros en 2009 contre 2 481 milliards d'euros en 1991. Le montant moyen d'un chèque émis par les entreprises (2 248 euros) est très supérieur à celui émanant des particuliers (274 euros). En 2010, la tendance à la baisse sensible s'est maintenue avec 3,122 milliards de chèques émis (- 5,4 %) pour un montant total de 1 828 milliards d'euros (- 0,3 %).

Ce déclin du volume et de la valeur du chèque entre 2006 et 2009 pourrait indiquer une tendance baissière générale pour le chèque. Cependant, l'évolution contraire du nombre de chèques émis et de la valeur globale du paiement par chèque confirme la tendance des consommateurs et des entreprises à privilégier ce moyen de paiement pour les gros montants.

**2.1.1.1 L'utilisation du chèque par les particuliers**

**Les données quantitatives**

Il ressort de l'enquête menée auprès de 1 000 particuliers que cette utilisation massive est très répandue. 92 % des Français interrogés déclarent encore utiliser le chèque pour régler une dépense et contrairement à une idée reçue, le développement très rapide du commerce en ligne n'a pas été défavorable aux paiements par chèque, car dans le cas des achats de forte valeur unitaire les plafonds de dépense appliqués par les établissements de crédit aux cartes de paiement ne permettent pas aux consommateurs de régler la totalité de leur dépense en ligne par ce moyen. Le chèque intervient alors nécessairement pour conclure l'achat.

En effet, on observe aussi une corrélation positive entre la préférence pour le chèque et le montant de la dépense à réaliser. 2 % des particuliers privilégient

le chèque pour les montants de moins de dix euros à comparer à 51 % pour des montants de plus de 500 euros.

Contrairement aux idées reçues, l'utilisation du chèque n'est pas liée à l'âge ; les plus gros utilisateurs de chèque sont les particuliers âgés de 35 à 49 ans. En moyenne, les Français déclarent émettre cinq chèques et recevoir un chèque par mois (68 % des encaissements proviennent d'autres particuliers).

Parmi les dix-sept postes de dépenses analysés, le chèque est le moyen de paiement le plus utilisé pour l'éducation (frais de scolarité, frais de cantine), les services à domicile (ménage, *baby-sitting*, travaux de jardinage, petits travaux d'entretien), les dépenses de médecine et les activités sportives et culturelles. Le chèque arrive en deuxième position pour onze autres postes.

### Les éléments subjectifs

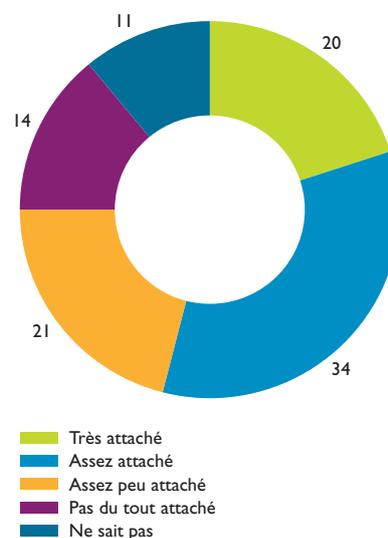
Au-delà des données objectives, un des volets de l'enquête portait sur une approche subjective : l'image du chèque par rapport aux autres principaux moyens de paiement. Pour évaluer cette image, on a demandé aux particuliers et aux entreprises leur moyen de paiement préféré quels que soient le montant ou le type de dépenses. La carte bancaire apparaît alors clairement comme le moyen de paiement préféré des particuliers, 63 % la préférant. Elle est suivie du chèque avec 18 % des réponses devant les espèces (12 %). À l'opposé, le virement recueille un score très faible (1 %), ce qui peut expliquer la moindre utilisation du virement en France par comparaison aux autres pays européens.

L'enquête a également essayé de mieux comprendre le lien affectif (attachement) entre les particuliers et le chèque. Le segment de particuliers « très attachés » au chèque (20 % des particuliers) se rapproche des 18 % de particuliers préférant le chèque.

Ainsi, un peu plus de la moitié des Français déclarent être attachés au chèque, un sur cinq y est même très attaché. De même, la moitié des Français seraient gênés par une éventuelle disparition du chèque. Le profil des populations qui utilisent le plus le chèque (éléments objectifs) et celui des populations qui disent qu'elles seraient le plus gênées par sa disparition sont différents. L'enquête a montré que la préférence pour le chèque pourrait, chez les particuliers, être « contrainte ». En effet, on observe que pour les particuliers, le chèque est notamment

### G2.5 Attachement au chèque

(en %)



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – Décembre 2010  
Réalisation : CSA

largement utilisé pour des postes de dépenses tels que les frais de scolarité et cantine, les services à domicile, les cadeaux sous forme d'argent, les dépenses de médecine, les activités sportives et culturelles et les loyers, qui souvent ne peuvent pas être réglés par d'autres moyens.

Le profil des particuliers attachés au chèque correspond davantage au stéréotype mentionné précédemment puisque l'attachement est particulièrement fort (supérieur à 60 %) chez les ruraux et les personnes de plus de 65 ans. À l'inverse, les particuliers vivant dans un foyer avec un revenu net mensuel supérieur à 4 500 euros et les 18-24 ans sont moins attachés au chèque.

L'enquête montre également une forte corrélation entre l'attachement au chèque et sa gratuité. On a ainsi demandé aux particuliers ce qui pourrait faire diminuer leur attachement au chèque. 45 % des particuliers attachés au chèque ne savaient pas ce qui pourrait modifier leur attachement au chèque mais 27 % des particuliers attachés au chèque ont mentionné que « faire payer les chèques » diminuerait leur attachement. L'acceptation large du chèque comme moyen de paiement est aussi identifiée comme un facteur important d'attachement. Il convient de préciser qu'il s'agissait d'une question ouverte qui ne suggérait aucune des réponses possibles.

Ces résultats ouvrent donc deux pistes de réflexion sur les facteurs ayant une influence directe sur l'attachement au chèque : le développement de

L'acceptation de la carte bancaire (ou d'un mode de paiement alternatif) dans les cas où le chèque est utilisé et en second lieu, la facturation du chèque.

En ce qui concerne les intentions d'utilisation du chèque dans les cinq prochaines années, l'étude montre qu'une forte minorité (39 %) de particuliers a l'intention de se servir du chèque moins souvent. Cela devrait contribuer à maintenir la tendance baissière du nombre de chèques utilisés en France qui est observée depuis plusieurs années.

**2.1.1.2 Les entreprises et les administrations utilisent encore largement le chèque en émission et en réception**

Il ressort du rapport que les différentes catégories d'entreprises (entendues comme les PME-PMI de dix à 249 salariés) et les professionnels (artisans/commerçants et professions libérales de la santé regroupés sous l'appellation « professionnels » avec moins de dix salariés) utilisent encore fortement les chèques pour leurs transactions. Tous les professionnels déclarent utiliser le chèque pour régler leurs dépenses professionnelles et 93 % des PME-PMI le font.

Le taux d'équipement des entreprises en chéquier est très élevé (entre 88 % et 98 % selon les catégories)

tandis que celui en carte bancaire est seulement de 58 % parmi les professionnels.

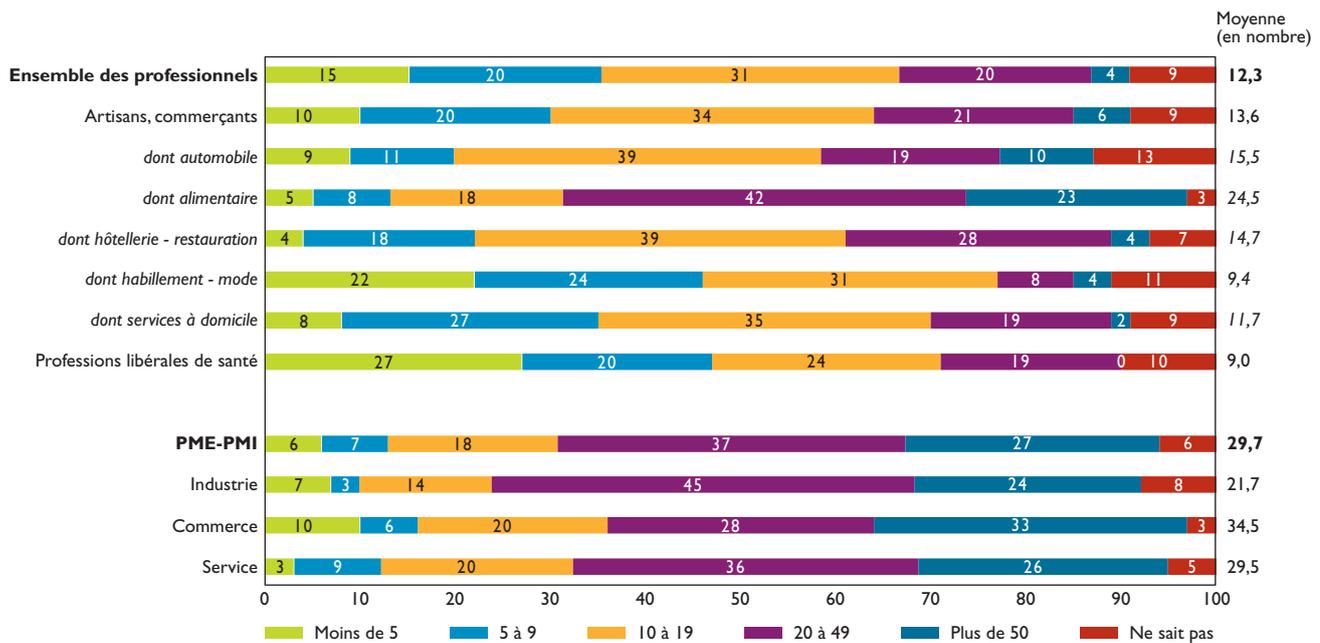
**En émission**

Pour les paiements (chèques émis) les entreprises de moins de 249 salariés émettent entre neuf et 35 chèques par mois (variant en fonction des secteurs), équivalent à une estimation globale d'environ 500 millions de chèques, soit 15 % des chèques émis en France en 2009.

L'ensemble des professionnels émet environ douze chèques par mois alors que les PME-PMI en émettent environ une trentaine. Ces moyennes cachent des dispersions très fortes par secteur d'activité. Le chèque est le premier moyen de paiement pour régler l'équipement, les matières premières, les impôts et charges, le loyer, les cotisations sociales.

En émission, les professionnels (tous secteurs confondus) préfèrent à 59 % effectuer leurs paiements par chèque. Les services à domicile utilisent encore plus massivement le chèque. Il ne s'agit pas pour eux d'une préférence, mais d'une obligation liée à l'absence de moyen alternatif présentant des caractéristiques similaires pour régler des dépenses ponctuelles.

**G2.6 Nombre de chèques émis par mois par secteur d'activité (en %)**



Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – Décembre 2010  
Réalisation : CSA

## En réception

Concernant la réception des chèques, ceux-ci occupent une place prédominante dans les encaissements. Chez les professionnels, le chèque représente plus de 50 % des encaissements contre environ 20 % pour le deuxième moyen de paiement utilisé (carte bancaire ou espèces selon les catégories).

Le nombre de chèques reçus s'avère très variable selon le secteur d'activité : les professionnels reçoivent une cinquantaine de chèques par mois. Le chiffre de l'ensemble des PME-PMI (159 chèques par mois), n'est pas significatif car les disparités d'un secteur à l'autre sont très importantes (76 pour l'industrie, 117 pour les services, 418 pour le commerce).

En revanche, en réception provenant d'autres entreprises la plupart des secteurs préfèrent recevoir des chèques.

Les administrations publiques sont également de grandes utilisatrices de chèques au moins en réception. Si depuis quelques années la comptabilité publique a fait des efforts significatifs pour orienter les contribuables personnes physiques et morales vers les moyens dématérialisés, dans le cadre notamment des travaux du CCSE, on doit constater une forte inertie des usagers qui utilisent encore largement le chèque.

On constate ainsi une ambivalence au sujet du chèque parmi les entreprises de moins de dix salariés et les PME-PMI qui perçoivent beaucoup plus d'avantages au paiement par chèque qu'à l'encaissement.

Les perspectives d'utilisation confirment la grande inertie des entreprises et des professionnels au sujet de l'utilisation future du chèque : 59 % des PME-PMI ont l'intention de s'en servir aussi souvent dans les cinq prochaines années et 65 % des professionnels déclarent qu'ils seraient gênés en cas de disparition du chèque en émission, mais moins en encaissement (52 %). Les « irréductibles », très attachés au chèque et très gênés en cas de disparition du chèque, représentent 17 % des professionnels et seulement 8 % des PME-PMI.

## T.2.1 Répartition des encaissements par chèque dans les administrations publiques en 2009

(en %)

	Nombre d'opérations	Montant des opérations
État	16,0	21,6
Collectivités locales	62,7	33,2
Établissements publics et régions	54,8	36,3

Source : DGFîP (Direction générale des Finances publiques)  
Réalisation : Secrétariat général du CCSE

## 2.1.2 Les avantages et les coûts du chèque

### 2.1.2.1 Les avantages

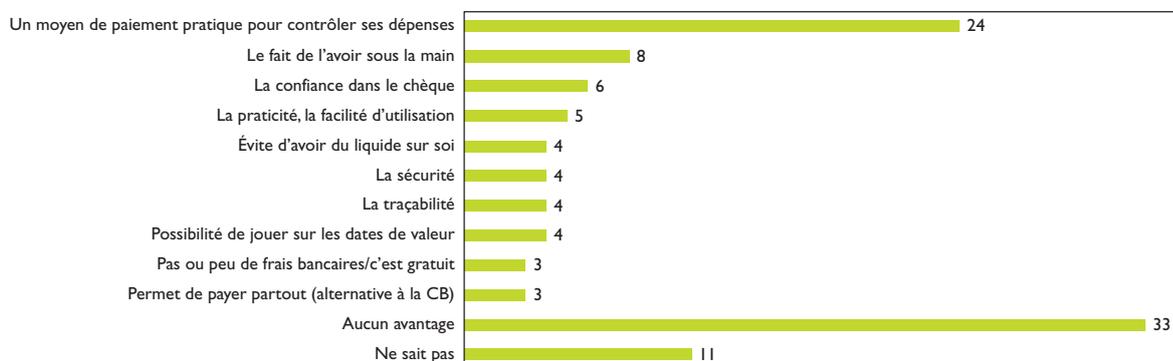
Le rapport d'EDC a montré que l'attachement au chèque ne résulte qu'en partie des avantages objectivement reconnus à ce moyen de paiement. Les particuliers comme les professionnels et les entreprises l'utilisent de façon délibérée dans certains cas et contrainte pour d'autres.

L'avantage principal, pour 24 % des particuliers interrogés, est que le chèque permet de contrôler ses dépenses. Cette notion de contrôle, apparemment paradoxale lorsque l'on songe aux difficultés liées aux rejets de chèques impayés, peut recouvrir plusieurs aspects : le suivi du parcours d'un chèque (ex. : en vérifiant sur le relevé de compte quel chèque a été débité et à quelle date), l'existence d'un talon pour reporter le montant du chèque, indiquer le bénéficiaire et avoir une trace écrite de chaque dépense.

Le rapport montre aussi que l'avantage principal du chèque tel qu'il est perçu est d'être « à la main » du particulier, c'est-à-dire que le particulier décide du montant et du moment de chaque paiement (à l'opposé par exemple du prélèvement qui a lieu à date fixe, sur un compte prédéfini à l'avance et qui ne peut pas être modifié d'un mois à l'autre en cas de besoin ponctuel de trésorerie) et contribue ainsi à cette perception d'avoir le contrôle de ses finances.

### G2.7 Avantages perçus du chèque (réactions spontanées)

(en %)



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – Décembre 2010  
Réalisation : CSA

Même si la gratuité ne paraît pas être la raison principale de son utilisation aussi massive (seulement 3 % des personnes interrogées ont fait référence à l'absence de frais bancaires), la gratuité pour l'émetteur reste un élément auquel les associations sont particulièrement attachées. En outre, une grande majorité de particuliers n'a certainement jamais payé de frais d'incident liés au chèque.

De plus, il faut noter que le réseau d'acceptation du chèque est un élément important. Lors des entretiens menés pour l'étude, la profondeur du réseau d'acceptation du chèque a souvent été citée. Il est presque toujours possible de régler une dépense par chèque.

Ces données sont corroborées par les entretiens effectués avec les entreprises et les secteurs publics et associatifs. Il apparaît que l'acceptation de la carte bancaire est faible dans des secteurs tels que l'éducation ou les services à domicile, ce qui constitue certainement le facteur principal expliquant la prédominance du chèque dans ces flux.

Enfin, dans un certain nombre de cas, c'est le seul moyen de paiement en face à face ou à distance qui soit à utilisation unique et ne nécessite pas d'équipement particulier ou la mise en place préalable

d'un dispositif quelconque. Pour un certain nombre de dépenses à domicile, le chèque est le seul moyen de règlement en dehors des espèces.

#### 2.1.2.2 Les coûts du chèque

À côté de ses avantages le chèque a un certain nombre de coûts pour les utilisateurs même si les particuliers les perçoivent peu (frais d'affranchissement pour les chèques envoyés par courrier...). En effet, pour les commerçants et pour les banques délivrant et traitant les formules de chèque, l'utilisation d'un chèque représente un coût de traitement non négligeable.

En l'absence de statistiques précises, EDC a estimé le coût de la filière chèque pour les entreprises et grands commerçants dans une fourchette allant de 0,35 euro à 0,80 euro par chèque encaissé avec une moyenne de 0,49 euro, ce qui équivaut à 1,3 milliard d'euros par an pour les entreprises en extrapolant par le nombre de chèques encaissés.

Par ailleurs, pour la filière bancaire, en l'absence de statistiques exhaustives fournies par les professionnels, ces coûts ont été estimés en comparaison avec ceux, connus, des grands pays utilisateurs. Selon les hypothèses, le coût global évolue entre 0,7 milliard et 4 milliards d'euros par an.

## T2.2 Liste des différents types de coût du chèque pour les principaux acteurs

Particuliers
<ul style="list-style-type: none"> <li>• frais liés à la réception d'un chéquier en recommandé</li> <li>• frais d'envoi de courrier (pour payer à distance ou pour encaisser un chèque en l'envoyant à son agence) : prix d'un timbre en affranchissement écopli de 0,53 euro et estimation du prix d'une enveloppe de 0,05 euro</li> <li>• temps requis pour encaisser un chèque (ex : faire la queue dans une agence bancaire, temps entre la réception d'un chèque et l'encaissement de ce chèque)</li> <li>• il peut également y avoir d'autres coûts plus complexes à quantifier (ex : certaines offres « à bas prix », comme des billets d'avion achetés sur Internet, ne peuvent pas être payées par chèque et le particulier voulant se servir d'un chèque devra donc effectuer cet achat à un prix potentiellement plus élevé auprès d'un autre commerçant).</li> <li>• frais bancaires d'incidents de paiement liés au chèque en cas d'émission de chèque sans provision</li> </ul>
Entreprises
<ul style="list-style-type: none"> <li>• coûts de traitement du chèque en comptabilité (en encaissement et en paiement)</li> <li>• frais d'envoi de courrier et de coursiers (en encaissement et en paiement)</li> <li>• temps de passage en caisse pour les commerçants</li> <li>• frais bancaires liés au chèque (ex : traitement du chèque, incidents de paiement)</li> <li>• frais liés à la lutte contre la fraude et les impayés, et perte financière relative aux impayés</li> </ul>
Secteur public
<ul style="list-style-type: none"> <li>• coûts de traitement locaux et centraux du chèque en comptabilité (en encaissement et en paiement)</li> <li>• frais d'envoi de courrier (pour payer à distance ou pour encaisser un chèque) : prix d'un timbre en affranchissement écopli de 0,53 euro et estimation du prix d'une enveloppe de 0,05 euro</li> <li>• frais bancaires liés au chèque (ex : traitement du chèque, incidents de paiement)</li> <li>• frais liés à la lutte contre la fraude et les impayés, et perte financière relative aux impayés</li> </ul>
Banques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• production et envoi du chéquier</li> <li>• coûts liés à l'acquisition du chèque par télécollecte et en banque</li> <li>• coûts liés au traitement du chèque : coûts de flux logiques et coûts physiques</li> <li>• coûts liés à la compensation du chèque</li> <li>• coûts liés à la conformité et lutte contre la fraude chèque</li> <li>• coûts liés à la gestion des impayés</li> </ul>
Banque de France
<ul style="list-style-type: none"> <li>• coûts de maintenance des fichiers nationaux : Fichier central des chèques (FCC), Fichier national des chèques irréguliers (FNCI) et du Centre national d'appel des chèques perdus ou volés (CNACPV)</li> </ul>

Source : EDC

Réalisation : EDC

### 2.1.3 Les pistes envisagées pour accompagner la décroissance de ce moyen de paiement

Un certain nombre de parties prenantes sont apparues favorables au maintien d'un *statu quo* tandis que d'autres souhaitaient une démarche plus proactive vis-à-vis de la tendance dominante allant vers une diminution lente mais régulière de l'utilisation du chèque.

À la lumière des réponses, l'étude indique qu'il existe un certain nombre de pistes à explorer qui peuvent être regroupées en trois catégories.

#### • Dresser une liste des cas d'utilisation les plus importants

Une grande majorité de participants interrogés ainsi que les résultats des enquêtes menées par sondage

confirment qu'il serait souhaitable de dresser une liste de cas d'utilisation les plus importants afin de mieux cerner les problèmes à résoudre pour passer à des moyens de paiement alternatifs répondant aux besoins des utilisateurs.

#### • Améliorer les moyens de paiement existants

Contrairement à une idée reçue relative au poids des habitudes, l'ensemble de l'enquête montre que l'utilisation du chèque est rationnelle et résulte de ses caractéristiques propres qui répondent à une demande des utilisateurs (à la main, simple et sans matériel ou préinscription, gratuité...). Il est donc nécessaire de rapprocher les moyens de paiement existants de ces caractéristiques propres au chèque si l'on veut réorienter les utilisateurs vers ces moyens de paiement.

De nombreux entretiens indiquent par exemple qu'il faudrait améliorer le virement pour avoir une ergonomie standardisée et une plus grande facilité d'utilisation.

Plusieurs participants à l'enquête ont suggéré que les aspects techniques et économiques de la carte bancaire pourraient être optimisés pour les flux de montants élevés (pour lesquels le chèque est le moyen de paiement préféré).

### • Déployer de nouveaux moyens de paiement

Il existe dans d'autres pays des exemples de nouveaux moyens de paiement (BPAY en Australie, *Faster Payments* au Royaume-Uni) qui ont contribué au remplacement progressif du chèque. Il y aurait donc potentiellement des opportunités pour déployer de nouvelles alternatives au chèque en France.

Les paiements par Internet ou mobiles de particulier à particulier semblent être enfin une voie à développer.

Le CCSF suivra avec attention les propositions qui pourront être faites quant à l'avenir de ce moyen de paiement et a pris note de la position du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie soulignant que la disparition du chèque n'était pas envisagée actuellement.

Le Comité a été informé de la nouvelle mission confiée par le ministre à MM. Pauget et Constans sur l'avenir des moyens de paiement. Cette mission destinée à proposer les éléments d'une stratégie française, dans un cadre européen, en matière de moyens de paiement, en liaison avec les travaux du CCSF dans ce domaine, conduira MM. Pauget et Constans à déposer leur rapport à la fin de l'année 2011.

## 2.2 LE TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT

Le CCSF a pris position en mars 2011 sur l'avenir du titre interbancaire de paiement (TIP) dans le cadre de la migration de l'ensemble des moyens de paiement scripturaux dans l'univers SEPA (*Single Euro Payments Area*). En effet, le TIP, utilisé en France, est considéré comme un produit de niche par les autorités européennes. Il devra donc, à terme, migrer vers

### Le titre interbancaire de paiement (TIP)

Le TIP est un moyen de paiement interbancaire créé en 1988 pour des règlements à distance. Il permet au débiteur de payer par débit de son compte de manière unitaire, en donnant un accord à chaque paiement par la signature manuscrite d'un document normalisé. Le TIP est émis par le créancier en même temps que la facture qu'il est destiné à payer et il est adressé au débiteur avec celle-ci.

Le TIP porte notamment l'identifiant du créancier (le numéro national d'émetteur), les coordonnées bancaires du débiteur (relevé d'identité bancaire – RIB), le montant et les références de la créance. La date d'exigibilité est indiquée à l'initiative du créancier, le plus souvent sur la facture qui accompagne le TIP. Le débiteur acceptant de payer par TIP, doit joindre son RIB lors du premier paiement. Ses coordonnées bancaires seront reprises automatiquement sur les TIP suivants. Cette facilité reste ouverte aux débiteurs qui souhaitent changer de compte débité.

Le TIP est payable par débit en compte (« prélèvement à J+1 », J étant la date de présentation de l'opération), indépendamment de la date limite de paiement de la facture. Il peut aussi être payable par débit en compte et en espèces à La Banque Postale, par débit en compte, le débiteur ayant indiqué le montant, ou par chèque avec l'utilisation du talon TIP comme moyen de réconciliation. Dans ce cas le TIP n'est pas utilisé comme moyen de paiement, mais le bordereau TIP sert de support de dénotage accompagnant un chèque.

Les cas de contestation du débiteur et leurs délais sont prévus dans les conditions à la clientèle, mais bien que le débiteur conserve la possibilité de contester le TIP et de demander à être remboursé, les cas de contestation sont très peu fréquents.

d'autres moyens de paiement, tels le prélèvement ou le virement en principe au plus tard en août 2016 selon la date d'adoption du règlement européen « SEPA *end date* ».

## 2.2.1 Une utilisation en net déclin d'un instrument non compatible SEPA

### Une décroissance de l'usage du TIP en nombre de transactions...

Le CCSF constate que le TIP connaît un usage déclinant depuis plusieurs années. Les volumes représentent en 2010 115 millions de TIP pour un montant de 38 milliards d'euros contre 144 millions pour un montant de 50 milliards d'euros en 2006. C'est un outil essentiellement utilisé par les administrations publiques pour percevoir impôts taxes et redevances diverses et par les grands facturiers émetteurs de millions de factures (énergie, télécommunications, assurance, etc.).

### ... qui va de pair avec la baisse des montants

Le TIP reste très utilisé par un certain nombre de grands facturiers (EDF, télécommunications, assureurs, etc.). Interrogés, tous ont souligné qu'il s'agissait d'une alternative au chèque qui avait comme avantage incontestable de faciliter les réconciliations comptables et de générer très peu d'impayés (0,8 %) tandis que les litiges sont quasi inexistantes. En effet, le choix de la date d'envoi du TIP permet au débiteur, comme pour un chèque de s'assurer de l'approvisionnement du compte et d'éviter les rejets.

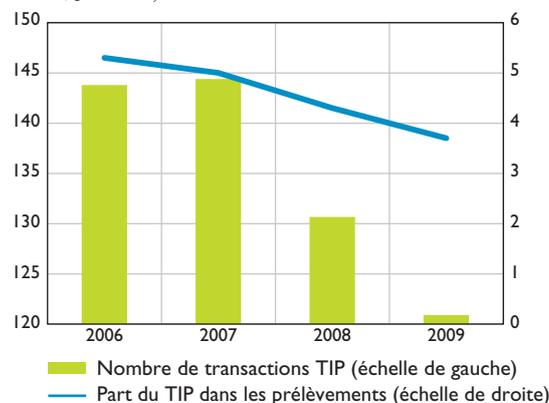
De leur côté, les administrations publiques continuent à être des émetteurs significatifs de TIP, même s'il existe cependant de grandes différences entre les statistiques relatives à l'État, aux collectivités locales et aux établissements publics et régies.

S'agissant de l'État, globalement, pour 569 millions d'opérations de perception de recettes 54 % ont lieu par prélèvement, 30 % par chèque et 4 % par TIP. Cependant, en montant, les prélèvements ne représentent que 12,5 % des recettes, les chèques 24 % et les TIP 4 %. On note l'écart très important existant entre le poids des téléchèques et des virements en volume (6,3 % des opérations) et en valeur (60 % des recettes de l'État).

Le secteur public local garde quant à lui un tropisme particulier pour le chèque puisque 62 % de ses encaissements (en nombre) ont lieu par voie de chèques qui représentent 33 % de ses recettes (en valeur).

## G2.8 Nombre de transactions par TIP et part dans les prélèvements de 2006 à 2009

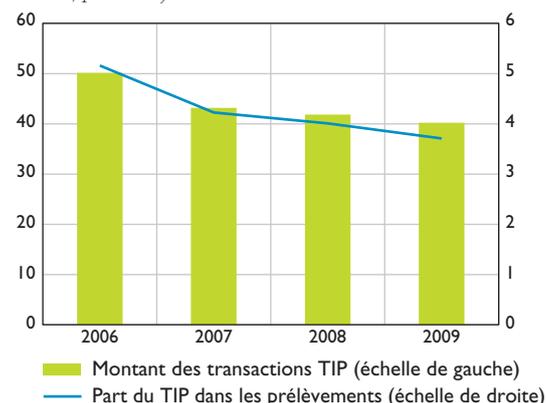
(en millions, part en %)



Source : Banque de France

## G2.9 Montant des transactions par TIP et part dans les prélèvements de 2006 à 2009

(en milliards, part en %)



Source : Banque de France

## Un instrument non compatible avec l'univers SEPA

Dans l'univers SEPA, le TIP est considéré comme un produit de niche qui doit, à terme disparaître ou être remplacé par un moyen de paiement SEPA. Un des points clés du débat est lié aux délais d'exécution qui sont actuellement favorables aux créanciers puisque le cycle d'exécution d'un TIP est de J+1, et est indépendant de la date limite de paiement de la facture, J étant la date de présentation, tandis qu'un ordre de prélèvement SEPA (SEPA Direct Debit – SDD) est payé à J+5.

Le TIP est un moyen de paiement atypique car hybride, relevant à la fois de règles d'un prélèvement et qui conserve les caractéristiques du chèque pour le particulier. Deux pistes sont possibles. La première est de rendre le TIP « SEPA compatible » puisqu'on est proche du prélèvement, mais le problème resterait celui du délai du crédit à J+1. La deuxième piste serait de remplacer les TIP par des virements.

### Le projet SEPA

#### Pourquoi le projet SEPA ?

Après l'introduction de la monnaie unique en 2002, le projet SEPA (*Single euro Payments Area* – espace unique de paiement en euros) a pour but de rendre aussi simple l'utilisation des moyens de paiement scripturaux (c'est-à-dire les paiements effectués à partir de comptes tenus par les établissements financiers), et ce sur l'ensemble du territoire européen.

#### Qui est à l'origine de ce projet ?

L'EPC (*European Payments Council* – Conseil européen des paiements), qui rassemble les communautés bancaires européennes ainsi que les principales banques européennes, a lancé le projet SEPA en 2002 pour renforcer l'intégration du marché intérieur européen. Le projet est soutenu par la Commission européenne et les banques centrales de l'Eurosystème.

#### Quels moyens de paiement sont concernés par le projet SEPA ?

L'EPC a défini des règles pour trois moyens de paiement : les virements, les prélèvements, et les paiements par carte. Le chèque, peu utilisé dans les autres pays européens, n'est pas concerné par le projet SEPA. Les premiers moyens de paiement SEPA (virement et carte de paiement) sont disponibles depuis 2008. Les prélèvements SEPA sont disponibles en France depuis 2010.

#### Qui est concerné ?

Tous les utilisateurs de moyens de paiement scripturaux sont concernés par le projet SEPA : les entreprises et les administrations, ainsi que les commerçants et les particuliers.

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

Le CCSF a constaté que différentes solutions existaient pour rendre le TIP « SEPA compatible », mais qu'aucune n'était totalement satisfaisante et que certaines nécessitaient de rallier d'autres communautés au sein du Conseil européen des paiements. Une autre solution consisterait aussi à ne pas le faire évoluer et à procéder à terme à sa suppression pure et simple.

Dans le contexte de la proposition de règlement européen sur les dates de fin de migration qui prévoit actuellement une disparition des « produits de niche » nationaux, le CCSF a pris position lors de sa réunion du 8 mars 2011 pour le maintien du TIP en France aussi longtemps que possible et, à tout le moins, jusqu'à la date butoir prévisionnelle de 2016. Parallèlement, le CCSF soutient vigoureusement le développement de moyens de paiement alternatifs innovants répondant aux besoins des utilisateurs (virement de proximité...).

Cette position favorable au TIP et au télépaiement, compte tenu de leurs avantages pour les utilisateurs et leur rôle dans la régression de l'utilisation du chèque, a également été reprise explicitement par le Comité national SEPA lors de sa réunion plénière du 10 juin 2011.

### 2.2.2 Mais un outil utile au moins à titre transitoire

L'enquête relative aux chèques précédemment évoquée a également montré au travers des réponses des consommateurs que souvent le TIP était spontanément mentionné comme substitut au chèque. Aussi l'éventuelle disparition du TIP pourrait-elle avoir pour conséquence de ralentir la tendance à la baisse de l'utilisation du chèque. Certaines parties prenantes craignent également que cette disparition incite une partie des particuliers à abandonner le prélèvement pour revenir au chèque.

Les administrations publiques et un certain nombre de grands facturiers, principaux utilisateurs du TIP sont, quant à eux, hostiles à une substitution par un autre moyen de paiement qui aurait un coût plus élevé et/ou des délais d'encaissement plus longs. Ainsi, l'encaissement d'un paiement par carte a un coût plus important que celui d'un TIP et les délais d'encaissement à J+1 du TIP sont particulièrement favorables à la trésorerie des créanciers par rapport à d'autres moyens « SEPA compatibles ». Les créanciers subiraient des pertes de trésorerie occasionnées par le passage d'un cycle J-1 à J-5, J étant la date de règlement.

Le CCSF considère donc que le TIP a manifestement un rôle positif à jouer dans l'évolution des moyens de paiement en France et que les parties prenantes sont conscientes que les décisions engageront pour de nombreuses années. Il tient à souligner que les préoccupations de sécurité et de coûts sont essentielles. Il retient aussi que la souplesse d'utilisation, les délais de présentation ou d'encaissement et le coût réduit du TIP doivent rester les qualités primordiales d'un éventuel moyen de paiement de substitution.

Il constate que le débat est loin d'être achevé et que l'objectif doit être de répondre aux besoins des consommateurs avec des moyens de paiement compatibles avec l'univers SEPA, qui soient à la main du débiteur et qui ne risquent pas d'entraîner un retour d'utilisation des chèques ou des espèces.

Aussi, le CCSF souhaite que l'émergence de moyens de paiement alternatifs qui conserveraient les avantages essentiels du TIP pour les consommateurs et les émetteurs, notamment le choix dans la date de l'envoi pour les premiers et l'identification des paiements pour les seconds, soit encouragée, pendant la période transitoire où le TIP sera maintenu. À cet effet, et dans l'immédiat, le CCSF souhaite que le TIP bénéficie du délai le plus long possible avant de migrer afin de laisser le temps nécessaire à l'éventuelle détermination de solutions alternatives. C'est le sens de la position exprimée lors de la réunion du 8 juin 2011, qui a été relayée par le Comité national SEPA.

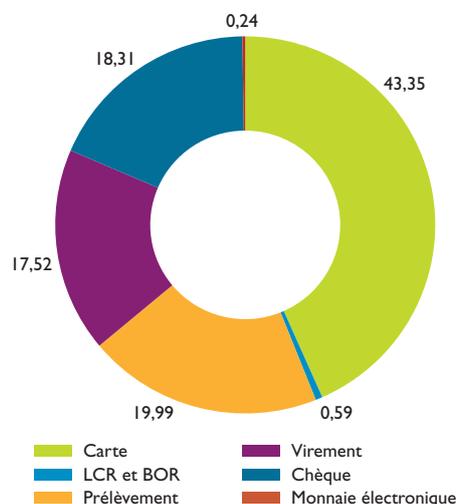
## 2.3 LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DE LA CARTE BANCAIRE

### 2.3.1 L'attachement du CCSF à l'architecture actuelle du système de paiement par carte

À la fin de l'année 2010, le CCSF a consacré une importante réunion de travail au modèle économique de la carte bancaire. Celle-ci s'inscrivait notamment dans le cadre des débats faisant suite à la proposition de

### G2.10 Ventilation des moyens de paiement scripturaux en nombre de transactions en 2010

(en %)



Source :

modification du *Code monétaire et financier* connue sous le nom d'amendement « Mallié » visant à réglementer les commissions payées par les commerçants.

Par ailleurs, la décision de l'Autorité de la concurrence du 7 juillet 2011 condamnant certaines pratiques mises en œuvre par le Groupement des cartes bancaires en matière de facturation des commissions liées à l'utilisation de la carte a souligné l'actualité du sujet et contribuera à faire évoluer la pratique et à faire baisser de manière substantielle la plupart des commissions interbancaires liées aux transactions par carte.

Tout d'abord, le CCSF a réaffirmé son opinion que la carte de paiement est, à son sens, un instrument moderne au coût d'utilisation faible. En France, 64,1 millions de cartes de type « interbancaire » (carte bleue, MasterCard et Visa) étaient en circulation en 2010<sup>2</sup>.

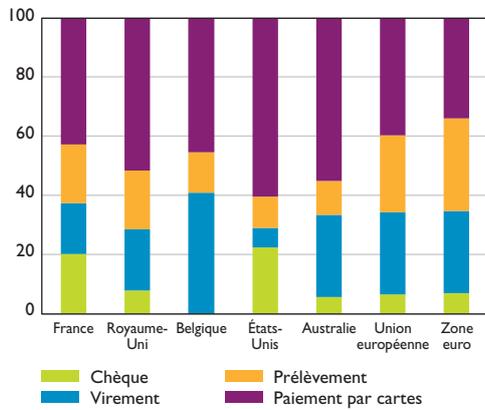
Le paiement par carte est le premier instrument de « paiement scriptural » en nombre d'opérations avec plus de 7,4 milliards d'opérations en 2010, soit 43 % de l'ensemble des moyens de paiement scripturaux ; il constitue de loin, à l'exception des espèces, le premier mode de paiement de proximité pour un montant de 362 milliards d'euros.

Dans le paysage européen, c'est en France et en Grande-Bretagne que le paiement par carte est le plus développé. Il y représente le tiers des paiements par carte effectués dans la zone euro.

<sup>2</sup> Un très grand nombre de cartes (paiement et retrait) circulaient en France en 2010 (101 millions) dont 62 % de cartes interbancaires, 14 % de cartes de retrait bancaire et 25 % de cartes privatives. Ces dernières utilisant un « système 3 points » fonctionnent autour d'un prestataire central qui contracte directement avec le consommateur et le commerçant. Les caractéristiques techniques et financières sont propres à chacun. C'est le système utilisé par la carte American Express par exemple (Source : Banque de France, service de la Surveillance des moyens de paiement scripturaux – SMPS).

**G2.11 Répartition du nombre de paiements hors espèces par pays en 2009**

(en %)



Sources : Banque de France, Banque des règlements internationaux (BRI), Banque centrale d'Australie (RBA)  
Réalisation : EDC

L'interbancaire du système français ainsi que la sécurité conférée au système par l'utilisation de la puce plutôt que de la bande magnétique ont constitué des facteurs importants du succès de l'utilisation de ce moyen de paiement durant les vingt dernières années.

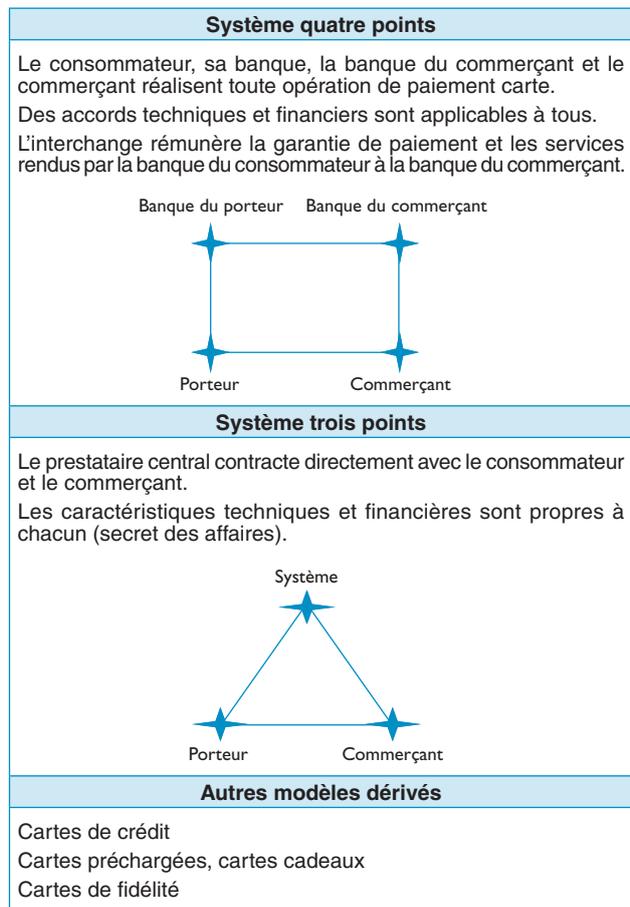
De manière générale, la carte est globalement le moyen de paiement préféré des Français, par rapport au chèque et aux espèces. La généralisation de la carte à puce, un réseau d'acceptation étendu et le rôle de surveillance de la Banque de France ont conduit à un usage fréquent et sûr de la carte avec une centaine de paiements par an et par porteur. Le haut niveau d'utilisation et de satisfaction des parties prenantes prouve que le modèle français est très apprécié.

En France, le montant moyen d'un paiement par carte de type carte bleue est de 49 euros, hors retraits, soit un niveau moins élevé que pour les virements, les prélèvements ou les paiements par chèque.

Le réseau d'acceptation en France, largement étendu, comprend 1,3 million de points d'encaissement. Ce moyen de paiement est apprécié des commerçants car il présente de nombreux avantages : paiement garanti et irrévocable, encaissement automatique et télécollecte, sécurité de l'opération, gestion comptable, comportant parfois aussi des services spécifiques (gestion de la TVA...) qui constituent ainsi un service réel pour les commerçants même si les très petits commerçants préfèrent le mode de paiement en espèces.

Le paiement par cartes bancaires fonctionne selon un « système quatre points » qui repose, en France,

**Les différents modèles économiques des cartes bancaires**



Source : Fédération bancaire française

sur les commissions interbancaires (interchanges). Ce schéma fait intervenir le consommateur, la banque du consommateur, le commerçant et la banque du commerçant. L'interchange rémunère notamment la garantie de paiement et les services rendus par la banque du consommateur à la banque du commerçant. Le « système quatre points » lie ainsi des milliers de banques adhérentes aux réseaux cartes Visa et MasterCard et des centaines au réseau carte bleue (cf. schéma).

Les coûts du système sont générés par des coûts d'investissements et de fonctionnement : fabrication de la carte, réseau d'autorisation, de surveillance et de pilotage, gestion comptable, informatique, de maintenance et lutte contre la fraude, etc., dans un système qui fonctionne en permanence par échanges d'informations pour déboucler les opérations de paiement. Certains coûts sont supportés par les commerçants qui bénéficient du service d'encaissement par carte et représentent en moyenne de 0,6 à 0,7 % (soit 20 centimes d'euro) du montant par opération.

### La commission commerçant relative aux paiements par carte de paiement

La commission commerçant facturée au commerçant par sa banque est relative à la prestation d'encaissement des opérations de paiement par carte.

La banque du commerçant (ou banque acquéreur) facture à ce dernier une commission librement négociée entre eux, qui varie selon les banques et le service proposé, et qui est censée couvrir les coûts supportés par la banque et dégager une marge.

#### Les coûts supportés ont deux composantes :

- les coûts engagés directement par la banque du commerçant ;
- les coûts payés à l'infrastructure de recouvrement des fonds ; la CIP payée à cette occasion par la banque du commerçant à la banque du porteur de la carte de paiement (cf. *infra*).

Ces deux types de frais correspondent à des services différents et aboutissent à un paiement garanti, indépendamment de la solvabilité du débiteur ou de l'existence d'une fraude. La commission facturée par les banques aux commerçants va ainsi bien au-delà de la rémunération de la couverture de la fraude.

#### Les coûts engagés directement par la banque du commerçant

La banque du commerçant offre au commerçant une gamme de services variables qui sont liés à l'encaissement par carte. Outre la garantie de paiement et la couverture des frais d'infrastructure du réseau d'acceptation, ces services portent sur la télétransmission des données, la mise à disposition de terminaux de paiement sécurisés, l'aide à la gestion du compte, le suivi des ventes et des clients, la préparation des opérations comptables, etc.

En règle générale, le taux de commission du commerçant agrège l'ensemble de ces services et la CIP en un seul chiffre forfaitaire fixe, le commerçant ne connaissant pas le niveau de la CIP et ce qu'elle couvre.

Seuls certains grands remettants peuvent négocier des conditions particulières avec leur banque où la commission commerçant s'exprime sous la forme CIP + 0,x %. De cette façon ils bénéficient de la variation du taux interbancaire des cartes en opposition (TICO), qui est calculée trimestriellement (cf. *infra*).

#### Les coûts interbancaires jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre 2011

C'est la banque du commerçant qui garantit le paiement au commerçant même si cette garantie lui est donnée par la banque du porteur et est rémunérée *via* la commission d'interchange. Le calcul de celle-ci est relativement complexe et s'appuie sur trois éléments <sup>1</sup> :

- une partie fixe qui rémunère les frais inhérents à toute transaction : 0,1067 euro ;
- une partie variable en fonction du montant de la transaction mais calculée de façon identique pour tous (0,21 % du montant de la transaction), et qui est censée couvrir le coût des mesures collectives de sécurité à savoir la prévention du risque de fraude (systèmes d'autorisations, contrôle du code secret), la gestion de ce risque (mises en opposition, suivi des transactions fraudées), les assurances pour risques exceptionnels, et la mise en place de microprocesseurs dans les cartes ;

<sup>1</sup> Chiffres et informations actuellement en vigueur ; source SMPS

• une partie variable en fonction du montant de la transaction mais différenciée selon les banques et qui est destinée à couvrir les dépenses que les banques des porteurs de carte sont amenées à engager au titre de la garantie de paiement qu'elles accordent aux commerçants. Cette partie est le taux interbancaire de cartes en opposition correspondant « au rapport entre le montant des transactions frauduleuses et le montant global des transactions constatées au niveau de chaque couple de banques (banque du commerçant et banque du porteur de carte) ». Ce taux mesure ainsi l'importance de la fraude relevée auprès des commerçants de la banque acquéreur. Ce mécanisme favorise par construction l'implication des banques (côté acquéreur) dans la lutte contre la fraude auprès de leurs commerçants, non seulement en les équipant de dispositifs de paiement sécurisés (terminaux), mais également en mettant en œuvre des outils de veille centralisés permettant de détecter des tentatives répétées chez un même commerçant ou géographiquement réparties et qu'il est nécessaire d'analyser de manière croisée. Le TICO est calculé trimestriellement par couple de banque.

Une partie importante des coûts supportés par la banque et qui conditionne son offre tarifaire aux commerçants est constituée par cette CIP réglée par le banquier du commerçant au banquier du porteur de la carte sur les opérations franco-françaises. Fixée par un accord interbancaire dans le cadre du Groupement cartes bancaires, sa structure est inchangée depuis 1990.

### 2.3.2 Les réformes et les décisions visant à préserver la qualité au meilleur coût

Le CCSF est resté très attentif à ce que les évolutions techniques et réglementaires en cours n'affectent pas tant les normes de sécurité que le mécanisme économique organisant l'interbancaire.

Le CCSF s'est tout d'abord félicité de la mise en œuvre progressive et désormais achevée du standard EMV destiné à sécuriser davantage les transactions par carte. Il note les efforts constants de la profession afin de maintenir le niveau de sécurité.

#### Que signifie EMV ?

Le sigle EMV correspond aux initiales des trois membres fondateurs et initiateurs de ce standard international : Europay International, MasterCard et Visa International.

Conçu pour garantir la sécurité des paiements électroniques, les normes EMV reposent sur l'utilisation de puces intégrées à la carte et de codes confidentiels (code PIN).

Cette technologie permet d'assurer une interopérabilité internationale, c'est-à-dire la capacité technique d'acceptation généralisée de la carte quel que soit le système de paiement utilisé.

Source : BCE

Le CCSF a pris note de l'agrément de l'Autorité de la concurrence du 7 juillet 2011 sur les engagements du Groupement des cartes bancaires en matière de facturation des commissions liées à l'utilisation de la carte. Cette décision fera baisser de manière substantielle la plupart des commissions interbancaires liées aux transactions par carte et permettra une baisse programmée des commissions supportées par le commerçant et indirectement les consommateurs. Le CCSF a réaffirmé son attachement au maintien et au développement des paiements par carte et partage le souci primordial de sécurité des paiements exprimé tant par les consommateurs que par les professionnels.

En effet, la commission interbancaire de paiement (CIP) devra baisser de 0,47 % à 0,30 % en moyenne, soit une baisse de 36 %. Le produit annuel de la CIP, aujourd'hui de près de 1,5 milliard d'euros, devrait finalement être réduit d'environ 500 ou 600 millions d'euros. Des mesures seront prises pour, d'une part baisser les coûts pour les petits commerçants qui reçoivent moins de 12 000 euros de paiement par carte par an et, d'autre part diminuer les frais pour les opérations d'un montant unitaire inférieur à 15 euros.

Par ailleurs, la commission interbancaire de retrait (CIR), versée à chaque retrait par la banque du porteur de carte à la banque gestionnaire du distributeur de billets, sera réduite de plus de 20 %, passant de 0,72 euro à 0,57 euro. Cette baisse de la CIR devrait aboutir à une réduction de près de 100 millions d'euros du produit annuel de la CIR, actuellement de l'ordre de 450 millions d'euros.

### La sécurité des paiements par carte

L'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement a rendu public le 11 juillet 2011 son huitième rapport annuel pour l'année 2010.

Il souligne qu'en France, le taux de fraude est de 0,033 % du montant des transactions, soit un chiffre très inférieur au niveau international (0,449 %) grâce au standard EMV qui permet une meilleure sécurisation de la transaction grâce à la saisie du code par rapport à la simple apposition de la signature utilisée pour les cartes étrangères.

Cependant, depuis quelques années, la hausse de la fraude à distance qui s'élève à 0,263 % contre un taux de 0,014 % sur les paiements de proximité et sur automate, en raison du développement rapide des transactions par Internet, a rendu nécessaire une réflexion quant à la sécurité. Si les paiements à distance ne constituent que 7 % des transactions nationales, le taux de fraude représente 57 % du montant total de la fraude.

Aussi, la Banque de France a recommandé de renforcer la sécurité des opérations de paiement en ligne et de banque à distance. Le dispositif consiste à ce que la banque ou le site commerçant utilise un autre canal, par exemple en envoyant sur le téléphone portable du client un SMS sur la référence de code pour une unique transaction donnée. Cette généralisation, déployée depuis juin 2010 dans les banques, est en cours dans les sites commerçants les plus visités.

Source : Rapport 2010 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement, [www.observatoire-cartes.fr](http://www.observatoire-cartes.fr)

Il faut noter que d'autres modèles économiques existent cependant dans le monde ; l'interchange est gratuit aux Pays-Bas, compensé par un taux de crédit plus élevé, et les interchanges sont très élevés aux États-Unis.

## 2.4 LES VIREMENTS ET LES PRÉLÈVEMENTS DANS LE CADRE DU SEPA

### 2.4.1 La croissance des opérations relevant du SEPA reste lente

Le CCSF a manifesté son souci de voir toutes les parties prenantes au SEPA initier dans les meilleurs délais les opérations et investissements nécessaires au succès de la migration au SEPA. Il a à cette occasion, fait le point sur ces opérations en concertation avec les travaux du Comité national SEPA et lui a transmis ses observations.

En effet, le Comité national SEPA qui s'est réuni le 10 juin 2011 en vue d'examiner l'état d'avancement de la migration à SEPA en France au regard des dates butoirs européennes de fin de migration, s'est alarmé de la lenteur de la migration pour les entreprises. Aussi, le Comité national a rappelé que cette migration

est une condition nécessaire pour que l'ensemble des agents économiques tirent tous les bénéfices de moyens de paiement homogènes sur l'ensemble de la zone euro.

Le CCSF a constaté que la migration des entreprises au virement et au prélèvement SEPA en vue de respecter les dates butoirs réglementaires européennes était relativement lente et devait être accélérée. En juin 2011, environ 20 % des virements en France étaient effectués au format SEPA. L'achèvement de la migration devrait intervenir à l'horizon 2013 ou 2014 selon l'évolution des négociations en cours tendant à unifier la date de fin de migration pour les virements et pour les prélèvements.

La migration française est tirée par la montée en charge exemplaire des administrations qui sera entièrement terminée en 2012, sphère sociale incluse. En revanche, la migration des entreprises demeure très en retrait et nécessite dès à présent une prise de conscience collective ainsi que l'a souligné le Comité national SEPA.

Concernant le prélèvement SEPA, les volumes restent peu significatifs, tant au niveau français qu'euro-péen.

### Le prélèvement SEPA ou SDD (*SEPA Direct Debit*)

**Le prélèvement SEPA présente les caractéristiques suivantes :**

- le débiteur doit donner à son créancier une autorisation appelée « mandat ». Ce mandat est conservé 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 cinq jours (s'il s'agit d'une première opération ou d'une opération ponctuelle) ou deux 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 du créancier pour inclure un libellé qui sera transmis au débiteur sans altération ;
- le débiteur est identifié par le BIC (identifiant international de l'établissement financier) et l'IBAN (identifiant international du compte) (comme pour le virement SEPA).

Le prélèvement SEPA est utilisable pour des opérations de débit ponctuelles ou récurrentes libellées en euros dans l'espace SEPA.

Le débiteur peut demander à sa banque le remboursement d'un prélèvement SEPA déjà effectué. Il dispose pour cela d'un délai de huit semaines après l'opération si le prélèvement a été réalisé sur la base d'un mandat valide, et de treize 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.

Toute banque propose ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt sur simple demande et sans condition.

La banque informe le client intéressé sur le mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service par une documentation appropriée, diffusée notamment *via* Internet.

### Le virement SEPA ou SCT (*SEPA Credit Transfert*)

Le virement est un ordre de paiement initié par le donneur d'ordre à la suite duquel celui-ci donne un ordre de paiement à sa banque qui transfère les fonds à la banque du bénéficiaire.

Le virement SEPA est utilisable pour les transactions libellées en euros, entre deux comptes tenus par des établissements financiers localisés dans l'espace SEPA.

Le virement SEPA présente les caractéristiques suivantes :

- il est exécuté en trois jours ouvrés maximum (ce délai sera réduit à un jour à partir de 2012 conformément aux dispositions de la directive sur les services de paiement en cours de transposition) ;
- le compte du bénéficiaire est crédité du montant total de la transaction (les banques restent comme aujourd'hui libres d'appliquer la tarification de leur choix, mais les intermédiaires ne peuvent pas prélever de frais supplémentaires) ;
- un champ de 140 caractères est à la disposition de la clientèle pour un libellé transmis au bénéficiaire sans altération ;
- il utilise le BIC (identifiant international de l'établissement financier) et l'IBAN (identifiant international du compte) pour l'identification du compte du bénéficiaire.

### 2.4.2 Le rôle moteur des administrations publiques doit être souligné

En 2010, le CCSF a reçu des représentants des grands facturiers et de l'État afin de faire le bilan de la mise en œuvre de la bascule vers le SEPA.

Le CCSF se félicite de l'avancée de la migration des moyens nationaux de paiement à SEPA. Une bonne partie de l'avancée significative de cette migration est liée à l'existence d'une structure de pilotage décidée par le Gouvernement.

Pour accélérer et organiser le processus, le Gouvernement a décidé la création d'une structure de pilotage de la préparation des administrations à SEPA : le Comité interministériel des moyens de paiement européens (CIMPE).

En effet, les administrations publiques françaises figurent parmi les grands utilisateurs de moyens de paiement scripturaux nationaux. L'État, les collectivités territoriales et les établissements publics émettent annuellement plus de 270 millions de virements et les organismes de sécurité sociale plus de 600 millions, ce qui représente environ 45 % des 1,9 milliard de transactions transitant par la plate-forme de compensation interbancaire STET-CORE. Quant aux prélèvements des administrations, ils s'élèvent

à environ 300 millions par an, ce qui représente près de 17 % du total des prélèvements en France.

Dans la sphère de l'État, les émissions de SEPA *Credit Transfert* (SCT) initiées en 2010, se sont rapidement développées pour atteindre plus de 7 millions de SCT émis au 30 juin 2010 avec le début de la bascule de l'application gérant la paie des fonctionnaires de l'État. Fin 2010, au moins 80 % des virements de l'État étaient effectués au format SEPA notamment avec le basculement des pensions de l'État et des salaires des collectivités territoriales et des hôpitaux publics.

Dans la sphère sociale, le basculement complet au virement SEPA est prévu avant la fin de l'année 2011.

En ce qui concerne le prélèvement SEPA, les administrations ont été prêtes à recevoir les premiers SEPA *Direct Debit* (SDD) en novembre 2010. Un projet de plan d'action a été élaboré pour préparer la promotion du SDD auprès des collectivités territoriales. Toutefois, la formule nouvelle du prélèvement SEPA, qui met la gestion du « mandat » de prélèvement à la charge du créancier et qui, conformément à la directive européenne sur les services de paiement, prévoit également la possibilité pour le débiteur, pendant une longue période, de demander le remboursement d'une opération autorisée qui a déjà été exécutée, soulève des difficultés qui conduiront les administrations à suivre de façon attentive les développements à venir dans le domaine des règles d'utilisation.

#### Le Comité interministériel des moyens de paiement européens (CIMPE)

Depuis sa création en 2008, le Comité interministériel des moyens de paiement sensibilise les administrations publiques, les collectivités territoriales, les établissements publics, et les entités de la sphère sociale à l'Europe des paiements et aux évolutions induites par le projet SEPA. Il coordonne les travaux de mise à niveau des systèmes et suit le déploiement de SEPA au sein de la sphère publique et sociale. Il est membre du Comité national SEPA qui réunit, sous la présidence conjointe de la Banque de France et de la Fédération bancaire française (FBF), toutes les parties prenantes au projet (parlementaires, banques, organisations de consommateurs, organisations patronales représentant des différentes activités économiques...). À ce titre, il dialogue avec la communauté bancaire, et participe aux différents groupes de travail mis en place dans ce cadre.

Le CIMPE est composé de représentants désignés par chaque ministère et peut ainsi insuffler des orientations stratégiques vers ces organes de pilotage spécialisés. Il informe ses membres de l'évolution du projet et de l'état des préparatifs. Il diffuse des tableaux de bord, organise des échanges sur les problèmes communs et mutualise l'information.

Cette structure de coordination n'a pas de pouvoir hiérarchique sur les administrations concernées. C'est pourquoi son président, nommé par le ministre des Finances, est missionné par le ministre personnellement et c'est au ministre que le président rend compte de l'activité du Comité et de l'avancement du projet.

### 2.5 LES RÉFLEXIONS

#### SUR LES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT

##### 2.5.1 Le virement électronique de proximité

Une des propositions du rapport Pauget-Constans avait été d'isoler le besoin d'une forme de virement simplifié appelée « virement électronique de proximité » utilisable par le plus grand nombre pour payer des factures (grands créanciers, artisans, associations...) ou pour transférer de l'argent venant s'ajouter à la palette des moyens actuels et pouvant apporter une solution aux cas d'usages où les moyens actuels ne répondent pas totalement aux besoins d'un mode de paiement moderne sûr et peu coûteux.

Aussi le CCSF, dans le cadre des engagements pris le 21 septembre 2010 et dans la continuité des réunions qui ont déjà été consacrées aux autres moyens de paiement comme la carte de paiement, le chèque ou le TIP, a-t-il également dressé un bilan de l'état des réflexions et des travaux de la Place en ce qui concerne les possibilités de mettre en œuvre le « virement électronique de proximité ».

Il est apparu dans les débats du CCSF que ce « virement électronique de proximité » n'est pas un nouveau moyen de paiement, mais plutôt un service innovant qui permet de déclencher le paiement de manière rapide, avec une ergonomie simplifiée, par le débiteur (payeur) grâce aux nouvelles technologies, dans l'offre existante des moyens de paiement SEPA.

Comme pour un virement classique il devra préalablement exister un accord entre le payeur et le payé qui permet de « précodifier » le virement à réaliser et de préciser avec quel moyen de paiement l'opération est réglée. Avant le paiement, le payé devra fournir des informations sur les modalités de paiement qu'il propose et les informations relatives au paiement attendues (montant, dates, références...), puis il émettra une « demande de paiement ».

La demande de paiement permettra d'initier le paiement qui sera ensuite déclenché par le payeur. Chaque acteur (payé et payeur) est authentifié de manière sécurisée conformément aux exigences de la Banque de France.

Il existe deux services distincts pour ce type de virement : le paiement entre un particulier et son créancier (grand facturier, professionnel ou association) et le transfert de fonds entre particuliers.

Ce service sera concurrentiel. Il pourra s'étendre à des services complémentaires selon les banques. La facturation pourra se faire au payeur et/ou au payé selon les stratégies commerciales propres à chaque banque ou fournisseur de service.

#### Les avantages identifiés du virement de proximité

##### Pour le payé personne morale :

- un environnement sécurisé et contractuel déjà connu et établi avec sa banque ;
- l'envoi électronique des demandes de paiement, enrichies d'informations sur la créance en recouvrement ;
- la confirmation reçue du payeur de l'acceptation du paiement ;
- l'automatisation du rapprochement comptable entre la facture et le règlement ;
- la possibilité de proposer plusieurs moyens de paiement SEPA (virements, cartes) ;
- la réduction des coûts de gestion actuels.

##### Pour le payé personne physique :

- un environnement sécurisé et contractuel connu et établi ;
- la protection des données bancaires ;
- la confirmation reçue du payeur de l'acceptation du paiement.

##### Pour le payeur :

- un environnement sécurisé et contractuel déjà connu et établi avec sa banque ;
- un accord systématique avant chaque paiement ;
- le choix du moyen de paiement à utiliser et du compte à débiter ;
- une utilisation possible de plusieurs canaux : banque à distance, guichet automatique de banque (GAB), téléphone mobile ;
- l'objectif est une disponibilité 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

### Les types de solutions techniques envisagées

Actuellement un certain nombre de solutions bancaires existent et cohabitent dans le respect des principes généraux notamment de l'utilisation d'un format normalisé international (ISO) pour la demande de paiement.

Le premier modèle, interbancaire, est ouvert à tous les prestataires de services de paiement agréés qui y adhèrent. Cette interbancaire suppose des objectifs partagés pour des services identiques à des clients exprimant les mêmes besoins. Elle impose un rythme d'investissement et des efforts de commercialisation identiques. Elle doit aussi s'appuyer sur des règles de fonctionnement technique communes entre les banques. Elle nécessite des dispositions économiques prédéfinies entre les banques qui soient pérennes et acceptées par tous. Enfin, ce système doit être ouvert à tous à l'échelle européenne.

Le modèle dit « propriétaire » constituerait une autre option. Il s'agit alors d'un dispositif dans lequel les créanciers et les consommateurs sont clients de la même entité, passent un contrat pour le même type de service. Un des exemples de ce système est Paypal.

### Les projets en cours

Actuellement, différents projets sont lancés sur les deux types d'architecture.

- Un système réparti (SEPAmail) :
  - une architecture répartie, avec partage de moyens dans une logique de transmission de messages d'informations ;
  - les banques s'échangent des demandes de paiement en bilatéral, laissent leurs clients utiliser le moyen de paiement qu'ils ont choisi, génèrent l'opération de paiement SEPA entre le payeur et le payé ;
  - paraît particulièrement adapté au paiement de factures et peut aussi traiter les transferts de fonds entre les particuliers.
- Un système centralisé (KWIXO) :
  - une plate-forme centralisée stocke l'information ;
  - un intermédiaire concentre tous les flux (demandes de paiement et règlements des payeurs et des payés) ;

- peut centraliser le paiement de factures mais paraît mieux adapté aux transferts de personne à personne.

Actuellement, le marché est dans une phase de tests tant avec les payeurs qu'avec les payés. Les offres sont conçues de façon à être évolutives et concurrentielles. Les initiateurs recherchent l'interopérabilité non seulement entre les banques françaises, mais également entre les banques européennes.

Les associations de consommateur souhaitent que ce moyen de paiement – s'il devait remplacer le chèque à moyen terme – soit, tout comme lui, gratuit.

Le CCSF continuera de suivre périodiquement les résultats de ces tests et les propositions d'innovations allant dans le sens d'un meilleur service aux consommateurs de services bancaires dans le cadre d'une évolution des moyens de paiement qui leur sont proposés.

### 2.5.2 L'innovation du paiement sans contact

Le CCSF a engagé une réflexion sur les différents moyens innovants actuellement en cours de développement en matière de paiement sans contact.

#### L'Association française pour le "sans contact" mobile

L'Association française pour le "sans contact" mobile (AFSCM) est une association à but non lucratif régie par la loi de 1901 et qui a pour objectif de faciliter le développement technique et de promouvoir les services sans contact mobiles. L'AFSCM a été fondée en avril 2008 par les trois opérateurs de réseau mobile français : Bouygues Telecom, Orange France et SFR.

L'AFSCM accueille les opérateurs de téléphonie mobile, les fournisseurs de service sans contact, les banques, les industriels et les prestataires techniques.

Les 19 membres actuels (avril 2010) sont répartis en trois collèges selon la nature de leur activité principale :

- collège « industriels » ;
- collège « opérateurs » ;
- collège « émetteurs d'applications ».

Source : [www.afscm.org](http://www.afscm.org)

Les solutions que l'on peut observer actuellement visent à simplifier l'acte de paiement, le rendant plus rapide et plus fluide au point de vente. Cela se matérialise pour le payeur par l'utilisation, tout en recherchant la meilleure sécurité, d'une carte bancaire, d'un téléphone portable ou d'autres objets communicants. Pour le commerçant, cela nécessite un matériel d'acceptation utilisable en mode contact et sans contact. Les solutions se développent à travers des offres concurrentielles laissant le choix aux payeurs. Le développement sur neufs territoires *leader* en France est progressif suite à l'annonce du ministre chargé de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique.

D'ores et déjà, le Comité consultatif du secteur financier a engagé des concertations entre les parties prenantes qui devraient faciliter les décisions à prendre au plan national. Il a ainsi organisé une réunion en octobre 2011 avec les associations qui se sont constituées dans ce domaine regroupant à la fois des professionnels du monde bancaire et des représentants de l'industrie des télécommunications et des nouvelles technologies.

L'offre de nouveaux procédés se développe très rapidement, notamment autour des paiements sans contact initiés par téléphone mobile ou par carte bancaire. Le CCSF s'est ainsi informé des expériences actuellement en cours en France, à Nice et à Strasbourg.

Parmi les solutions existantes autour des paiements par téléphone mobile et *smartphone*, il faut noter celle s'appuyant sur une puce intégrée à une coque entourant les *smartphone*. Les établissements initiateurs du projet ont choisi l'une des solutions de Visa en utilisant « la technologie micro SD » c'est-à-dire l'ajout d'un accessoire qui comprend l'application de paiement et apporte au téléphone la fonctionnalité sans contact.

Cette technologie rendrait ce mode de paiement possible dès à présent, en attendant une prochaine étape qui permettra d'intégrer le sans contact (aussi connu sous son acronyme anglais « NFC ») de façon native dans les téléphones.

### L'Association européenne payez mobile

L'Association européenne payez mobile (AEPM) a été fondée en octobre 2008 pour favoriser et accélérer le déploiement du paiement mobile sans contact en Europe grâce à la rédaction de spécifications et la réalisation d'un test à Caen et à Strasbourg. Elle a trois principales missions :

- finaliser et maintenir les spécifications du paiement sans contact sur mobile ;
- promouvoir ses spécifications auprès de tous les acteurs concernés (réseaux carte internationaux, instances réglementaires, autres banques et opérateurs français et européens, industriels, etc.) ;
- poursuivre et analyser les expérimentations pilotes en cours.

L'AEPM est ouverte aux organismes de crédits (banques) et opérateurs de télécommunications, français ou étrangers.

Les membres sont répartis en deux collèges :

- collège « opérateurs » ;
- collège « prestataires de services de paiement ».

Source : [www.payezmobile.com](http://www.payezmobile.com)

Le CCSF se félicite de cette expérience et note avec satisfaction que le client et le commerçant bénéficieraient de la même sécurité que pour une transaction classique avec une carte.

Sur ce sujet de l'innovation, comme sur l'ensemble des questions relatives à l'avenir des moyens de paiement en France, le CCSF continuera d'examiner les problématiques de la relation entre les prestataires de services de paiement et les utilisateurs de ces services, consommateurs et entreprises, sur la base notamment du rapport précité commandé par le ministre à MM. Pauget et Constans.

### Le Near Field Communication

Depuis sa création en 2008, la technologie de communication de données sans contact fait office de mini-révolution dans le monde des terminaux mobiles. Elle pourrait notamment faciliter les achats de proximité avec un objet communicant.

#### Qu'est ce que la technologie Near Field Communication (NFC) ?

Technologie de communication de proximité (quelques centimètres) lancée par Sony et Philips, le *Near Field Communication* (communications en champ proche) permet d'échanger des données entre un lecteur et n'importe quel objet communicant (terminal mobile, carte à puce) ou entre les terminaux eux-mêmes et ce, à un débit maximum de 424 Kbits/s.

À l'instar de la technologie RFID qui utilise des marqueurs passifs (elle utilise aussi des marqueurs actifs), les communications NFC s'appuient sur le lecteur pour transmettre la puissance à la puce NFC par radiofréquence. La gamme de fréquence utilisée est élevée, il s'agit de la gamme des 13,56 MHz.

#### Quelles en sont les utilisations ?

Les utilisations sont multiples : un téléphone portable peut se connecter à un ordinateur pour télécharger un fichier, un appareil photo enverra des images à un *Personal Digital Assistant* (PDA), un téléviseur échangera des données avec un *smartphone*. Au-delà, ce sont les marchés du contrôle d'accès, de la billetterie ou des bornes interactives de tout type qui sont concernés, mais aussi les achats de proximité par simple approche d'une carte à puce ou d'un terminal (achat d'un produit vendu en distributeur automatique en approchant sa carte bancaire ou son téléphone portable de la vitre, par exemple...).

#### Quels sont ses atouts ?

Les puces NFC, de taille très réduite, sont conçues pour qu'un lecteur puisse dialoguer avec plusieurs d'entre elles de manière simultanée, sans risque de collision, contrairement à la technologie *Bluetooth*.

Par ailleurs, l'encodage et le chiffrement embarqués sont destinés à assurer le maximum de sécurité aux échanges.

Source : [www.journaldunet.com](http://www.journaldunet.com)



### **3. Crédit à la consommation : les Avis du CCSF sur les textes d'application de la loi Lagarde**

Après avoir contribué à la préparation du projet de loi de transposition de la directive européenne de 2008 sur le crédit à la consommation, le CCSF s'est mobilisé en 2010-2011 pour participer à la mise en œuvre des mesures d'application de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation. En effet, en application de la loi, il a été saisi à plusieurs reprises pour rendre des Avis formels sur différents textes d'application touchant en particulier les populations les plus fragiles.

Il était important que l'ensemble des mesures de la loi puissent entrer en application dans les meilleurs délais compte tenu des longs travaux préalables à l'élaboration du projet de loi, qui avaient montré les attentes en la matière des consommateurs et des professionnels, et soulignaient tous la nécessité des réformes.

### 3.1 LA RÉFORME DU FICP ET LES NOUVEAUX COURRIERS ADRESSÉS AUX CONSOMMATEURS

Conformément à l'article L. 333-5 du *Code de la consommation*, le Comité s'est réuni le 14 septembre 2010 en réunion plénière pour examiner un projet d'arrêté<sup>1</sup> présenté par la direction générale du Trésor relatif aux mesures d'application de l'article 48 de la loi portant réforme du crédit à la consommation du 1<sup>er</sup> juillet 2010. Il s'agissait pour le CCSF d'exprimer ses observations sur un projet particulièrement important et sur la rédaction des courriers qui sont envoyés aux personnes au moment de leur inscription au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

Le CCSF a ainsi rappelé son attachement au strict respect du caractère confidentiel et personnel des informations fournies et des données recensées dans le fichier afin d'éviter toute utilisation directe ou indirecte par des tiers. Il a également souligné son souhait de voir cette réforme rendre le FICP plus réactif afin qu'il puisse jouer plus efficacement son rôle de prévention du surendettement, en permettant notamment une détection plus rapide des difficultés des personnes endettées dès les premiers incidents de remboursement.

Sur le fond, les principaux points de l'arrêté du 26 octobre 2010 sont présentés ci-dessous.

<sup>1</sup> L'arrêté a été signé le 26 octobre 2010 par le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et publié au Journal officiel du 30 octobre 2010.

#### • Les motifs des consultations du FICP sont limitativement définis

La loi précise les motifs de consultation du FICP afin d'éviter toute dérive dans l'utilisation du fichier, par exemple à des fins commerciales ou de recouvrement, alors que l'objectif central du fichier est la prévention du surendettement. L'arrêté précise les motifs de consultation fixés par la loi, en distinguant les consultations obligatoires et les consultations facultatives. Il précise également le moment de la consultation obligatoire prévue par l'article L. 311-9 du *Code de la consommation* introduit par l'article 6 de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010.

#### • L'information des débiteurs est améliorée

L'arrêté indique que désormais la mise en demeure du débiteur de régulariser sa situation doit être notifiée de manière formelle, y compris en cas de découvert bancaire, afin de préciser le point de départ du délai de régularisation de 60 jours qui est laissé au débiteur avant le constat d'incident.

Plus généralement, le nouveau dispositif apporte également des précisions sur le contenu de l'information que l'établissement ou l'organisme concerné doit fournir au débiteur défaillant lors du constat de l'incident de paiement dans un premier temps, puis au moment de la déclaration à la Banque de France : incident en cause, modalités de régularisation et droits d'accès et de rectification des données auprès de l'établissement ou organisme dans un premier temps, de la Banque de France dans un second temps, durée d'inscription.

Cette information détaillée s'appuie sur des modèles de lettre préparés sous l'égide du CCSF qui les a examinés en même temps que le projet d'arrêté qui lui était soumis (cf. *infra*).

#### • Le fichier est mis à jour plus rapidement

L'actualisation plus rapide du fichier implique l'alimentation du FICP « au fil de l'eau », tant en termes d'inscription que de radiation, après prise en compte du délai nécessaire pour permettre aux emprunteurs de régulariser l'incident ou de trouver un accord amiable avec le prêteur. Désormais, les informations nécessaires doivent être communiquées à la Banque de France au plus tard le quatrième jour ouvré suivant la date à laquelle l'incident est devenu déclarable ou suivant le paiement intégral des sommes dues. Pour permettre cette mise à jour

« au fil de l'eau », la procédure est dématérialisée et la possibilité d'utiliser les supports papier pour les déclarations est supprimée.

### • Les durées d'inscription sont raccourcies

L'arrêté intègre la réduction de la durée d'inscription prévue par la loi afin de faciliter le « rebond » des personnes surendettées : réduction de huit à cinq ans de la durée d'inscription suite à une procédure de rétablissement personnel et de dix à cinq ans dans le cas d'un plan de remboursement si le débiteur respecte le plan prévu. Il précise la définition des incidents qui peuvent survenir dans le cadre d'un plan de remboursement.

Par ailleurs, les créanciers sont maintenant tenus de communiquer au débiteur, à sa demande, une attestation du paiement effectif de ses dettes afin de permettre ses démarches de désinscription dans les meilleurs délais. Il a également été prévu dans l'arrêté que le fait d'avoir bénéficié d'un effacement de dettes (ce à quoi conduit une procédure de rétablissement personnel) n'était plus un obstacle à une radiation anticipée du FICP pour les personnes qui, par exemple, à la suite d'un retour à meilleure fortune, se seraient acquittées du remboursement effectif de l'intégralité de leurs dettes.

### • L'utilisation et la conservation des données sont strictement encadrées

L'autre grand volet de la modernisation du FICP en vue d'améliorer sa réactivité est la suppression des

copies mensuelles du fichier que les établissements de crédit intègrent dans leurs systèmes d'information. Les consultations se font désormais « au fil de l'eau » par consultation sécurisée sur Internet, remise ou télétransmission d'un fichier informatique sécurisé.

Cette modification était rendue particulièrement nécessaire par le fait que la loi prévoit désormais des consultations obligatoires, dont le non-respect est lourdement sanctionné. Les établissements et organismes doivent donc être en mesure de prouver qu'ils ont bien effectué ces consultations obligatoires.

Parallèlement, il s'agit de limiter la conservation des données personnelles à ce qui est strictement nécessaire et de veiller notamment à ce que les consultations ne soient pas utilisées à des fins autres que celles visées par la loi, point auquel le CCSF a particulièrement veillé.

### • Un droit d'accès à distance des personnes inscrites est créé

La loi a créé un nouveau droit d'accès à distance aux informations du FICP par les personnes concernées et a renforcé l'information de ces personnes. En effet, jusqu'à présent, les personnes fichées devaient se rendre à l'implantation de la Banque de France la plus proche afin de pouvoir obtenir des renseignements sur présentation d'un justificatif d'identité.

Désormais, cette interrogation pourra se faire par correspondance en adressant la copie des documents nécessaires à la Banque de France.

### Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet d'arrêté d'application de l'article 48 de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)

Conformément à l'article L. 333-5 du *Code de la consommation*, qui prévoit que l'arrêté sera pris après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 14 septembre 2010 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet d'arrêté présenté par la direction générale du Trésor.

Le CCSF a rappelé son attachement au strict respect du caractère confidentiel et personnel des informations fournies et des données recensées dans le fichier afin d'éviter toute utilisation directe ou indirecte par des tiers.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis à l'unanimité un Avis favorable au projet d'arrêté d'application de l'article 48 de la loi n° 2010-737 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

### 3.2 LA REFORMULATION DES RELATIONS ENTRE L'ÉTABLISSEMENT TENEUR DE COMPTE ET LE CLIENT SURENDETTÉ

Conformément à l'article L. 312-1-1 du *Code monétaire et financier*, le Comité s'est réuni le 15 mars 2011 en réunion plénière pour examiner un projet d'arrêté<sup>2</sup> d'homologation de la norme professionnelle de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) sur les relations entre établissement teneur de compte et client surendetté, pris en application de la loi portant réforme du crédit à la consommation du 1<sup>er</sup> juillet 2010.

Le CCSF a apprécié le caractère très innovant de l'exercice proposé, à savoir l'élaboration d'une norme professionnelle homologuée par arrêté du ministre de l'économie après avis du CCSF, par rapport à ce qu'aurait été une disposition législative détaillée, souvent très difficilement applicable. L'essentiel ici réside dans le caractère obligatoire de la norme homologuée, dont l'application est contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), et qui propose des solutions pratiques avec des objectifs et des procédures concrètes, comme le rendez-vous avec le client sous six semaines pour établir un dialogue et des propositions relatives aux moyens de paiement et au niveau de découvert. De surcroît, au-delà des règles, cette norme homologuée répond à un esprit de dialogue, d'échange avec le client, de nature à favoriser le bon déroulement de la relation banque-client.

Le CCSF a solennellement réaffirmé son attachement au maintien du compte de dépôt du client faisant l'objet d'une procédure de surendettement. Ce point essentiel ressortait également du rapport que Madame Cohen-Branche, conseiller à la Cour de cassation, avait remis en mai 2010 à Madame Lagarde sur les pratiques des établissements teneurs de compte vis-à-vis de leurs clients surendettés.

Il a examiné les mesures contenues dans la norme, qui se regroupent en quatre thèmes.

- **L'information du client concerné sur les modalités pratiques de fonctionnement de son compte domiciliaire de revenus et sur l'offre de services adaptée à sa situation de personne surendettée**

<sup>2</sup> L'arrêté a été signé le 24 mars 2011 et publié au Journal officiel du 2 avril 2011.

Les banques informeront les clients concernés des conséquences de la procédure de surendettement sur la gestion du compte bancaire ainsi que sur les moyens et opérations de paiement y afférents. Elles porteront à la connaissance des clients les mesures envisagées pour assurer la continuité de la relation ainsi que des propositions de services adaptées. Une documentation leur sera remise ou adressée à cet effet indiquant que la banque est à leur disposition. Pour compléter cette information et discuter des modalités de fonctionnement de leur compte et de leurs moyens de paiement, chaque banque proposera, dans un délai de six semaines à compter de la date à laquelle lui est notifiée la décision de recevabilité, un rendez-vous (en agence ou par téléphone) aux clients concernés, qui resteront libres d'accepter ou de refuser.

- **La continuité de la relation avec le client et la pérennité de son compte**

La banque teneur de compte maintiendra le compte domiciliaire des revenus pendant l'instruction du dossier par les commissions de surendettement et pendant la durée du plan de surendettement ou des mesures de traitement de la situation de surendettement ou jusqu'à la clôture de la procédure de rétablissement personnel, sauf événement lié au comportement gravement répréhensible du client, au non-respect par lui des clauses contractuelles ou à l'application de la législation sur le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

- **L'offre d'une gamme de services adaptée pour permettre le fonctionnement du compte domiciliaire des revenus**

Les banques proposeront à leurs clients concernés d'adapter leurs moyens de paiement, pour le compte sur lequel sont domiciliés leurs revenus, après examen de leur situation. Il s'agit notamment d'éviter les incidents tout en préservant la capacité, pour le client, de réaliser pour un coût réduit les dépenses nécessaires à sa vie courante. Dans ce cadre, les banques proposeront la Gamme de paiements alternatifs au chèque (GPA) à leurs clients dès lors qu'elle paraît plus adaptée à leur situation que les moyens de paiement classiques.

Les banques valoriseront auprès des clients concernés leur offre d'alerte par SMS sur l'état du compte pour les informer de la possibilité d'accéder à un tel service permettant de faciliter la gestion du compte.

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet d'arrêté portant homologation de la norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement**

Conformément à l'article L. 312-1-1 du *Code monétaire et financier*, qui prévoit que l'arrêté sera pris après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 15 mars 2011 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet d'arrêté présenté par la direction générale du Trésor.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis à l'unanimité un Avis favorable au projet d'arrêté homologuant la norme professionnelle définissant les relations entre les banques et leurs clients bénéficiant d'une procédure de surendettement qui disposent chez elles d'un compte de dépôt sur lequel sont domiciliés leurs revenus.

#### **• Le sort des autorisations de découvert, quelles qu'en soient les modalités, à la suite de la déclaration de la recevabilité du dossier de surendettement**

À la suite de la décision déclarant la recevabilité du dossier de surendettement et après examen de la situation du client, les banques pourront, avec l'accord de ce dernier, adapter le montant de l'autorisation de découvert.

Le solde débiteur résultant de l'usage de la partie du découvert non utilisée et non déclarée dans le cadre du plan sera remboursé par le client aux conditions contractuelles. L'autorisation de découvert pourra être résiliée à tout moment, selon les modalités prévues par la loi, en cas de non-respect par le client des clauses contractuelles.

L'intérêt bien compris de chacune des parties dans ces situations est de dialoguer et d'adapter le niveau de découvert résiduel (après la recevabilité du dossier de surendettement) aux besoins et possibilités du client afin de permettre la bonne exécution du plan.

### **3.3 LES NOUVELLES CATÉGORIES DE PRÊT SERVANT DE BASE À L'APPLICATION DU RÉGIME DE L'USURE**

Une des mesures particulièrement structurantes de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 sur la réforme du crédit à la consommation a consisté en une redéfinition des montants qui déterminent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure.

Le Comité consultatif du secteur financier, dont l'Avis est prévu par l'article 1<sup>er</sup> de la loi, a émis à l'unanimité, lors de sa séance plénière du 7 mars 2011, un Avis favorable au projet d'arrêté d'application de l'article 1<sup>er</sup> de la loi précitée fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure<sup>3</sup>.

Le Comité s'était prononcé dès 2006 pour une actualisation des seuils de l'usure. Il s'est félicité des avancées contenues dans ce projet d'arrêté fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du nouveau régime de l'usure. En effet, la redéfinition des tranches de crédit par leur montant et non plus en fonction de la nature juridique du crédit, amortissable ou renouvelable (et découverts), devrait permettre une baisse des taux d'usure pour un certain nombre de tranches et une meilleure adéquation de l'offre à la demande des consommateurs.

Avant cette réforme, des taux de l'usure étaient calculés pour trois catégories de prêts :

- les prêts de toutes catégories d'un montant inférieur à 1 524 euros ;
- les prêts personnels amortissables supérieurs à 1 524 euros ;
- les autres prêts (crédits renouvelables et découverts) supérieurs à 1 524 euros.

<sup>3</sup> Arrêté du 22 mars 2011

**Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet d'arrêté d'application de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure**

Conformément à l'article L. 312-1-1 du *Code de la consommation*, qui prévoit que l'arrêté sera pris après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 15 mars 2011 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet d'arrêté présenté par la direction générale du Trésor.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis à l'unanimité un Avis favorable au projet d'arrêté d'application de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure.

À chaque catégorie correspondait un taux maximum, calculé en majorant d'un tiers la moyenne des taux constatés le trimestre précédent. Cette segmentation par catégorie de prêts ne correspondait plus au fonctionnement du marché. Elle avait notamment entraîné un accroissement de l'écart en termes de taux maximum entre les crédits amortissables et les autres. Le législateur a donc décidé, sur proposition du Gouvernement, de moderniser cette segmentation en la définissant strictement par le montant et non plus en fonction de la catégorie juridique du prêt.

Les trois nouvelles catégories, dont le principe est acquis par la loi, sont précisées par l'arrêté :

- les prêts de moins de 3 000 euros ;
- les prêts de 3 000 à 6 000 euros ;
- les prêts de plus de 6 000 euros.

La fusion des catégories de crédits amortissables et renouvelables devrait permettre une diminution du taux de l'usure des crédits renouvelables de montants moyens ou élevés, qui a été estimée à 200 points de base pour les crédits renouvelables de plus de 3 000 euros, dans la mesure où, pour cette tranche, la part des crédits amortissables est plus forte que celle des crédits renouvelables, et même à 800 points de base pour la tranche des crédits supérieurs à 6 000 euros, où la part des crédits renouvelables est encore plus faible.

En revanche, pour les crédits amortissables inférieurs à 3 000 euros, le taux de l'usure pourrait légèrement augmenter, en raison du poids élevé des crédits renouvelables pour cette tranche. Le souhait du ministre était de développer l'offre de

prêts personnels de petits montants. La définition des trois nouvelles catégories répond à l'objectif d'éliminer le biais favorable au crédit renouvelable et, en donnant plus de choix au consommateur, de développer le crédit amortissable. D'ailleurs le marché semble avoir déjà anticipé les évolutions souhaitées, puisque dans un contexte de ralentissement du crédit à la consommation, la production des crédits amortissables a augmenté de 18 % en 2010 tandis que les utilisations de crédits renouvelables ont diminué de 10 % entre août 2010 et août 2011.

Une période transitoire de huit trimestres civils est prévue ; la nouvelle catégorisation sera donc totalement en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2013.

### 3.4 LES REGROUPEMENTS DE CRÉDITS

Le CCSF avait réalisé, en 2008, un travail de fond sur le regroupement de crédits, et abouti à un projet de recommandation très complet début 2009. À ce même moment, le Gouvernement avait annoncé que le projet de loi relatif au crédit à la consommation intégrerait des mesures sur le regroupement de crédits. Le CCSF avait alors décidé de suspendre ses travaux sur ce thème jusqu'à l'adoption définitive de la loi et de ses textes d'application.

L'article 22 de la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 modifie l'article L. 313-15 du *Code de la consommation* en précisant qu'un « décret en Conseil d'État précise les modalités selon lesquelles les opérations de crédit mentionnées aux alinéas précédents sont conclues, afin de garantir la bonne information de l'emprunteur ». C'est le projet de ce texte qui a été présenté au CCSF. Son adoption marquera l'achèvement du processus d'entrée en vigueur de la loi Lagarde.

Si le regroupement de crédits ne fait pas l'objet de statistiques agrégées, il convient de souligner que ce marché s'est accru au fur et à mesure du développement du crédit renouvelable. On peut estimer que l'activité de regroupement de crédits représente, pour un établissement important, en moyenne 10 % de la production de prêts personnels, dont une moitié environ de rachats internes, avec un montant moyen de 15 000 euros par regroupement.

Le CCSF a noté qu'un grand nombre de principes et mesures qui avaient été définis dans son projet de recommandation étaient repris dans le projet de décret d'application de la loi Lagarde présenté par la direction générale du Trésor.

Tout d'abord, le texte répond à l'objectif d'assurer une bonne information *a priori* de l'emprunteur, notamment sur le déroulement de l'opération et la nécessité de rigueur et de vigilance dans les démarches à accomplir (vérifier la disposition des fonds pour honorer les prélèvements pour les remboursements jusqu'au bon moment, s'assurer de l'exactitude du montant du remboursement anticipé).

Le texte prévoit également de présenter un bilan économique complet de l'opération à l'emprunteur qui doit pouvoir visualiser l'arbitrage proposé, repérer les coûts induits (mainlevée d'hypothèque, indemnité de remboursement anticipé...) ainsi que les conséquences de l'opération en termes d'assurance emprunteur, de garanties et autres accessoires du crédit initial (surtout en cas de crédits affectés), qui prennent fin avec le remboursement du crédit racheté.

Le contenu, le moment et le support des informations à fournir à l'emprunteur sont précisés. De même il est prévu en particulier, outre la remise d'une fiche récapitulatif des démarches à accomplir, la mise en place d'un document spécifique, établi contradictoirement sur un mode déclaratif : un inventaire des crédits et autres créances que ceux visés par ce remboursement. La demande de justificatifs a été écartée en raison de la difficulté pour certains consommateurs à pouvoir les fournir.

Le CCSF rappelle cependant qu'une mauvaise appréciation des conséquences induites par le regroupement de crédits peut avoir des répercussions dramatiques sur la situation de l'emprunteur en cas de survenance d'un sinistre et souligne la nécessité

### Regroupement de crédits

Opération qui consiste à regrouper en un seul crédit plusieurs prêts existants de durées et de taux d'intérêts différents, qui font l'objet d'un remboursement anticipé. Le nouveau crédit se caractérise par un taux d'intérêt généralement inférieur à celui des crédits rachetés et par une durée plus longue. Le montant des mensualités est donc diminué.

Source : Glossaire du CCSF « Banque au quotidien et crédit »

de prévoir, dans les textes, une bonne information du consommateur en la matière afin que l'opération proposée n'entraîne pas une détérioration de sa situation financière.

Même si le projet de décret prévoit que le professionnel devra vérifier, à chaque demande de prêt, si la finalité en est un regroupement de crédits, il a été acté que le regroupement de crédits pourra être l'occasion de « traiter » d'autres dettes, fiscales ou sociales par exemple, mais aussi dettes de la vie courante, soultes de divorce et dettes familiales. Le Comité souhaite que le dispositif évite les lourdeurs qui rendraient difficile la conclusion des opérations et seraient sources de délais excessifs.

Le CCSF souligne la remarquable cohérence entre ce projet de texte et les travaux du CCSF en 2008-2009 en la matière et se félicite des termes proposés par le décret. Il apprécie notamment que le regroupement de crédits constitue l'occasion de faire un point total sur la situation, incluant les dettes échues ou prévisibles.

C'est pourquoi, le CCSF accueille favorablement ce projet de texte qui va dans le sens des recommandations du Comité de 2009 et constitue une réforme de fond utile pour tous les acteurs concernés : emprunteurs, intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (IOBSP) et établissements de crédit. Il souligne notamment l'importance du tableau de synthèse et de l'analyse d'ensemble qu'il permet.

Le Comité estime que la mise en œuvre de cette réforme devrait favoriser la prévention du surendettement et apprécie que ce projet de texte s'inscrive dans l'objectif général du crédit responsable.

## Modèle de lettre d'information préalable à l'inscription au FICP

COORDONNEES DE  
L'ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT

Coordonnées du débiteur

Références du dossier de crédit À , le

**Objet : Information préalable d'inscription au FICP  
par l'établissement de crédit**

Madame, Monsieur,

Malgré nos relances, nous constatons à ce jour un incident de paiement caractérisé dans le remboursement de votre crédit [*référence et montant du crédit*]. Il est constitué par [*définition de l'incident de paiement à personnaliser selon les cas, en fonction des définitions de l'article 4 de l'arrêté relatif au FICP, par exemple « le défaut de paiement des deux dernières échéances dues »*].

Vous nous devez donc à ce jour la somme de [*montant des sommes dues au titre de l'impayé*].

Votre situation doit être régularisée auprès de notre établissement avant l'expiration d'un délai de 30 jours calendaires révolus à compter de la date d'envoi de ce courrier, le cachet de la poste faisant foi.

Vous pouvez régulariser votre situation en [*détail des modalités de régularisation : par exemple paiement des sommes dues par chèque envoyé à + adresse du service de recouvrement*].

En l'absence d'une telle régularisation ou à défaut d'un accord amiable avec notre établissement, vous serez informé(e) par écrit de votre inscription, pour une durée de 5 ans, au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) dont la gestion est assurée par la Banque de France en application de l'article L. 333-4 du *Code de la consommation*.

Vous aurez, néanmoins, encore la possibilité de régulariser votre situation à tout moment, en procédant au remboursement des sommes dues à notre établissement. Dans ce cas, nous transmettrons directement à la Banque de France la demande de radiation de votre inscription au FICP au titre de cet incident de paiement caractérisé.

Nous appelons votre attention sur le risque que peut entraîner votre inscription au FICP, fichier qui a pour finalité de fournir aux établissements de crédit un élément d'appréciation de la solvabilité des personnes avant de leur octroyer un crédit ou de leur attribuer un moyen de paiement, ainsi que dans le cadre de la gestion des risques liés aux crédits souscrits par leurs clients.

Enfin, nous vous rappelons que, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à l'ensemble des données à caractère personnel vous concernant qui sont détenues par notre établissement. Vous pouvez exercer ce droit [*modalités d'exercice du droit d'accès et de rectification, par exemple « par courrier adressé à adresse ou dans les locaux de notre établissement situés adresse*].

Nous sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Le service recouvrement

## Modèle de lettre d'information de l'inscription au FICP

COORDONNÉES DE  
L'ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT

Coordonnées du débiteur

Références du dossier

À , le

### **Objet : Information de l'inscription au FICP**

Madame, Monsieur,

Vous avez été informé(e) par lettre **du (référence au courrier d'information préalable)** de la nécessité de régulariser l'incident de paiement caractérisé relatif au remboursement de votre crédit, référencé ci-dessous :

.....*référence du crédit*.....

Or, à ce jour, votre situation n'est toujours pas régularisée.

En conséquence, nous vous informons que nous venons de procéder, au titre de cet incident de paiement caractérisé, à votre inscription au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) géré par la Banque de France, conformément aux dispositions de l'article L. 333-4 du *Code de la consommation*.

Nous avons communiqué à la Banque de France les informations suivantes vous concernant :

- noms de **famille** et marital : .....
- prénoms : .....
- date de naissance : .....
- **sexe** : .....
- code géographique du lieu de naissance<sup>1</sup> : .....
- lieu de naissance<sup>2</sup> : .....
- nature du crédit : .....
- **date de référence de l'incident** : .....

Vous pouvez demander, auprès de notre établissement, la rectification des informations que nous avons déclarées à la Banque de France et qui se révéleraient erronées. Nous lui transmettrons les corrections à apporter.

Vous pouvez à tout moment régulariser cet incident de paiement en remboursant l'intégralité des sommes dues auprès de notre établissement dont les coordonnées sont précisées ci-dessous qui transmettra à la Banque de France la demande de suppression de cette inscription au FICP :

.....  
.....  
.....

Nous vous précisons qu'en l'absence de régularisation, la durée de cette inscription est de 5 ans. **Nous vous rappelons que ces informations seront consultables auprès de la Banque de France par les établissements de crédit pendant toute la durée de l'inscription.**

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à l'ensemble des données à caractère personnel vous concernant qui sont enregistrées au FICP. Vous pouvez exercer ce droit par courrier (Banque de France FICP 86067 Poitiers Cedex 9) ou auprès des implantations de la Banque de France ouvertes au public ([www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)). Dans les deux cas, vous devrez justifier de votre identité au moyen d'une pièce d'identité officielle revêtue de votre signature et comportant votre photographie.

Nous sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Le service recouvrement

1 Code de département pour les personnes nées en France, code ISO du pays de naissance pour les personnes nées à l'étranger.

2 Code commune pour les personnes nées en France, localités de naissance pour les personnes nées à l'étranger.

**4. La formation des réseaux bancaires  
et l'information des clients :  
deux éléments essentiels  
de la qualité de la relation client**

Le CCSF s'est saisi en 2010-2011 d'un nouveau thème de travail relatif à la formation des personnels en contact avec la clientèle. Ce sujet avait été abordé pour la première fois dans le rapport de MM. Pauget et Constans<sup>1</sup> qui soulignait la nécessité d'améliorer la formation de ces personnels afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle en leur proposant les services et produits adaptés à leur situation individuelle.

### Proposition du rapport Pauget-Constans

#### Renforcer la formation des réseaux bancaires et l'éducation financière (§ 4.2.2)

L'attachement des clients des banques à une relation de proximité avec leur établissement et le niveau élevé de leurs attentes en matière de conseil personnalisé justifient un effort soutenu des réseaux en matière de formation des conseillers de clientèle et des personnels en contact avec le public dans les agences et par téléphone.

La mission propose que chaque année et dès le premier semestre de 2011 pour l'année 2010, la profession bancaire présente au CCSF un bilan de cette formation des réseaux.

La mission recommande que l'Institut d'éducation financière du public (IEFP) diffuse en 2011 des outils de formation et d'information sur la finalité et l'organisation de la tarification bancaire au sens large. Cette action pourrait concerner d'une part l'ensemble des publics, d'autre part les jeunes, notamment dans le cadre du partenariat que développe l'IEFP avec l'Éducation nationale.

Par ailleurs, le CCSF a continué à étudier la question de l'information financière à destination des consommateurs qui peuvent être désorientés d'une part par la complexité croissante des propositions qui

leur sont faites ainsi que des documents qui sont soumis à leur appréciation et qu'ils peuvent parfois avoir du mal à interpréter et d'autre part par les informations qu'on leur demande de fournir quant à leur niveau de connaissances en matière bancaire et financière.

#### 4.1 BILAN DES ACTIONS DE FORMATION MISES EN PLACE DANS LES ÉTABLISSEMENTS VIS-À-VIS DES PERSONNELS EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE

Pour la première fois, le CCSF a dressé un bilan de l'action menée tant au niveau des établissements qu'au niveau interprofessionnel de l'action de formation vis-à-vis des personnels des établissements de crédit en contact avec la clientèle. En effet, comme cela a été mentionné précédemment lors de l'examen de l'action entreprise en matière de mobilité bancaire, l'effectivité d'un dispositif dépend en grande partie de la bonne application de celui-ci au plus près des clients dans les agences bancaires. C'est pourquoi le CCSF a tenu à faire un vaste tour d'horizon de la démarche suivie par la profession.

L'évolution de la réglementation exige des conseillers clientèle de mieux cerner les profils de leurs clients et de s'assurer de leur bon niveau de connaissance en matière bancaire et financière avant de leur proposer de souscrire à un produit. La mise en œuvre de ces normes notamment en matière de conseil d'épargne a ainsi nécessité un effort important de la part de la profession.

Bien que concurrents entre eux, les groupes bancaires français travaillent ensemble pour plus d'efficacité, notamment pour les diplômes professionnels ou les partenariats avec les universités.

Le CCSF a ainsi entendu Olivier Robert de Massy<sup>2</sup> qui lui a présenté l'action menée par le Centre professionnel de formation bancaire (CFPB) pour offrir une formation aux personnels des établissements souhaitant évoluer ou plus simplement garder un niveau professionnel adéquat. De cette présentation le CCSF a retenu les éléments énumérés ci-après.

<sup>1</sup> Rapport de mission de MM. Pauget et Constans sur la tarification des services bancaires, juillet 2010, consultable sur le site du CCSF : [www.ccsfin.fr](http://www.ccsfin.fr)

<sup>2</sup> Olivier Robert de Massy est directeur général de CFPB.

#### 4.1.1 Un effort financier important de la profession pour assurer le développement de la compétence

Le CCSF a noté que les dépenses de formation sont élevées dans le secteur bancaire et représentent de 4 à 6 % de la masse salariale soit 2 000 euros par an et par salarié. Les deux tiers des salariés reçoivent une formation chaque année qui dure en moyenne 35 heures. Néanmoins, il faut noter que les formations diplômantes, plus longues, augmentent considérablement la moyenne.

##### Banques commerciales : formation

(en %)

	2006	2007	2008	2009	2010
Part de la masse salariale consacrée à la formation	4,1	4,2	4,1	4,1	4,0

Source : Association française des banques (Enquête formation)

Concernant les structures de formation : sur 100 euros dépensés, 37 % concernent la rémunération des stagiaires. La partie interne aux entreprises (professionnalisation) représente 38,1 %. Au total près de 44 % des frais pédagogiques de formation sont pris en charge dans l'entreprise. Cette caractéristique est notamment due à la taille des groupes, le secteur bancaire étant particulièrement concentré.

#### 4.1.2 Un niveau de recrutement en constante augmentation

Le secteur bancaire continue à recruter largement afin de compenser les départs en retraite des personnels recrutés au moment de la bancarisation massive des Français dans les années soixante-dix et pour accompagner le développement de l'activité. Ce mouvement s'accompagne, depuis le milieu des années deux mille, d'un rajeunissement de la pyramide des âges dans les établissements de crédit.

La structure du personnel recruté entraîne une augmentation du niveau moyen de recrutement avec des agents de plus en plus diplômés. D'ailleurs, on note le développement de cursus spécifiquement bancaires dans les formations de troisième cycle notamment afin de répondre au caractère de plus en plus sophistiqué des produits d'épargne mais aussi des crédits qui comportent désormais de multiples options.

La rupture est intervenue à la fin des années quatre-vingt-dix, début des années deux mille. Dans la structure de recrutement, le niveau sans diplôme ou avec bac ou bac + 1 qui représentait 41,5 % en 1987 est passée à 20,6 % en 2001 et 14,7 % en 2009. La part

des diplômés de l'enseignement supérieur qui était de 58,5 % en 1987 est passée à 85,3 % en 2009. Le renouvellement actuel de la banque se fait sur ces bases.

Les conditions de recrutement permettent une forte mobilité entre les différentes familles de métiers (chargé d'accueil, chargé de clientèle particuliers, chargé de clientèle professionnels, chargé de clientèle entreprises, etc.). Elles sont complétées par une formation continue importante pour que la mobilité interne s'exerce dans les meilleures conditions d'efficacité.

Le CCSF se félicite de ce que la proportion de diplômés universitaires dans les conseillers clientèles de particuliers est aujourd'hui, en France, plus élevée que dans les autres pays européens. Il insiste sur la nécessité d'une actualisation fréquente des savoirs pour l'exercice efficace d'un métier très réglementé.

#### 4.1.3 Le développement de la formation en alternance

Le développement de l'alternance qui a augmenté de 45 % en cinq ans est devenu une réalité. Les relations profession bancaire-université et école ont été organisées (signature d'un protocole entre la Fédération bancaire française (FBF) et le ministère des universités, passage d'une trentaine de partenariats à cent sur des licences, des BTS et des masters).

À l'heure actuelle, le problème est d'accompagner la mobilité des personnels encore jeunes recrutés depuis 10-15 ans. En effet de nouvelles exigences sont apparues au cours du temps notamment celles de l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui vient d'élaborer une certification pour l'exercice de certains métiers (cf. encadré en fin de chapitre).

#### 4.1.4 La formation à distance représente une part importante des formations internes

Le CCSF a noté que se développent les formations à distance ou « e-formations » dans lesquelles le salarié suit la formation depuis son poste de travail. Les avantages pour la profession bancaire de ce processus sont nombreux en termes de coûts, de souplesse d'organisation, de réactivité. Cependant, les représentants des salariés bancaires et des consommateurs au CCSF ont relevé les difficultés inhérentes à ces e-formations qui, de fait, mettent en concurrence formation et production, tendent

à transférer la responsabilité de la formation sur le salarié, ne permettent pas d'individualisation de la formation, et dont l'efficacité n'est donc pas avérée. C'est peut-être par la combinaison des e-formations et des formations présentes que l'efficacité peut être accrue.

D'une façon générale, au-delà de la réalité des formations, mesurée autant par leur importance quantitative en termes de nombre d'heures, que par leur qualité en termes de variété et de contenu, le CCSF appelle l'attention sur l'importance du résultat de ces formations, c'est-à-dire l'amélioration de la relation en face à face avec le client ainsi que la meilleure adéquation entre le service ou produit proposé au client et sa situation ou son besoin.

## 4.2 TRAVAUX D'INFORMATION FINANCIÈRE À DESTINATION DU GRAND PUBLIC

Le CCSF a de longue date considéré que l'information du public et plus généralement la culture dans les matières bancaires et financières devaient être améliorées en France et que les relations entre les acteurs seraient moins conflictuelles s'ils disposaient d'un bon niveau de formation en la matière.

Ainsi, le CCSF mène une politique active de publication de diverses plaquettes et fascicules d'information à destination du grand public sur des sujets pratiques. En 2011 il a ainsi publié deux documents *Les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur)* pour les assurances automobiles et les assurances multirisques habitation (cf. chapitre 7) ayant vocation à être diffusés largement sous forme numérique ou papier.

### 4.2.1 Le rôle de l'Institut pour l'éducation financière du public

Par ailleurs, le CCSF a noué des relations étroites avec l'Institut d'éducation financière du public (IEFP) dès sa création en 2006. Cet instrument lui paraît indispensable à la mise en œuvre pratique des décisions qui sont prises par les pouvoirs publics en matière d'amélioration des relations entre le public et les professions bancaires et financières.

Les actions de l'IEFP sont ciblées vers le grand public français, segmenté en quatre catégories touchées de différentes façons :

- les consommateurs de produits financiers ;

- les actifs en entreprises par des actions de formation budgétaire, en épargne salariale et de préparation à la retraite. Dans les banques, des mini-formations auprès des conseillers clientèle visent à améliorer les relations client ;

- le public jeune touché par des informations dans les salons et par Internet, ou des formations au travers de leur programme scolaire ;

- les populations en difficulté indirectement touchées puisque des associations de consommateurs, des travailleurs sociaux et des accompagnants bancaires prennent le relais de l'IEFP au moyen du guide pédagogique édité à leur attention. Ainsi, 4 000 travailleurs sociaux ont été formés par la Banque de France dans le cadre des actions de formation relatives au surendettement.

Les actions de l'IEFP dans le secteur de l'assurance sont encore peu développées en raison notamment d'une moindre représentation du monde de l'assurance dans ses instances. Les partenariats s'évaluent non seulement en termes de contributions financières mais également en termes de relais de formation pour atteindre les consommateurs de produits financiers. Outre les publications et les formations propres proposées par l'IEFP, il est indispensable que les partenaires assurent le relais dans la diffusion de l'information.

Les outils pédagogiques comportent des stages de formation directe, ou sont utilisés *via* Internet et les publications de l'Institut d'éducation financière du public.

Des réflexions relatives à la pénétration de l'Éducation nationale et notamment à la formation des enseignants, ainsi qu'un développement de la formation des associations de consommateurs de services financiers par des journées de formation dans les succursales régionales de la Banque de France au rythme d'une par mois (le tour des 22 succursales régionales serait fait en deux ans) sont en cours.

Enfin, l'action de l'Institut d'éducation financière du public auprès des pigistes de la presse est également de plus en plus importante.

Le rôle de l'éducation financière pour le consommateur est central pour l'amélioration des relations banque-client. Les glossaires du CCSF ont été ainsi des éléments importants utilisés en 2010-2011 dans ce cadre.

### **Institut pour l'éducation financière du public**

L'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP) est une association d'intérêt général, créée en 2006, pour favoriser et promouvoir la culture financière des Français. La création de l'IEFP fait suite à une réflexion menée par l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui a conclu à la nécessité de créer un organisme indépendant chargé de développer une pédagogie financière en direction de tous.

Deux organismes ont été à l'origine de la création de l'IEFP : l'Autorité des marchés financiers (AMF), et NYSE Euronext. L'Institut bénéficie aujourd'hui d'autres soutiens, en particulier de la Fédération bancaire française et de la Banque de France.

L'institut s'adresse à tous les publics : enfants, jeunes, adultes, actifs et retraités. L'information qui est proposée intègre les questions clés des finances personnelles (budget, épargne, placement, bourse...).

À cet effet, l'IEFP a noué un certain nombre de partenariats avec des acteurs divers qui contribuent à son développement, relaient ses actions ou y participent. Ses principaux partenaires sont des médias, des éditeurs et des sites Internet d'information.

#### **Objectifs**

L'Institut s'est donné pour objectifs d'apporter un éclairage pédagogique sur les questions d'argent, de donner aux Français les moyens nécessaires pour prendre, en toute connaissance de cause, les décisions qui répondent le mieux à leurs besoins ; de faire en sorte que chacun puisse disposer des clés de compréhension pour :

- mieux gérer son budget, savoir le construire et le gérer ;
- mieux comprendre et choisir ses crédits et ses produits financiers ;
- se sentir plus à l'aise dans son environnement quotidien : savoir ce qu'est un taux d'intérêt, quelle est la différence entre une assurance-vie et une assurance décès, ce qu'est une action ou une SICAV, comment fonctionne un crédit, etc.

#### **L'IEFP a développé des actions en direction de trois publics cibles**

- Les jeunes : à l'école, en dehors de l'école
- Les actifs : au sein de l'entreprise et dans le cadre de la préparation de leur retraite
- Les consommateurs : comme clients des établissements financiers

#### **Les vecteurs d'action**

- Un site Internet, *www.lafinancepourtous.com*, qui constitue un portail sur les finances personnelles. Le site traite des grands sujets de finances personnelles et d'épargne, présente l'actualité financière sous un angle pratique (brèves d'actualité, les mots de la finance).
- Des formations sélectionnées sont délivrées par des organismes publics ou privés. Les formations retenues s'adressent à un large public : salariés, retraités, étudiants, professionnels ou non des questions financières. Elles sont accessibles en formation initiale ou continue. Elles sont qualifiantes ou diplômantes selon les cas.
- Des études et des ouvrages à visée pédagogique
- Un partenariat privilégié avec l'Éducation nationale

L'Institut travaille de façon étroite avec le ministère de l'Éducation nationale afin de faire une place toute particulière à l'éducation financière dans le socle commun de connaissances et de compétences, au travers de l'enseignement des mathématiques, des sciences économiques et de la gestion.

## 4.2.2 Les actions de la profession bancaire

La FBF mène une action à destination du grand public à travers divers supports et notamment d'un site Internet dédié aux questions que peuvent se poser les consommateurs en matière bancaire.

Ainsi, le site *www.lesclesdelabanque.fr* propose divers fascicules à télécharger, disponibles également sous

format papier, portant sur différents thèmes relatifs à la fois à l'épargne, à la gestion courante des comptes ou au crédit.

En 2010 et 2011 les publications de la Fédération bancaire française ont porté sur le prêt à taux zéro renforcé (PTZ+), le prélèvement SEPA (*Single Euro Payments Area*), l'investissement socialement responsable.

### Les Clés de la banque : une service de la Fédération bancaire française

« Les Clés de la Banque » propose une véritable base de référence sur la banque et l'argent, consultable en permanence.

L'information proposée dépasse largement le cadre des produits bancaires, qui sont bien sûr présentés.

Côté particuliers, les grands principes de la gestion d'un budget familial y sont abordés ainsi que les détails à connaître avant de s'engager dans une opération de paiement, d'épargne ou de crédit. De même, de nombreux conseils pratiques sont proposés dans tous les domaines de la gestion de l'argent.

Côté professionnels, la création d'entreprise, la comptabilité, le développement de son activité y sont abordés aussi bien que l'ouverture d'un compte professionnel ou les prêts d'investissement...

Côté acteurs sociaux, de nombreuses informations et outils pratiques sont proposés sur de multiples sujets bancaires classés par thèmes (chèque sans provision, droit au compte, surendettement, etc.) et par profil (mineurs, majeurs incapables, personnes âgées, etc.) pour aider au mieux les publics en difficultés.

Enfin, côté jeunes adultes, des informations sont proposées sur les métiers de la banque et de la finance, sur les formations, les carrières ainsi que sur la gestion au quotidien du budget, l'utilisation des moyens de paiement, etc. Un espace découverte interactif permet d'apprendre tout en jouant.

#### Accessibilité

Pour informer le plus grand nombre, les Clés de la banque ont choisi de s'adresser à tous les publics et de communiquer sur de multiples supports :

##### • Un site Internet

Les informations du site, *www.lesclesdelabanque.com*, ont été rédigées de façon assez simplifiée car il s'agit ici de faire comprendre des principes et des pratiques au plus grand nombre. L'accès est totalement libre et gratuit.

##### • Des publications

Deux collections de mini-guides à vocation pédagogique proposent des informations concises et pratiques sur les produits et services bancaires dans un format maniable et facile à lire : une collection à destination des particuliers et une collection à destination des professionnels.

Ces mini-guides sont diffusés gratuitement au public *via* le Centre d'information bancaire (clés de la banque), les comités territoriaux de la FBF, les réseaux bancaires, les associations de consommateurs... Une dizaine de numéros paraissent par an, dans chaque collection.

.../...

### **L'accès aux non-voyants**

Le site est accessible aux non-voyants, car il est écrit selon des règles qui permettent notamment l'usage de synthétiseurs vocaux, logiciels spécialisés d'assistance à l'usage d'Internet qui traduisent le contenu des écrans en signal audio. Un non-voyant peut ainsi « écouter » les pages qu'il ne peut voir et utiliser pleinement les contenus du site.

### **L'accès aux personnes en difficultés**

Les Clés de la banque entend poursuivre ses efforts de pédagogie financière au service de tous ceux qui peuvent en avoir besoin, ceux qui par exemple n'ont pas accès à Internet, ou qui ne savent pas bien lire...

Dans ce cas, les services sociaux, municipaux ou départementaux et les associations auxquelles ces populations se confient, peuvent trouver facilement sur le site, la réponse aux questions qui leur sont posées. Pour aider les acteurs sociaux dans leur démarche et faciliter leur travail au quotidien d'assistance aux personnes en difficultés, les clés de la banque propose un espace dédié où ils peuvent se former, s'informer, approfondir leurs connaissances ...

### **Indépendance**

Les Clés de la banque est un service gratuit, indépendant de toute enseigne commerciale, mis à disposition du public par la Fédération bancaire française. Aucun nom de banque ou de produit propre à une seule banque n'y est cité.

*Source : Fédération bancaire française*

## Communiqué de presse de l'AMF du 30 mars 2010



Service de la communication

### **Certification professionnelle des connaissances réglementaires des acteurs de marchés <sup>1</sup> : publication de l'instruction de l'Autorité des marchés financiers et d'une nouvelle série de questions-réponses**

L'Autorité des marchés financiers publie l'instruction n° 2010-01 prise en application de l'article 313-7-3 du règlement général de l'AMF concernant le dispositif de certification professionnelle. Cette instruction précise le contenu du dossier type à déposer par les organismes sollicitant la certification des examens qu'ils mettent en place dans ce cadre et qui doit comprendre notamment :

- des informations sur le profil de l'organisme requérant ;
- des informations plus détaillées sur les modalités de conception, organisation et mise à jour des examens ;
- des engagements de respecter les conditions fixées dans le dossier et d'accepter les vérifications ultérieures sur place ou sur pièces de l'AMF.

L'instruction n° 2010-01 est applicable à l'exception des dispositions concernant les frais de dossier dont l'entrée en vigueur est subordonnée à la modification du règlement général de l'AMF qui interviendra prochainement.

Par ailleurs, afin de guider les professionnels dans la mise en place de ce nouveau dispositif, l'AMF a complété la liste de questions-réponses publiée le 17 juillet 2009 par une nouvelle série de questions-réponses.

<sup>1</sup> Les personnes concernées exercent la fonction de : vendeur, gérant, responsable de la compensation d'instruments financiers, responsable du post-marché, négociateur, responsable de la conformité pour les services d'investissement (RCSI), responsable de la conformité et du contrôle interne (RCCI), analyste financier doté d'une carte professionnelle, compensateur d'instruments financiers et les personnes physiques agissant pour le compte d'un prestataire de services d'investissement (PSI) dans l'une des fonctions précitées (par exemple, conseiller en investissement financier – CIF, démarcheurs).

## **5. Assurance de personnes : une année décisive pour l'assurance emprunteur**

Dans le domaine des assurances de personnes, le *Code des assurances* distingue les assurances de dommages corporels qui couvrent les risques de maladie, d'incapacité, d'invalidité et de dépendance et les assurances sur la vie qui couvrent les risques touchant à la vie (ou au décès) d'une personne physique.

Au sein de la catégorie des assurances de personnes, l'assurance emprunteur constitue un marché spécifique qui permet de couvrir trois types de risques : le risque de décès de l'emprunteur et/ou du co-emprunteur, les risques d'incapacité et d'invalidité et, moins fréquemment, le risque de perte d'emploi.

C'est également au sein de la catégorie des assurances de personnes que l'on trouve d'une part l'assurance complémentaire santé et d'autre part les produits d'épargne retraite qui constituent une catégorie particulière, dotée d'un régime juridique spécifique, des contrats d'assurance-vie.

## 5.1 LA RÉFORME DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Souscrite en garantie d'un contrat de prêt et accessoire à ce contrat, l'assurance emprunteur protège tout à la fois l'emprunteur des conséquences d'un sinistre affectant sa capacité de remboursement et le prêteur de la défaillance de l'emprunteur. En effet, en cas de mise en jeu des garanties définies par le contrat, le bénéficiaire des prestations versées n'est pas l'assuré mais l'établissement prêteur.

Dans la plupart des cas, le contrat d'assurance proposé au futur emprunteur est un contrat de groupe, c'est-à-dire un contrat souscrit auprès de l'assureur par l'établissement de crédit au profit d'un groupe d'emprunteurs<sup>1</sup>. Toutefois, l'emprunteur peut préférer souscrire une assurance individuelle pour garantir son emprunt ; on parle alors de délégation d'assurance. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2010, date d'entrée en vigueur de l'article 21 de la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, les futurs emprunteurs ont le droit de souscrire une délégation d'assurance auprès d'un autre assureur sous réserve qu'elle présente un niveau de garanties équivalent à celui du contrat de groupe proposé par l'établissement de crédit : c'est la réforme de la « déliaison ».

<sup>1</sup> Cf. glossaire « Assurance » du CCSF : un contrat d'assurance collectif ou contrat d'assurance de groupe est un contrat d'assurance souscrit par une personne morale, ou par un chef d'entreprise, appelé souscripteur, au profit d'un groupe d'adhérents et de leurs éventuels bénéficiaires.

En outre, les futurs emprunteurs présentant un risque aggravé de santé, parce qu'ils sont susceptibles de rencontrer des difficultés particulières pour s'assurer, peuvent bénéficier des modalités prévues par la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) qui a été renouvelée au 1<sup>er</sup> février 2011.

### La définition de l'assurance emprunteur

Assurance temporaire souscrite à l'occasion de la mise en place d'un crédit, qui garantit la prise en charge de tout ou partie du crédit en cas de survenance de certains événements (par exemple en cas de décès de l'emprunteur, de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA), d'invalidité permanente, d'incapacité temporaire de travail, et éventuellement de perte d'emploi).

Source : CCSF - Glossaire « Assurance »

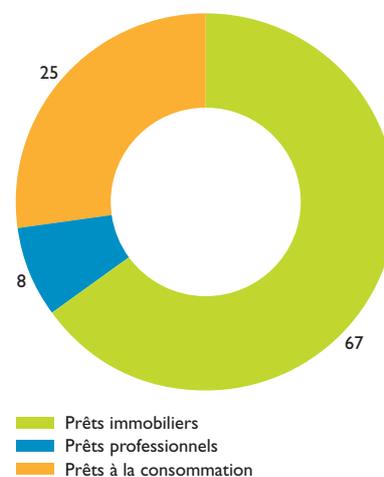
### 5.1.1 Le marché de l'assurance emprunteur

Au mois de décembre 2010, l'encours des crédits accordés aux ménages français s'élevait à 1 038 milliards d'euros, se décomposant en 796 milliards d'euros de crédits à l'habitat, 155 milliards d'euros de crédits à la consommation et 87 milliards d'euros d'autres crédits.

Le montant des cotisations d'assurance emprunteur versées en 2010 s'élevait à 7,8 milliards d'euros,

#### G5.1 Répartition des cotisations d'assurance emprunteur suivant le type de prêts en 2010

(en %)



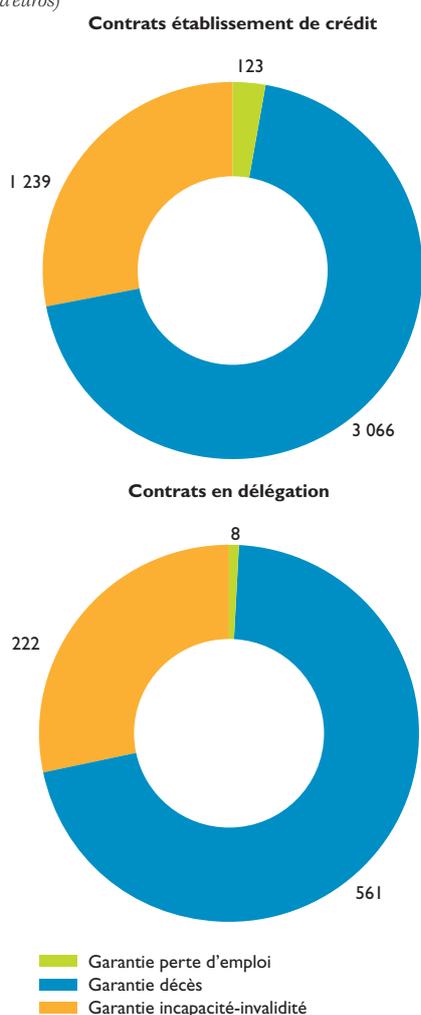
Sources : FFSA, GEMA

soit 0,7 % de l'encours des crédits des ménages français, se répartissant ainsi : 67 % relatifs à des crédits immobiliers, 25 % relatifs à des crédits à la consommation et 8 % relatifs à des prêts professionnels.

En portant le regard sur le marché de l'assurance des prêts immobiliers qui constitue tout à la fois le secteur le plus important avec 67 % du montant des cotisations d'assurance emprunteur et le plus sensible en raison de son caractère quasi obligatoire pour le futur emprunteur et du fait qu'il concerne le plus souvent le logement familial, on observe que la garantie décès représente près de 70 % du montant des cotisations. On note également le caractère assez marginal de la garantie perte d'emploi (2,5 % du montant des cotisations).

## G5.2 Ventilation des garanties d'assurance relatives à un prêt immobilier en 2010, par type de contrats

(en millions d'euros)



Sources : FFSA, GEMA

Les contrats de groupe représentent près de 85 % des cotisations d'assurance emprunteur relatives à un prêt immobilier et les contrats en délégation d'assurance un peu plus de 15 %, y compris les contrats individuels proposés par l'établissement de crédit et ceux souscrits auprès d'un autre assureur. Il est intéressant de noter que, globalement, le pourcentage des cotisations affecté à la garantie décès et à la garantie incapacité et invalidité diffère peu d'un type de contrat à un autre. Il en va autrement de la garantie perte d'emploi, qui semble principalement souscrite dans le cadre d'un contrat de groupe et exceptionnellement dans le cadre d'un contrat individuel.

### 5.1.2 La mise en place de la déliaison du prêt immobilier et de l'assurance emprunteur

La réforme de la déliaison du prêt immobilier et de l'assurance emprunteur, c'est-à-dire la possibilité de souscrire une assurance distincte de celle du contrat de groupe, a été introduite dans le domaine du crédit immobilier<sup>2</sup> par l'article 21 de la loi portant réforme du crédit à la consommation. S'agissant du crédit à la consommation, la déliaison était déjà de droit depuis 2008. La longue maturation du texte, entre le dépôt du projet de loi au mois d'avril 2009, son vote le 21 juin 2010 et sa promulgation le 1<sup>er</sup> juillet 2010, a permis aux différentes parties prenantes de préparer sa mise en place. La réforme est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2010.

#### 5.1.2.1 Les premières réflexions du CCSF en matière de déliaison

En 2005 et 2006, le CCSF avait analysé les difficultés rencontrées dans le fonctionnement de l'assurance emprunteur et ses membres s'étaient accordés sur les termes d'un Avis du 6 avril 2006. Cet Avis mettait en exergue la nécessité d'améliorer la transparence et la lisibilité des informations communiquées à l'assuré, de renforcer le rôle d'information et de conseil de l'intermédiaire en assurance et d'accroître la concurrence sur le marché de l'assurance emprunteur, sans réduire la sécurité apportée à l'assuré et au prêteur. À cet égard, le CCSF avait souligné l'intérêt de favoriser la possibilité pour l'emprunteur de choisir son assurance tout en appelant l'emprunteur à la vigilance sur l'étendue de la couverture apportée,

<sup>2</sup> Dans le secteur spécifique de l'assurance et des prêts de la convention AERAS, c'est-à-dire pour les emprunteurs présentant un risque aggravé de santé, la déliaison est de droit depuis 2007.

au-delà du seul aspect tarifaire, et en rappelant que l'assurance emprunteur constitue une garantie tant pour le prêteur que pour l'emprunteur.

S'inscrivant tout à fait dans ce sens, l'article 25 de la loi Chatel du 3 janvier 2008 a posé le principe selon lequel, en matière de crédit immobilier, sauf si le prêteur exerce son droit d'exiger l'adhésion à un contrat d'assurance de groupe, l'offre de crédit doit obligatoirement comporter une mention précisant que l'emprunteur peut souscrire, auprès de l'assureur de son choix, une assurance équivalente à celle proposée par le prêteur. Cette disposition a été codifiée à l'article L. 312-8 du *Code de la consommation* et est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2008.

### 5.1.2.2 Les objectifs de la réforme de la déliaison

Allant au-delà de cette seule obligation d'information, le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation du 9 avril 2009 a prévu que tout demandeur d'un crédit immobilier pourrait désormais opter pour l'assurance emprunteur de son choix, sous réserve que les garanties proposées soient d'un niveau équivalent à celles du contrat de groupe. L'établissement prêteur n'aurait donc plus la possibilité d'imposer l'adhésion de l'emprunteur au contrat de groupe qu'il propose.

Les objectifs affichés par les auteurs de ce texte étaient d'accroître la transparence et la concurrence au profit des consommateurs qui pourraient ainsi bénéficier de garanties adaptées à leurs besoins et de meilleurs tarifs <sup>3</sup>.

S'agissant de l'objectif de transparence, le législateur a souhaité renforcer l'information et la liberté du consommateur de choisir le contrat qui lui offre les meilleures garanties correspondant à ses besoins, au meilleur tarif, que celui-ci soit au final le contrat de groupe ou un contrat individuel.

S'agissant de l'objectif de concurrence accrue sur le marché de l'assurance emprunteur, le législateur

a suivi l'Autorité de la concurrence qui, dans son avis du 7 octobre 2009, s'était prononcée pour un découplage du prêt immobilier et de l'assurance au motif que : « *Le fait pour un établissement de crédit d'imposer aux emprunteurs d'adhérer à son contrat d'assurance groupe non seulement restreint la liberté de l'emprunteur de souscrire un contrat à titre individuel mais a aussi un effet restrictif sur l'accès d'autres compagnies d'assurance au marché de l'assurance emprunteur* ». L'Autorité de la concurrence ajoutait que : « *En cas de modification de l'article du Code de la consommation, les risques de démutualisation et les effets d'anti-sélection au détriment de certaines catégories de personnes ne peuvent être totalement écartés* » <sup>4</sup>.

Ainsi, le législateur n'a pas envisagé de mettre fin aux contrats de groupe et à la mutualisation des risques qu'ils permettent, mais a souhaité inciter les établissements financiers à adapter leur offre aux besoins des consommateurs pour qu'elle reste attractive <sup>5</sup>.

### 5.1.2.3 Le nouveau dispositif des articles L. 312-8 et L. 312-9 du Code de la consommation

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2010, la réforme de la déliaison issue de la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> Juillet 2010, comporte plusieurs types de dispositions <sup>6</sup>.

L'article L. 312-8 du *Code de la consommation* prévoit que l'offre de prêt doit mentionner la possibilité pour l'emprunteur de souscrire une assurance emprunteur auprès de l'assureur de son choix.

L'article L. 312-9 du *Code de la consommation* prévoit quatre mesures :

- le prêteur ne peut imposer à l'emprunteur l'adhésion au contrat de groupe de l'établissement et ne peut refuser en garantie un autre contrat d'assurance dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe ;
- en cas de refus, la décision doit être motivée ;
- le prêteur ne peut pas modifier les conditions de taux du prêt en contrepartie de l'acceptation du contrat d'assurance individuelle ;
- l'assureur est tenu d'informer le prêteur du non-paiement par l'emprunteur de sa prime d'assurance ou de toute modification substantielle du contrat d'assurance.

<sup>3</sup> Cf. l'exposé des motifs du projet de loi déposé par le Gouvernement, enregistré au Sénat le 22 avril 2009 et le rapport Dominati du 2 juin 2009

<sup>4</sup> Autorité de la concurrence - Avis n° 09-A-49 du 7 octobre 2009 relatif aux conditions de concurrence dans le secteur de l'assurance emprunteur pour le crédit immobilier et communiqué de presse joint

<sup>5</sup> Rapport de Philippe Dominati, rapporteur du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation du 2 juin 2009

<sup>6</sup> Pour une analyse juridique de la réforme, cf. Luc Mayaux, « Assurance des emprunteurs : la « déliaison » en pente douce », chronique de La semaine juridique - Édition générale, n°14, 4 avril 2011, p.665

Parmi ces dispositions, la plus novatrice et sans doute la plus importante est celle qui prévoit la possibilité pour l'emprunteur de souscrire un contrat d'assurance hors du contrat de groupe dès lors que le contrat alternatif proposé présente un « niveau équivalent de garanties ». Logiquement, cette disposition impose à l'établissement de crédit de procéder à l'analyse des garanties mais lui laisse la liberté de définir les moyens à mettre en œuvre pour respecter son obligation. Le législateur a ainsi estimé qu'il n'était ni possible ni souhaitable de réglementer de façon détaillée la notion de « niveau équivalent de garanties ». Il ne s'est pas pour autant désintéressé du résultat.

Pour sa part, le CCSF a exprimé toute l'importance qu'il attachait à la bonne mise en œuvre de cette réforme équilibrée et annoncé son intention d'en faire un suivi régulier.

### 5.1.2.4 La mission d'évaluation confiée au CCSF

Lors de la réunion inaugurale du CCSF renouvelé <sup>7</sup>, le 8 février 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au CCSF de « réaliser un bilan de la réforme de l'assurance emprunteur mise en œuvre par la loi Lagarde, à l'occasion du premier anniversaire de l'entrée en vigueur de cette réforme le 1<sup>er</sup> septembre 2011 » <sup>8</sup>.

Le Secrétariat général du CCSF a élaboré un questionnaire détaillé qu'il a adressé tant aux professionnels (établissements de crédit, entreprises d'assurance et intermédiaires) qu'aux associations de consommateurs membres du comité. Il a procédé au cours de l'été 2011 à une très large série d'auditions de professionnels, d'associations et d'experts en vue du premier bilan de la réforme.

Ce bilan aura été remis au ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie à la fin de l'année 2011.

D'ores et déjà, les premiers éléments suivants ont pu être relevés :

- la loi Lagarde a constitué un facteur de changement important mais non exclusif des pratiques de l'assurance emprunteur. Les principaux réseaux bancaires ont modifié leurs stratégies de vente pour présenter à la clientèle l'assurance de groupe, mettre en place des contrats d'assurance individuelle « maison » plus attractifs ainsi que des offres défensives. Les assureurs et les courtiers qui interviennent dans le cadre des contrats de groupe ou en délégation ont amélioré le niveau des garanties pour répondre

à la nouvelle donne. Mais l'assurance emprunteur avait déjà commencé à évoluer depuis le milieu des années deux mille, donc avant la loi Lagarde, notamment en raison d'une plus grande attention des clients au coût de l'assurance ;

- l'obligation de remise à l'assuré de la fiche standardisée d'information, élaborée dans le cadre du CCSF pour aider l'assuré à choisir son assurance emprunteur, semble respectée dans la grande majorité des cas. Toutefois, dans certains cas la remise de cette fiche est tardive dans le montage du dossier de prêt. Or, pour jouer pleinement son rôle, cette fiche devrait être communiquée à l'emprunteur le plus en amont possible ;

- en ce qui concerne la mise en œuvre de la déliaison, la plupart des établissements et réseaux bancaires rencontrés ont mis en place un dispositif d'analyse du niveau équivalent des garanties qui peut reposer sur un outil d'aide à la décision mis à disposition du conseiller bancaire, sur un référencement des principaux contrats du marché ou encore sur un recours à une structure externe ou interne à l'entreprise, pour procéder à l'analyse des garanties proposées par le contrat délégué. La motivation par certains établissements de crédit des refus d'assurance déléguée semble trop succincte et pourrait être améliorée. Enfin, le respect de l'interdiction d'augmenter le taux mentionné dans l'offre de prêt en contrepartie de l'acceptation de l'assurance individuelle semble difficile à évaluer car, dans la plupart des cas, il y a bien une seule offre de prêt émise lorsque le dossier de prêt est quasiment bouclé.

Ces éléments de bilan seront formalisés dans un Avis du CCSF d'ici la fin 2011, en prenant en compte le résultat de l'enquête menée par la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes sur l'assurance emprunteur.

### 5.1.3 L'entrée en vigueur de la convention AERAS renouvelée

La convention AERAS a été signée le 6 juillet 2006 entre les fédérations professionnelles de la banque et de l'assurance, les associations représentant les malades et les consommateurs, et l'État représenté

<sup>7</sup> Le CCSF est renouvelé tous les trois ans. Un arrêté du 5 février 2011 a procédé au renouvellement des membres et le ministre les a accueillis lors de la réunion plénière du 8 février suivant.

<sup>8</sup> Communiqué de presse du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie du 8 février 2011, n° 212

par le ministre chargé de l'économie et le ministre de la santé. En vigueur depuis le 7 janvier 2007 pour une durée de trois ans, elle a pour objet de faciliter, dans toute la mesure du possible, l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé, notamment les personnes malades ou ayant été malades.

Au terme de trois ans d'application, en janvier 2010, un nouveau cycle de négociation s'est ouvert sous la conduite d'Emmanuel Constans, président de la Commission de médiation de la convention AERAS, pour améliorer le dispositif de 2006, notamment quant à son effectivité en faveur des personnes concernées, pour apporter une solution plus satisfaisante au difficile problème de la couverture du risque invalidité. Les négociations se sont déroulées en deux phases : au cours du premier semestre 2010 une première phase a été consacrée aux différents points de la convention, hors garantie invalidité, et à l'automne 2010 une seconde phase a porté plus spécifiquement sur la couverture du risque invalidité.

Signée le 1<sup>er</sup> février 2011 par trois ministres, l'ensemble des professionnels et les associations déjà signataires en 2006, auxquelles s'est jointe l'ADAPT (Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées), la convention rénovée a été présentée au CCSF le 15 mars 2011.

### 5.1.3.1 La présentation au CCSF de la convention AERAS révisée

La convention AERAS rénovée apporte d'importantes améliorations pour :

- proposer une nouvelle couverture du risque invalidité, spécifique à la convention, sans exclusion de la pathologie déclarée ;
- mieux prendre en compte les évolutions thérapeutiques ;
- harmoniser la formulation des questions dans les questionnaires de santé ;
- élargir la prise en charge du coût de la surprime d'assurance pour les emprunteurs disposant de revenus modestes (écrêtement) ;
- mieux assurer l'application effective des dispositions conventionnelles, notamment dans le cadre du contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel ;

- renforcer l'information des personnes concernées sur l'existence et les dispositions de la convention.

La couverture du risque invalidité a été présentée par le ministre de l'économie comme un « *axe majeur de la progression de la convention* ». Elle concerne un risque plus complexe à garantir que le risque décès. La convention rénovée procède à un découplage de la couverture du risque incapacité/invalidité, en proposant d'abord une garantie incapacité/invalidité aux conditions de base du contrat standard, avec le cas échéant exclusions et/ou surprime, et, si cela n'est pas possible, une garantie invalidité spécifique à la convention, au taux de 70 %, par référence au barème annexé au *Code des pensions civiles et militaires de retraite*. La nouvelle garantie n'exclut jamais la pathologie déclarée et comporte une formule plus favorable pour l'accès à la mise en œuvre de la garantie (sommation simple des pathologies).

Des objectifs chiffrés ont été posés par la convention : concernant les sinistres, la nouvelle garantie doit permettre de servir des prestations à la totalité des emprunteurs du troisième niveau d'invalidité au sens du *Code de la sécurité sociale* et à 60 % des emprunteurs du deuxième niveau d'invalidité (au lieu de 33 % dans la convention initiale).

La convention rénovée vise à permettre une meilleure prise en compte des évolutions thérapeutiques par la mise en place d'un groupe de travail composé de médecins spécialistes des pathologies, de médecins référents des associations et des médecins conseils des sociétés d'assurance. Ce groupe de travail aura pour objectif de dresser, pathologie par pathologie, un diagnostic partagé sur les probabilités de décès et de rechute. L'État sera partie prenante de ce groupe de travail en finançant ces travaux à hauteur de 4 millions d'euros.

La convention rénovée vise à permettre de simplifier les procédures liées aux questionnaires de santé et d'harmoniser la formulation des questions. Ainsi, un candidat à l'assurance pourra obtenir d'un assureur une proposition de tarification sur la base d'un questionnaire détaillé qu'il aura rempli pour le compte d'un autre assureur.

La convention rénovée permet d'élargir la prise en charge du coût de la surprime d'assurance pour les emprunteurs disposant de revenus modestes : le surcoût sera pris en charge par les assureurs et les banquiers à partir de 1,4 point de taux effectif global au lieu de 1,5 point actuellement. Un dispositif complémentaire de prise en charge de 100 % de la

surprime liée au risque aggravé de santé est mis en place pour les emprunteurs à revenus modestes de moins de 35 ans et bénéficiaires d'un « PTZ + »<sup>9</sup>.

### 5.1.3.2 Bilan chiffré de la convention AERAS en 2010

En 2010, les sociétés d'assurance ont reçu au total près de 4,2 millions de demandes d'assurance emprunteur relative à un prêt immobilier ou à un prêt professionnel<sup>10</sup>. Sur l'ensemble des demandes (hors celles en attente), 85,7 % ne présentaient pas de risque aggravé de santé, et une proposition d'assurance a pu être faite aux conditions standard du contrat (proposition acceptée dans 98 % des cas par le demandeur), 12,8 % présentaient un risque aggravé de santé, enfin 1,5 % ont été classées sans suite.

Sur les 12,8 % de demandes d'assurance emprunteur présentant un risque aggravé de santé, au nombre de 530 000 environ, 93,6 % de ces demandes ont fait l'objet d'une proposition d'assurance couvrant au moins le décès. Cette proposition a été faite dans 58 % des cas aux conditions standard du contrat, dans 40 % des cas avec une surprime et dans 2 % des cas sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garanties. Ces résultats représentent un progrès important par rapport à la situation antérieure.

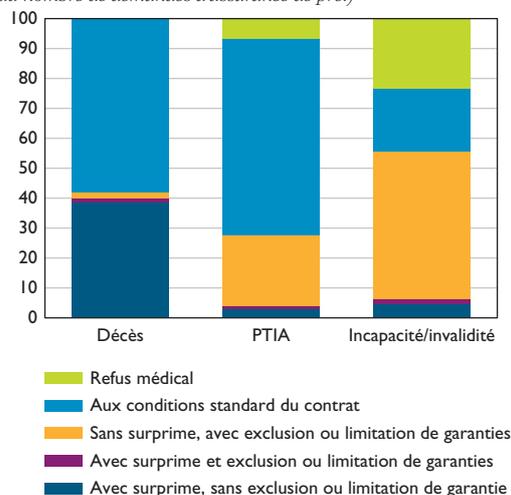
Dès que la demande d'assurance intègre un autre type de garanties, ces données sont peu ou prou modifiées (cf. graphique 5.3).

Ainsi pour les demandes d'assurance comprenant, outre le risque décès, une demande de couverture de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA), cette garantie a fait l'objet d'un refus médical dans 7 % des cas. Pour les demandes restantes, une proposition de couverture de la PTIA aux conditions standard du contrat a été faite dans 66 % des cas (contre 45 % en 2009). 24 % des cas ont donné lieu à une proposition sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garanties, et 3 % des cas à une proposition avec surprime.

Pour les demandes d'assurance comprenant, outre le risque décès et la PTIA, une demande de couverture incapacité/invalidité, cette dernière garantie a fait l'objet d'un refus médical dans 23 % des cas. Pour les demandes restantes, une proposition de couverture de la garantie incapacité/invalidité aux conditions standards du contrat a été faite dans 21 % des cas. 50 % des cas ont donné lieu à une proposition sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garanties et 6 % des cas à une proposition avec surprime.

### G5.3 Risques aggravés : décision de l'assureur par type de garantie

(en % du nombre de demandes d'assurance de prêt)



Sources : Association française de l'assurance, FFSA, GEMA

On mesure ainsi les spécificités de la garantie incapacité/invalidité et les difficultés que pose la couverture de ce risque, très différent du risque de décès (plus fort nombre de refus basés sur des critères médicaux, plus faible nombre de propositions aux conditions standard du contrat).

Le CCSF suivra avec attention l'application de la nouvelle convention AERAS qui comprend une amélioration de la couverture du risque incapacité/invalidité.

### 5.1.3.3 Conclusion : attachement du CCSF au principe de mutualisation des risques

Sur ces deux dossiers, réforme de la déliaison et assurance des risques aggravés de santé, le CCSF tient à rappeler son attachement au principe de la mutualisation des risques qui permet à de moins bons risques de bénéficier des conditions de couverture d'un ensemble élargi de risques.

## 5.2 L'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

L'assurance complémentaire santé, encore appelée « assurance maladie complémentaire », est un secteur auquel le CCSF accorde depuis plusieurs années une très grande attention.

<sup>9</sup> Le prêt à taux zéro renforcé (PTZ+) est un prêt réservé aux personnes qui souhaitent acquérir leur résidence principale. Ce prêt vient en complément d'autres prêts, il ne peut pas financer plus de la moitié de l'achat du logement. Il ne peut y avoir qu'une seule demande de PTZ+ par ménage et par opération. Le PTZ+ est accordé jusqu'au 31 décembre 2014.

<sup>10</sup> Source : « Les demandes d'assurance de prêts (convention AERAS). Situation à fin décembre 2010 », Association française de l'assurance, juillet 2011

### La définition de l'assurance complémentaire santé

Assurance permettant le remboursement de tout ou partie des dépenses de santé en complément de remboursements effectués par les régimes obligatoires d'assurance de santé.

**NB : On parle également d' « assurance maladie complémentaire ».**

Source : CCSF – Glossaire « Assurance »

Lors du Comité consultatif plénier du 8 février 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a donné mission au Comité consultatif du secteur financier de contribuer à renforcer la lisibilité des assurances complémentaires santé.

Pour répondre à la demande du ministre, le CCSF a réuni le 7 avril 2011 un groupe de travail consacré à ce sujet.

Au cours de cette réunion, l'Union nationale des organismes d'assurance maladie complémentaire (UNOCAM), accompagnée de fédérations professionnelles de l'assurance maladie complémentaire (Centre technique des institutions de prévoyance – CTIP, Fédération française des sociétés d'assurance – FFSA, Fédération nationale de la mutualité française – FNMF, Groupement des entreprises mutuelles d'assurance – GEMA) a présenté au Comité le résultat des travaux menés en 2010 pour favoriser la connaissance par le grand public des termes techniques utilisés dans le domaine de l'assurance complémentaire santé, pour améliorer la compréhension des garanties et faciliter la comparabilité des contrats d'assurance complémentaire santé. Ces travaux ont permis de concrétiser les engagements de bonnes pratiques des professionnels sur la lisibilité des garanties de complémentaire santé.

Le CCSF a pris connaissance avec le plus grand intérêt des documents présentés par l'UNOCAM, dont les objectifs de clarté et de lisibilité de l'information rejoignent les préoccupations du CCSF dans le domaine des relations entre les professionnels du secteur financier et leur clientèle.

- Le « *glossaire de l'assurance complémentaire santé* » constitue un travail de simplification important pour

éclairer les consommateurs sur des notions techniques tout en définissant des termes de référence pour les professionnels, les partenaires sociaux et autres parties prenantes.

- Le guide « *Bien comprendre et bien choisir votre complémentaire santé* » qui permet en des termes simples de se poser les bonnes questions, rejoint les objectifs poursuivis par le CCSF pour permettre une meilleure comparabilité des contrats et des prestations dans les domaines bancaire et assurantiel.

- La « *déclaration commune* » signée par les présidents de l'ensemble des fédérations d'assurance complémentaire santé permet de traduire en engagements fermes ces bonnes pratiques en matière de lisibilité des garanties.

Le CCSF a relevé la nécessité de mieux faire connaître les documents élaborés par l'UNOCAM, et d'en favoriser la diffusion, en relayant le plus largement possible l'information auprès des assurés et des consommateurs. Il a enfin invité les membres du Comité à insérer un lien dans leur site Internet vers le site de l'UNOCAM et/ou à télécharger les documents pour consultation directe sur leur site Internet <sup>11</sup>.

## 5.3 LA RÉFORME DE L'ÉPARGNE RETRAITE ET LE BILAN DU PERP

La réforme de l'épargne retraite, issue de la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites, a été présentée au CCSF du 27 janvier 2011. Un bilan du plan d'épargne retraite populaire (Perp) au 31 décembre 2010 a été présenté au CCSF quelques mois après.

### 5.3.1 Les principales mesures d'épargne retraite de la loi du 9 novembre 2010

- **Définition de l'épargne retraite  
(art. 107 de la loi du 9 novembre 2010)**

Pour la première fois, un texte de loi définit l'épargne retraite : au sens de la loi du 9 novembre 2010, l'épargne retraite est un dispositif qui vise à compléter les pensions dues au titre des régimes de retraites par répartition légalement obligatoires et qui permet, à partir du départ à la retraite, de disposer de ressources constituées à partir de

<sup>11</sup> Ces documents sont consultables sur le site de l'UNOCAM, à l'adresse suivante : <http://www.unocam.fr/site>.

Ils sont également consultables sur le site du CCSF, à l'adresse suivante : [http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/infos\\_prat/assurance/assurance-complementaire-sante.htm](http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/infos_prat/assurance/assurance-complementaire-sante.htm).

dispositifs individuels ou collectifs, facultatifs ou obligatoires, souscrits dans un cadre professionnel ou privé, se traduisant par le versement d'une rente ou d'un capital.

L'amendement voté, dans sa rédaction initiale, prévoyait de réserver la qualification d'épargne retraite aux dispositifs à sortie en rente, ce qui aurait posé la question de l'inclusion ou non du plan d'épargne pour la retraite collectif (Perco) dans cette catégorie.

### • Nouvelles passerelles entre l'épargne temps et l'épargne retraite d'entreprise (art. 108)

L'article L. 3334-8 du *Code du travail* prévoyait déjà que les droits inscrits sur un compte épargne temps (CET) pouvaient être versés sur un Perco. La loi du 9 novembre 2010 a élargi cette possibilité aux contrats de « l'article 83 ».

En outre, lorsque l'entreprise ne propose pas de CET, la loi a rendu possible le versement sur le Perco, ou sur un contrat de « l'article 83 », des sommes correspondant à des jours de repos non pris, dans la limite de cinq jours par an au-delà de vingt-quatre jours ouvrables. Ces sommes sont alors exonérées de cotisations sociales et d'impôt sur le revenu dans les conditions prévues à titre principal pour les régimes d'épargne retraite concernés.

### • Sécurisation et alimentation par défaut du Perco (art. 109 et 110)

Depuis l'entrée en vigueur de la loi, le Perco doit proposer un dispositif de gestion pilotée, c'est-à-dire de désensibilisation progressive des risques.

La moitié de la quote-part de participation est automatiquement affectée au Perco lorsqu'il existe, sauf si le salarié s'y oppose, l'autre moitié étant affectée dans les conditions fixées par l'accord. Initialement l'amendement prévoyait de rendre obligatoire l'existence d'un Perco dans toutes les entreprises ayant un accord de participation, c'est-à-dire pratiquement dans toutes les entreprises d'au moins 50 salariés.

### • Épargne retraite pour tous dans l'entreprise (art. 111)

La loi prévoit qu'une entreprise ne peut mettre en place un régime supplémentaire de retraite à prestations définies (dont les retraites « chapeau »), réservé aux dirigeants et/ou à certains salariés, que si tous les salariés de l'entreprise bénéficient d'un régime

supplémentaire de retraite, c'est-à-dire de l'un des régimes collectifs d'assurance (articles 39, 82, 83, plan d'épargne retraite entreprise – PERE) ou du Perco. Lorsqu'un régime de retraite catégoriel à prestations définies est déjà en place, la mise en conformité des entreprises devra être effectuée au plus tard le 31 décembre 2012.

### • Amélioration des régimes d'épargne retraite d'assurance (art. 112 à 117)

L'assuré est désormais mieux informé de ses droits à épargne retraite : l'assureur doit lui communiquer chaque année une estimation de la rente viagère qui lui sera versée à partir de ses droits personnels et doit l'informer des conditions dans lesquelles il peut transférer son contrat (art. 112).

La loi ouvre une possibilité de sortie du Perp en capital, au moment du départ à la retraite, à hauteur de 20 % de la valeur du contrat (art. 113).

#### Sortie anticipée

Après la réforme, l'article L. 132-23 du *Code des assurances* prévoit cinq cas de sortie anticipée pour les contrats d'épargne retraite :

- expiration des droits de l'assuré aux allocations chômage en cas de licenciement ;
- cessation d'activité non salariée de l'assuré à la suite d'un jugement de liquidation judiciaire ou toute situation justifiant ce rachat selon le président du tribunal de commerce auprès duquel est instituée une procédure de conciliation telle que visée à l'article L. 611-4 du *Code de commerce*, qui en effectue la demande avec l'accord de l'assuré ;
- invalidité de l'assuré correspondant au classement dans les deuxième ou troisième catégories du *Code de la sécurité sociale* ;
- décès du conjoint ou du partenaire lié par un pacte civil de solidarité ;
- situation de surendettement de l'assuré définie à l'article L. 330-1 du *Code de la consommation*, sur demande adressée à l'assureur, soit par le président de la commission de surendettement des particuliers, soit par le juge lorsque le déblocage des droits individuels résultant de ces contrats paraît nécessaire à l'apurement du passif de l'intéressé.

La loi ouvre deux nouveaux cas de sortie anticipée des contrats d'assurance-vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle et assouplit le cas de « faillite » de l'entrepreneur (art. 114).

La loi autorise une sortie du contrat Préfon en capital, à hauteur de 20 % de la valeur du contrat, comme pour le Perp (art. 115).

La loi ouvre la possibilité pour le salarié d'effectuer des versements facultatifs sur le contrat de l'article 83, en complément des versements obligatoires. Ces versements sont alors déductibles du revenu imposable dans la limite prévue pour le Perp (art. 116).

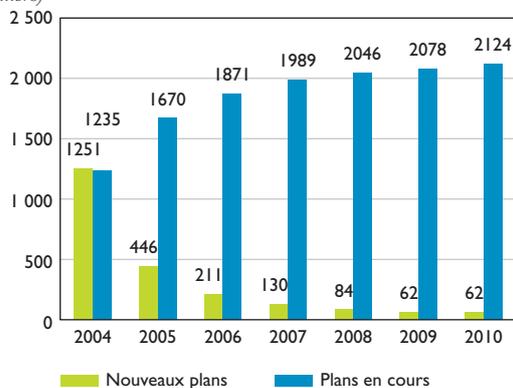
Le CCSF a pris note et s'est félicité des nouvelles mesures en matière d'épargne retraite issues de la loi du 9 novembre 2010, en particulier en ce qui concerne le Perp, produit dont il assure le suivi depuis sa création.

### 5.3.2 Le bilan du Perp au 31 décembre 2010

Selon les données communiquées par la FFSA et le GEMA, au 31 décembre 2010, le nombre de Perp en cours était de 2,124 millions, contre 2,078 millions fin 2009, en progression de + 2 %. Ce chiffre témoigne du faible nombre de nouvelles souscriptions. En 2010, seules 62 000 nouvelles adhésions ont été enregistrées, autant qu'en 2009 mais moins qu'en 2008 (le nombre de nouvelles souscriptions était alors de 84 000) et moins qu'en 2007 (ce chiffre était de 130 000). Ces données, arrêtées au 31 décembre 2010, ne permettent pas de mesurer l'impact de la réforme de l'épargne retraite opérée par la loi du 9 novembre 2010. Il faudra donc attendre le bilan de l'année 2011 pour évaluer l'impact des mesures nouvelles (cf. point 5.3.1).

#### G5.4 Évolution du nombre de Perp

(en milliers)



Sources : FFSA, GEMA

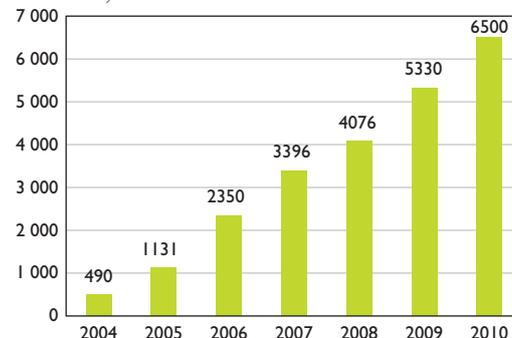
Le taux d'équipement en Perp des travailleurs salariés se maintient à 9 %, par rapport à la population cible en 2010.

Les cotisations versées sur le Perp en 2010 continuent à progresser et s'élèvent à 1,089 milliard d'euros contre 1,053 milliard d'euros en 2009. Cette augmentation en 2010 des niveaux de versements, malgré le contexte économique défavorable, montre l'intérêt des détenteurs de Perp pour ce produit.

Au total, les encours du Perp, c'est-à-dire les provisions mathématiques (qui correspondent au montant des engagements des assureurs à l'égard des assurés et représentent les droits acquis par ces derniers) ont atteint 6,5 milliards d'euros fin 2010, contre 5,4 milliards d'euros fin 2009, soit une progression de près de 22 %. À fin 2010, les provisions mathématiques du Perp représentent 1,6 fois l'encours du Perco, soit 4 milliards d'euros à cette même date. Néanmoins, au regard des encours totaux d'épargne retraite (environ 135 milliards d'euros à fin 2010), il s'agit d'un montant encore limité.

#### G5.5 Évolution des provisions mathématiques du Perp

(en millions d'euros)



Sources : FFSA, GEMA

En 2010, l'encours moyen par adhérent au Perp (provisions mathématiques/nombre d'adhésions) est de 3 020 euros, contre 2 560 euros en 2009. L'âge moyen à la souscription est de 44 ans.

Le Perp est un contrat d'assurance-vie dont le support peut être en euros ou en unités de compte. En 2010, 23 % des cotisations ont été investies sur des supports en unités de compte, contre 14 % pour l'ensemble de l'assurance-vie. L'horizon à long terme des produits d'épargne retraite permet d'investir davantage en actions, de fournir aux entreprises une ressource nécessaire à leur développement et de mieux contribuer ainsi au financement de l'économie.

## **6. Assurance automobile et assurance multirisques habitation : une année riche en actualité**

**A**u cours des années 2010 et 2011, le CCSF a porté une attention toute particulière aux marchés de l'assurance automobile et de l'assurance multirisques habitation (MRH) en raison des hausses de tarifs annoncées à la fin de l'année 2010 par plusieurs entreprises d'assurance, dans ces deux secteurs pour lesquels le taux d'équipement des ménages est très important.

Dès la fin de l'année 2010, Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a demandé à la direction générale du Trésor et à la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), d'expertiser ces hausses de tarifs au regard de l'évolution des charges du secteur. Le rapport de la direction générale du Trésor et de la DGCCRF a été présenté lors de la première réunion du CCSF renouvelé, le 8 février 2011.

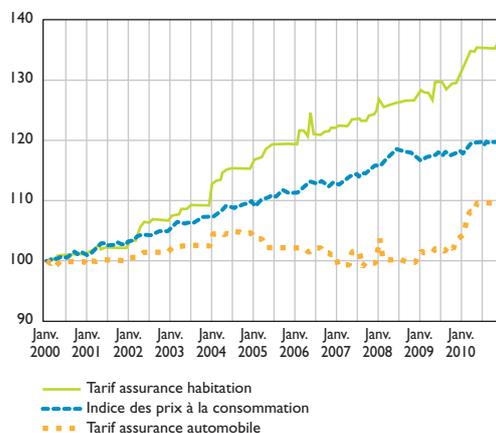
Au début de l'été 2011, le bilan du marché de l'assurance multirisques habitation a été actualisé à l'occasion de la présentation au CCSF du projet de réforme du régime des catastrophes naturelles.

## 6.1 LE RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR ET DE LA DGCCRF SUR L'ÉVOLUTION DES COTISATIONS D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET HABITATION

L'indice des prix de l'assurance automobile a progressé d'environ 10 % entre 2000 et 2010, deux fois moins que l'indice global des prix à la consommation,

### G6.1 Évolution comparée du tarif de l'assurance automobile, de l'assurance habitation et de l'indice des prix à la consommation

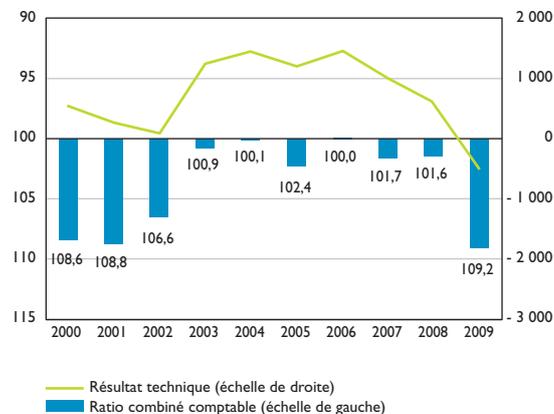
(en %)



Sources : Direction générale du Trésor, DGCCRF, Insee

### G6.2 Assurance automobile – évolution du ratio combiné comptable

(en %, résultat technique en milliards d'euros)



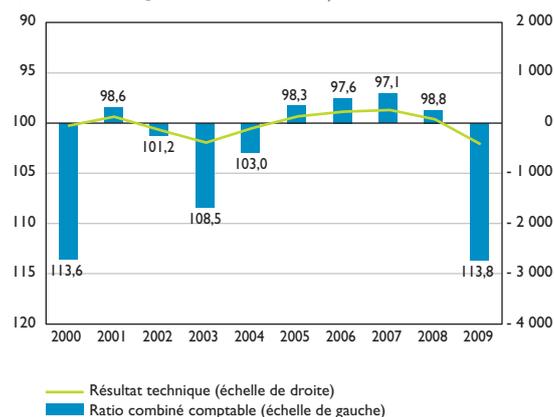
Sources : Direction générale du Trésor, DGCCRF

qui a augmenté de 20 %. En revanche, les tarifs de l'assurance habitation ont suivi une progression régulière de l'ordre de 36 % sur la même période.

Le rapport de la direction générale du Trésor et de la DGCCRF s'est penché sur les conditions de l'équilibre entre produits et charges des assurances qui expliquent en bonne partie ces évolutions tarifaires. Depuis 2000, le secteur de l'assurance automobile n'a connu que deux années (2004 et 2006) où le ratio combiné<sup>1</sup> était équilibré à 100 %, alors qu'en assurance MRH, les

### G6.3 Assurance dommages aux biens particuliers – évolution du ratio combiné comptable

(en %, résultat technique en milliards d'euros)

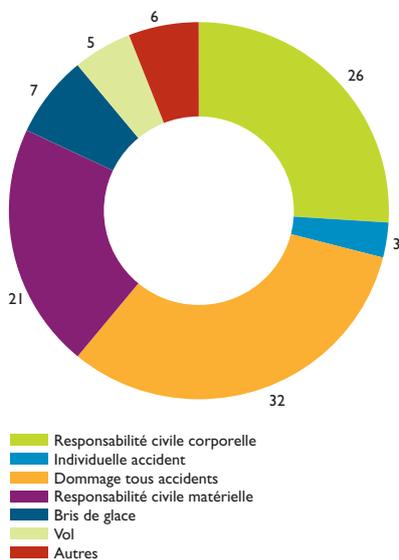


Note : Année 2000 : tempêtes Lothar, Martin ; année 2003 : vague de froid puis canicule (sinistres incendie) ; année 2009 : tempêtes Klaus, Quïnten  
Sources : Direction générale du Trésor, DGCCRF

1 Le ratio combiné comptable mesure la charge de sinistres et les frais, le tout rapporté aux cotisations encaissées. Un ratio combiné de 100 % signifie que toutes les primes ont été utilisées pour couvrir la charge de sinistres et le coût de production ; dans ce cas, la marge réalisée par l'entreprise d'assurance ne peut provenir que des produits financiers issus des placements. Au-dessus de 100 %, l'activité est susceptible d'être déficitaire. Source Rapport direction générale du Trésor/DGCCRF

**G6.4 Répartition de la charge des sinistres en assurance automobile en 2009**

(en %)



Sources : FFSA, GEMA

résultats sont plus volatils. Sur ces deux marchés, qui se caractérisent par une forte concurrence entre opérateurs et des marges très faibles sur les produits servis, l'équilibre n'a été atteint, jusqu'en 2007, que grâce aux produits financiers. Depuis 2008, la volatilité et la dégradation des marchés financiers ont amoindri les rendements financiers des assureurs, ce qui n'a pas permis de compenser les charges de sinistres, en très forte hausse notamment en 2009.

L'analyse détaillée de la charge des sinistres a mis en lumière les éléments suivants :

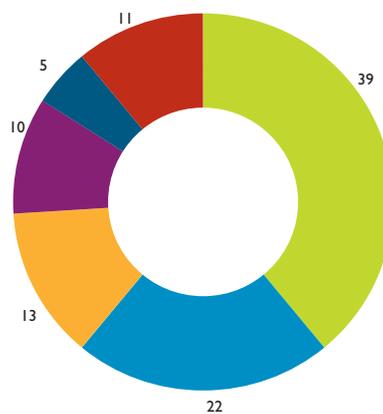
- en assurance automobile, une fréquence des accidents en baisse mais une forte augmentation des coûts moyens des sinistres matériels (prix des pièces détachées, coût de la main-d'œuvre) et corporels (préjudices non économiques, etc.) ;
- en assurance MRH, entre 2008 et 2010, une hausse de 225 % des charges liées à des événements climatiques importants (tempêtes, grêle, neige), avec un fort impact du coût de la construction et toujours un poids important des incendies.

Le rapport direction générale du Trésor/DGCCRF souligne que les marchés de l'assurance automobile et de l'assurance MRH sont des marchés matures dans lesquels le taux d'équipement des ménages est très élevé et les taux de progression relativement limités.

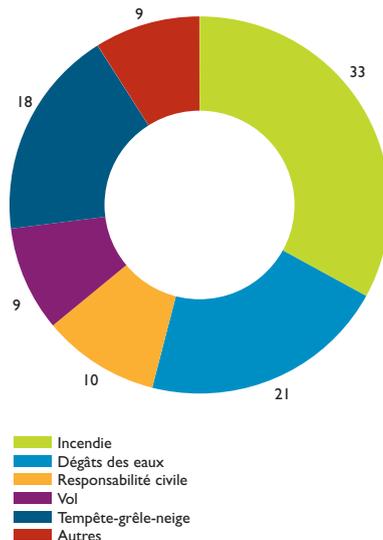
**G6.5 Répartition de la charge des sinistres en assurance habitation en 2008 et 2009**

(en %)

En 2008



En 2009



Sources : FFSA, GEMA

Un grand nombre d'opérateurs intervient dans ce domaine de l'assurance mais la concentration y est assez forte (les dix premiers assureurs représentent 85 % des parts de marché en automobile et 80 % en MRH), les modes de distribution sont variés avec les réseaux de bancassurance, les agents généraux, les courtiers et les entreprises sans intermédiaires qui représentent 33 % du marché. La part de la distribution de l'assurance dommage par Internet reste limitée. Compte tenu de ces différents éléments, c'est un marché fortement concurrentiel.

## 6.2 LE BILAN 2010 DE L'ASSURANCE MRH ET L'IMPACT DES ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES SUR L'ASSURANCE

En 2010, le nombre de logements s'élève à 33,3 millions dont 28 millions de résidences principales et 3,2 millions de résidences secondaires.

Le montant des cotisations de l'assurance MRH s'élève à 7,9 milliards d'euros, en progression de 5,1 % par rapport à l'année 2009.

Les prestations versées baissent de 10 % entre 2009 et 2010. On constate une augmentation de 9 % du poste « incendie » mais une baisse de 50 % du poste « tempête-grêle-neige ». Toutefois, le ratio combiné comptable net de réassurance, qui permet de mesurer la charge de sinistres et les frais, le tout rapporté aux cotisations encaissées, est de 104 % contre 108 % en 2009, ce qui signifie que même si la situation s'est améliorée, les cotisations encaissées sont encore inférieures aux prestations versées, augmentées des frais de gestion et de commercialisation.

En termes de réseaux de distribution, le marché de l'assurance multirisques habitation est fortement concentré et les chiffres ont, à cet égard, peu évolué en 2010. Le premier acteur, Covéa, (qui regroupe la Mutuelle d'assurance des artisans de France – MAAF, les Mutuelles du Mans assurances – MMA, la Garantie mutuelle des fonctionnaires – GMF) centralise un cinquième des cotisations en assurance habitation et, au total, les cinq premiers acteurs du marché concentrent 59 % des cotisations. Les principaux canaux de distribution se répartissent ainsi le marché de l'assurance MRH : les sociétés d'assurance avec intermédiaires (45 % des primes), les mutuelles sans intermédiaires (30 % des primes), les bancassureurs

### Bilan de la tempête Xynthia

(montant en millions d'euros, coût moyen en euros)

	Catastrophes naturelles	Tempête	Ensemble
Nombre de sinistres	35 000	435 000	470 000
dont dommages aux biens des particuliers	19 000	339 500	358 500
Montant des sinistres	745	735	1 480
dont dommages aux biens des particuliers	450	430	880
Coût moyen	21 286	1 690	3 149
dont dommages aux biens des particuliers	23 684	1 267	2 455

Sources : FFSA, GEMA

### Bilan des inondations du Var

(montant en millions d'euros, coût moyen en euros)

Nombre de sinistres	35 700
dont dommages aux biens des particuliers	20 200
Montant des sinistres	615
dont dommages aux biens des particuliers	230
Coût moyen	17 230
dont dommages aux biens des particuliers	10 390

Sources : FFSA, GEMA

(16 % des primes) et les autres sociétés sans intermédiaires (9 % des primes).

L'année 2010 a été marquée par deux événements météorologiques majeurs : la tempête Xynthia des 27 et 28 février 2010 et les graves inondations qu'elle a entraînées ainsi que les inondations du Var des 15 et 16 juin 2010.

Dans le département des Deux-Sèvres et de la Charente-Maritime, 10 % des habitations ont déclaré un sinistre consécutif au passage de la tempête Xynthia.

## 6.3 LE PROJET DE RÉFORME DU RÉGIME D'INDEMNISATION DES CATASTROPHES NATURELLES

Il n'existe pas d'offre d'assurance suffisante pour couvrir certains risques qui sont potentiellement très coûteux. Parmi ces risques non assurables, on peut citer : les inondations, les séismes, les raz-de-marée, les avalanches, les cyclones (outré-mer). Ainsi, le coût d'une crue exceptionnelle de la Seine ou d'un séisme de très forte magnitude sur la Côte d'Azur pourrait atteindre une dizaine de milliards d'euros.

Pour répondre à cette problématique, l'intervention de l'État s'est traduite par la création d'un régime assurantiel particulier associant les assureurs, la Caisse centrale de réassurance (CCR) et l'État lui-même, à travers sa garantie. Il s'agit du régime d'indemnisation des catastrophes naturelles, appelé couramment « Cat'Nat' ».

Ce régime est basé sur un principe de solidarité nationale, dans lequel un nombre très important d'assurés cotisent au titre d'une garantie obligatoire accessoire aux garanties dommages aux biens des contrats d'assurance multirisques habitation et automobile. Un partage des risques est opéré entre les assureurs et l'État, via la CCR. Enfin, l'État apporte

une garantie illimitée en cas de catastrophe naturelle de grande ampleur.

Au lendemain de la tempête Xynthia, le président de la République a demandé, dans le discours de la Roche-sur-Yon du 16 mars 2010, que soit engagée une réforme du régime d'indemnisation des catastrophes naturelles, afin de prendre davantage en compte la nécessité de renforcer la prévention et d'encourager les comportements responsables.

La direction générale du Trésor a présenté au CCSF du 7 juillet 2011 l'avant-projet de réforme préparé par le Gouvernement. Les deux axes principaux en sont, d'une part, l'accélération de l'indemnisation des sinistrés et le renforcement de la transparence et de l'équité du régime et, d'autre part, l'incitation aux comportements responsables en matière de prévention. L'avant-projet de réforme ne vise pas à revenir sur les principes fondateurs du régime (1), qui a fait ses preuves, mais à améliorer le dispositif législatif sur certains points (2).

1) L'accélération de l'indemnisation des sinistrés et le renforcement de la transparence et de l'équité du régime se traduira par :

- la délimitation claire du champ d'application du régime et la publication des avis de la commission avec les rapports d'expertise ;
- une liste des phénomènes naturels éligibles au régime d'indemnisation des catastrophes naturelles consacrera la jurisprudence définie au travers des arrêtés de constatation de l'état de catastrophe naturelle ;
- la fixation, par voie réglementaire, des paramètres et seuils à partir desquels évaluer l'intensité anormale des phénomènes naturels éligibles au régime d'indemnisation des catastrophes naturelles (idem pratique actuelle de la commission interministérielle) ;
- la consécration, au niveau législatif, de la commission interministérielle de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.

2) L'incitation aux comportements responsables en matière de prévention se traduira par :

- l'instauration pour les collectivités locales et les entreprises, à partir d'une certaine taille, d'une modulation de la prime « Cat'Nat' » (qui restera à l'intérieur d'un intervalle) en fonction de leur

### La définition des catastrophes naturelles

La garantie catastrophes naturelles couvre les **dommages matériels** causés à des biens, dans les communes déclarées en situation de catastrophe naturelle par arrêté interministériel publié au *Journal officiel*. L'arrêté détermine les zones et les périodes de la catastrophe naturelle ainsi que la nature des dommages (inondations, boues, mouvements de terrains, chocs mécaniques liés à l'action des vagues...).

Cette garantie est obligatoirement insérée dans les contrats couvrant les dommages aux biens (assurance automobile et assurance habitation).

Source : CCSF - Glossaire « Assurance »

exposition au risque et des mesures de prévention mises en œuvre ;

- le durcissement de l'octroi de la couverture pour les biens construits et les activités exercées en violation de règles administratives de prévention et de construction.

Ce projet de réforme a été soumis à consultation publique par la direction générale du Trésor.

Le CCSF a apporté son soutien à cet avant-projet de réforme, en soulignant l'importance d'une meilleure transparence de l'information, notamment par la publication des avis de la commission interministérielle de constatation de l'état de catastrophe naturelle et des conclusions des rapports d'expertise qui les sous-tendent. Le CCSF s'est félicité de la place donnée aux mesures de prévention destinées à inciter les collectivités locales à prendre en considération ce type de risques, notamment par des études du sol, ainsi que de la réaffirmation du principe de solidarité, puisque les modulations de primes envisagées restent limitées à l'intérieur d'un intervalle défini par voie réglementaire.

Le CCSF a toutefois émis deux réserves : il s'est demandé s'il ne conviendrait pas d'assortir d'un délai plus contraignant les avis des commissions interministérielles de constatation de l'état de catastrophe naturelle et plusieurs de ses membres ont souligné le problème que constituerait un transfert de la responsabilité aux assureurs concernant l'exclusion du régime des biens construits en violation des règles de prévention en vigueur.

## **7. Assurance de dommages : les travaux du CCSF en faveur d'une plus grande fluidité du marché**

Les assurances de dommages souscrites par les ménages, essentiellement l'assurance automobile, l'assurance multirisques habitation (MRH) et l'assurance complémentaire santé, constituent pour eux un poste de dépenses significatif, alors même que des hausses de cotisations ont été annoncées par les assureurs fin 2010. Aussi, parallèlement à la mission confiée à la direction générale du Trésor et à la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) sur l'évolution des cotisations d'assurance automobile et habitation (cf. chapitre 6), le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au CCSF de faire un bilan de l'application de la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, dite loi Chatel, tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur.

La loi Chatel du 28 janvier 2005 a facilité les modalités de résiliation des contrats d'assurance tacitement reconductibles tout en améliorant l'information des assurés sur la possibilité de mettre fin à leur contrat. En créant les conditions d'une plus grande fluidité du marché, le législateur de 2005 souhaitait permettre aux consommateurs, d'une part de comparer les offres disponibles sur le marché et de décider en toute connaissance de cause de reconduire ou non le contrat en cours, d'autre part d'améliorer la concurrence entre assureurs et de contribuer à une maîtrise des coûts de l'assurance.

Luc Mayaux, professeur des universités et membre du CCSF, a été chargé de réaliser ce bilan et d'apporter toutes propositions d'amélioration dans ce secteur. À la suite de cette étude, le ministre a chargé

le CCSF de reprendre ses travaux sur les comparateurs d'assurance sur Internet, en raison de leur rôle croissant auprès des assurés.

### 7.1 LES TRAVAUX DU CCSF SUR LA MOBILITÉ DES ASSURÉS : LE « RAPPORT MAYAUX » ET SES SUITES

#### 7.1.1 L'étendue de la mission confiée au CCSF

À l'occasion de la séance de questions orales du 14 décembre 2010, à l'Assemblée nationale, Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a annoncé qu'elle avait demandé au président du Comité consultatif du secteur financier, Emmanuel Constans, de lui remettre un rapport au mois de février 2011 sur l'application de la loi Chatel du 28 janvier 2005<sup>1</sup>.

Le président du CCSF a chargé le professeur Mayaux de réaliser une étude décrivant le dispositif mis en place par la loi Chatel, vérifiant sa disponibilité pour les assurés, s'interrogeant sur son utilisation effective par ces derniers et proposant des pistes d'amélioration dans ce secteur.

#### 7.1.2 La méthode retenue pour l'établissement du bilan

Pour mener à bien cette étude, le professeur Mayaux, aidé du Secrétariat général du CCSF, a pris contact avec les parties prenantes concernées (fédérations professionnelles du secteur de l'assurance, associations de consommateurs, Institut national de la consommation, administrations, Autorité de contrôle prudentiel, etc.). La démarche a consisté à élaborer un questionnaire, à l'adresser à ces parties prenantes qui, à leur choix, pouvaient soit se borner à y répondre par écrit, soit demander à être auditionnées. En outre, les orientations du rapport ont été présentées et débattues lors de deux réunions du CCSF.

<sup>1</sup> Christine Lagarde : « J'ai demandé à Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier, de convoquer cet organe et de veiller à ce que cette loi soit appliquée. Il est bien que la loi offre la faculté de résilier son contrat deux mois avant l'échéance, mais c'est beaucoup plus important de s'assurer que ce mécanisme est effectivement disponible pour l'ensemble des assurés. C'est ce que fera le Comité consultatif et il me remettra un rapport au mois de février ». (Extrait des questions au Gouvernement — Assemblée nationale — 14 décembre 2010. Question n° 2772 de M. Nicolas Perruchot. Publié au JOAN du 15 décembre 2010 p. 9244).

### 7.1.3 Les conclusions du rapport Mayaux sur la tacite reconduction des contrats d'assurance depuis la loi Chatel du 28 janvier 2005

Le rapport Mayaux présente en trois parties l'état de la réglementation sur la tacite reconduction des contrats d'assurance, la manière dont cette réglementation est concrètement mise en œuvre ainsi que des propositions d'amélioration.

#### 7.1.3.1 Les dispositions de la loi Chatel

Depuis 1990, dans le domaine des contrats d'assurance dommages couvrant les risques des particuliers, l'assuré a le droit de résilier le contrat à l'expiration d'un délai d'un an par envoi d'une lettre recommandée à l'assureur au moins deux mois avant la date d'échéance. Ce droit de résiliation annuel doit être rappelé dans chaque police d'assurance. Ces dispositions, qui découlent de l'article L.113-12 du *Code des assurances*, ne sont pas applicables aux contrats d'assurance sur la vie. Il peut y être dérogé pour les contrats individuels d'assurance maladie.

Sans remettre en cause ces dispositions, la loi Chatel du 28 janvier 2005 a renforcé l'obligation d'information des assurés en obligeant l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance à rappeler le droit à dénonciation du contrat avec chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation (et non plus seulement dans la police d'assurance qui peut avoir été signée plusieurs années auparavant). Si l'avis d'échéance est envoyé tardivement, l'assuré dispose alors d'un délai de vingt jours suivant l'envoi de cet avis, le cachet de la poste faisant foi, pour informer l'assureur de sa volonté de ne pas reconduire le contrat. La loi Chatel, codifiée à l'article L.113-15-1 du *Code des assurances*, précise qu'un avis d'échéance est considéré comme tardif s'il est envoyé moins de quinze jours avant la date limite dont dispose l'assuré pour ne pas reconduire son contrat.

*Exemple : pour une échéance au 31 décembre de chaque année et un délai de deux mois pour informer l'assureur, l'avis d'échéance sera considéré comme ayant été envoyé tardivement si l'assureur ou l'intermédiaire a envoyé l'avis d'échéance annuelle après le 16 octobre minuit. Dans ce cas, l'assuré disposera de vingt jours supplémentaires à compter de la date d'envoi de l'avis pour ne pas reconduire son contrat.*

En cas de non-respect de cette obligation, soit que l'avis d'échéance n'ait pas été envoyé, soit que la mention obligatoire n'y figure pas, l'assuré a droit de mettre fin au contrat à tout moment à compter de la date de reconduction, sans pénalités, et d'exiger le remboursement de la partie excédentaire de la prime qu'il aurait versée <sup>2</sup>.

#### 7.1.3.2 La mise en œuvre de la réglementation

Les échanges écrits et oraux avec l'ensemble des parties prenantes consultées ont permis de constater que la réglementation était généralement bien respectée, rejoignant ainsi les premières conclusions du rapport d'information parlementaire sur la loi Chatel, du 10 mai 2006 <sup>3</sup>. Au final, les réclamations ont été peu nombreuses, à l'exception de celles enregistrées auprès de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) <sup>4</sup>, soit près de 300 depuis l'entrée en vigueur de la loi.

En particulier, certaines dispositions semblent très bien appliquées et ne suscitent aucun contentieux connu : il en est ainsi de l'exercice de la faculté de résiliation à tout moment, prévue par l'alinéa 2 de l'article L.113-15-1 du *Code des assurances* lorsque l'information n'a pas été adressée conformément aux dispositions précitées et de la restitution sans pénalités de la portion de primes correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a pas été couvert, prévue par l'alinéa 3 du même article.

Toutefois, le rapport Mayaux souligne la persistance de certaines difficultés d'application qui concernent la date d'envoi de l'avis d'échéance et l'accessibilité de l'information devant figurer sur ce document.

S'agissant de la date d'envoi de l'avis d'échéance, le rapport Mayaux fait état d'une pratique d'envoi tardif, entre quinze jours et un mois avant l'échéance. Même s'il existe des motifs pouvant expliquer cette situation, en particulier, pour les contrats dont l'échéance est fixée au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, sur lesquels

<sup>2</sup> L'article L.113-15-1 du Code des assurances, comme l'article L.113-12, n'est applicable ni aux contrats d'assurance sur la vie ni aux contrats d'assurance de groupe et autres opérations collectives.

<sup>3</sup> Rapport d'information sur la mise en application de la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur. Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 10 mai 2006.

<sup>4</sup> L'ACAM a été remplacée le 9 mars 2010 par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP).

pèsent des taxes et cotisations déterminées après la publication tardive des lois de finance et de financement de la sécurité sociale, un consommateur peu averti de ses droits peut penser qu'il ne lui reste que quelques jours pour s'opposer au renouvellement de son contrat. Autre problème : un écart important est parfois constaté entre la date de l'avis et la date figurant sur le cachet de la poste, pouvant atteindre dix ou quinze jours, réduisant d'autant le délai de réponse laissé à l'assuré. Autre dysfonctionnement : le renversement de la charge de la preuve opéré par certains assureurs qui, pour s'opposer à la décision de non-renouvellement du contrat de l'assuré, réclament à celui-ci la preuve de l'envoi tardif de l'avis d'échéance.

S'agissant de la présentation et du contenu des informations devant figurer sur l'avis d'échéance, la date limite d'exercice par l'assuré du droit à dénonciation du contrat est généralement bien rappelée ainsi que, le cas échéant, l'existence d'un délai de vingt jours pour exercer ce droit (la majorité des avis étant envoyés après la date limite d'exercice du droit à non-reconduction, la mention du délai de vingt jours pour s'opposer à cette reconduction devient de ce fait obligatoire<sup>5</sup>). Toutefois, plusieurs cas précis montrent que l'information n'est pas toujours lisible sauf pour un lecteur particulièrement attentif, car noyée au milieu d'un ensemble plus vaste, écrite en petits caractères ou en note de bas de page. Sur le fond, les informations sont parfois incomplètes ou peu compréhensibles. Ainsi, une clause ainsi formulée : « *Information relative aux seuls contrats à tacite reconduction couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles et ne concernant ni les contrats d'assurance sur la vie, ni les contrats de groupe ou autres opérations collectives : la date limite d'exercice de votre droit à dénoncer la reconduction du contrat est le...* » risque d'entraîner un sentiment de perplexité chez l'assuré qui peut se demander si son contrat est concerné, mais sans trouver la réponse...

L'influence de la loi Chatel sur le jeu de la concurrence est difficile à déterminer. On note que la mobilité est relativement importante dans le secteur des assurances de dommages aux particuliers ainsi que dans celui de l'assurance complémentaire santé

et qu'elle s'est accrue au cours des dernières années : le taux de résiliation est de 15,7 % en assurance automobile, 11,8 % en assurance MRH, 17 % en assurance santé individuelle. Mais il est difficile de déterminer la part qui revient strictement à la loi Chatel, et celle qui revient à l'essor des nouvelles technologies, au développement des courtiers en ligne et des comparateurs, à la modification des pratiques commerciales ou à celle des consommateurs, plus sensibles que par le passé à l'augmentation des tarifs. Il y a probablement un phénomène de synergie entre ces différents facteurs.

L'influence de la loi sur le niveau des primes semble réelle mais faible.

En conclusion, le rapport du professeur Mayaux souligne que le dispositif mis en place par la loi Chatel a contribué à favoriser la concurrence et la mobilité bien que son impact ne puisse être précisément mesuré compte tenu de la pluralité de facteurs en jeu.

### 7.1.3.3 Les propositions d'amélioration

Le rapport Mayaux envisage trois types d'évolutions.

#### **Une évolution du champ d'application de la loi Chatel**

Le rapport examine les avantages et inconvénients d'une extension du champ d'application de la loi à tous les contrats souscrits par les personnes physiques, ou aux contrats de groupe et opérations collectives à adhésion facultative ou encore à la résiliation des contrats d'une durée supérieure à un an. Une telle extension suppose bien sûr l'intervention du législateur. Le rapport ne se prononce pas pour ou contre une telle extension, qui peut présenter des avantages en termes de concurrence mais également des inconvénients.

#### **Une évolution de certaines pratiques contestables mises en évidence par le rapport, relatives à la prise en compte des délais, au contenu ou à la présentation de l'information**

Le rapport propose :

- que les avis d'échéance soient adressés plus tôt et à une date incontestable ;
- que les dénonciations tardives ou non motivées soient acceptées (il s'agit plutôt dans ce cas d'un rappel au droit) ;

<sup>5</sup> L'article L.113-15-1 du Code des assurances précise que « lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il lui est adressé après cette date, l'assuré est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction du contrat ».

- que soit proscrite toute formule impersonnelle de type « information concernant les contrats à tacite reconduction régis par la loi Chatel » ;
- qu'il soit précisé clairement que le délai de dénonciation court du jour de l'envoi du cachet de La Poste ;
- que l'information soit présentée de manière claire et lisible.

Il propose que ces différentes améliorations soient discutées avec toutes les parties prenantes au sein du CCSF.

### Une facilitation de la comparaison des offres

En amont, pour aider l'assuré qui s'apprête à souscrire un contrat d'assurance ou à en changer, il propose que le CCSF élabore une liste de bonnes questions à se poser, avec l'ensemble des parties prenantes. En aval, pour permettre à l'assuré de comparer les offres en toute objectivité, il propose d'améliorer le fonctionnement et de renforcer la transparence des comparateurs d'assurance qui représentent encore une faible part du nombre de souscriptions de contrats d'assurance mais sont probablement promis à un développement plus important.

Le rapport Mayaux a été remis au ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie à la fin du mois de février 2011. Après en avoir pris connaissance, Madame Lagarde a demandé au CCSF de poursuivre les travaux dans quatre directions, de façon à aboutir à<sup>6</sup> :

- un engagement des assureurs sur le respect, pour l'envoi de l'avis d'échéance, d'un délai minimum de 20 jours avant la date anniversaire du contrat ;
- un libellé simple et précis, dans une police de caractère suffisamment grosse, pour informer les assurés de la possibilité de résilier la police d'assurance ;
- un dépliant répondant aux questions qu'un assuré doit se poser au moment où il envisage de changer d'assureur ;
- un travail pour renforcer la qualité des comparateurs d'assurance, non seulement sur les prix mais également sur les niveaux de garantie.

Enfin, Madame Lagarde a annoncé qu'elle souhaitait étendre la loi Chatel à d'autres types de contrats d'assurance, tels que les assurances complémentaires santé personnelles, ce qui nécessitait une modification législative.

### 7.1.4 Les mesures discutées et négociées au sein du CCSF

#### 7.1.4.1 Les fiches sur les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur)

Le CCSF a consacré plusieurs réunions de travail à l'élaboration de deux fiches d'information intitulées : « *Les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur)* ». L'une de ces fiches était consacrée à l'assurance automobile et l'autre à l'assurance multirisques habitation (MRH)<sup>7</sup> (cf. annexe 8).

Les fiches visent fondamentalement à permettre aux assurés de comprendre les enjeux qui s'attachent aux différentes options proposées par un contrat d'assurance MRH ou par un contrat d'assurance automobile et de comparer les différentes offres du marché afin de faire jouer la concurrence au mieux de leurs intérêts.

En particulier, l'un des objectifs poursuivis est de souligner l'intérêt d'une comparaison portant non seulement sur le montant de la cotisation demandée, ce qui constitue souvent le premier réflexe, et parfois le seul, mais encore sur les garanties proposées. Ainsi, en assurance automobile, seule l'assurance au tiers, c'est-à-dire celle qui couvre la responsabilité civile de l'assuré pour les dommages corporels et matériels causés à autrui, est obligatoire. Toutefois, il peut être très utile de souscrire également une garantie facultative couvrant les dommages corporels subis par le conducteur. L'inclusion dans le contrat d'une telle garantie a une répercussion sur le montant de la cotisation. En assurance, le moins-disant n'est pas nécessairement le mieux-disant.

Les fiches d'information du CCSF fournissent également des réponses claires, dans un langage accessible à tous, à des questions clés portant sur l'existence et l'étendue d'une obligation d'assurance, sur les modalités de calcul des cotisations d'assurance, sur les types de garanties proposées par le contrat, sur la définition et le rôle des plafonds et des

6 Cf. notamment *Le Parisien - Aujourd'hui en France* du 11 avril 2011 page 7 : « Je veux que tous les assurés puissent faire jouer la concurrence ».

7 *S'agissant de l'assurance complémentaire santé, l'Union nationale des organismes d'assurance maladie complémentaire (UNOCAM) a réalisé un travail pédagogique pour expliquer les termes utilisés dans cette branche et aider le souscripteur à bien comprendre et bien souscrire sa complémentaire santé. Ces documents peuvent être téléchargés à partir du site Internet de l'UNOCAM : <http://www.unocam.fr/site/> ou du site Internet du CCSF : [http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/infos\\_prat/assurance/assurance.htm](http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/infos_prat/assurance/assurance.htm).*

franchises ou sur les modalités d'indemnisation des dommages en cas de sinistre. Elles donnent enfin des informations pratiques sur la date d'effet du contrat et, pour l'assurance automobile, sur les démarches à accomplir en cas de refus d'assurance.

Il est possible de télécharger « *Les bonnes questions à se poser avant de souscrire un contrat d'assurance (ou de changer d'assureur)* » à partir du site Internet du CCSF<sup>8</sup>.

### 7.1.4.2 Les délais de dénonciation de la tacite reconduction des contrats d'assurance régis par la loi Chatel du 28 janvier 2005

Les membres du CCSF se sont concertés à plusieurs reprises pour simplifier et améliorer les délais donnés à l'assuré pour ne pas reconduire son contrat d'assurance.

#### Exemple pratique des mesures proposées par le CCSF en matière de délais de non-reconduction du contrat par l'assuré

##### Hypothèse

1. L'échéance du contrat est au 31 décembre de chaque année.
2. Le délai de préavis prévu par le contrat est de deux mois.

##### Ce que prévoit la loi Chatel

1. L'assureur doit expressément informer l'assuré, lors de l'envoi de l'avis d'échéance, qu'il dispose d'une faculté de non-reconduction.
2. Selon la date à laquelle cette information est communiquée, la date limite de non-reconduction du contrat sera fixée comme suit :
  - a. Si l'assureur envoie l'avis d'échéance avant le 16 octobre à minuit, l'assuré peut s'opposer à la reconduction du contrat, au plus tard, le 31 octobre.
  - b. Si l'assureur envoie l'avis d'échéance après le 16 octobre minuit, voire après le 31 octobre, l'assuré dispose de vingt jours supplémentaires, à compter de la date d'envoi effective de l'avis, pour s'opposer à la reconduction du contrat.
  - c. Si l'assureur n'envoie pas l'avis d'échéance ou ne fait pas figurer l'information relative à la possibilité de dénonciation, l'assuré peut résilier à tout moment le contrat, par lettre recommandée, à compter de la date de reconduction.

##### Ce que prévoient les mesures proposées par le CCSF

1. L'assureur devra mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que l'assuré reçoive l'avis d'échéance au plus tard le 11 décembre à minuit.
2. L'assuré disposera dans tous les cas d'un délai de vingt jours pour ne pas reconduire le contrat, sans préjudice d'un délai plus long qui lui serait octroyé par la loi ou par le contrat :
  - a. Si l'assureur envoie l'avis d'échéance avant le 11 octobre à minuit, l'assuré pourra s'opposer à la reconduction du contrat jusqu'au 31 octobre à minuit.
  - b. Si l'assureur envoie l'avis d'échéance le 13 octobre, l'assuré disposera de vingt jours pour s'opposer à la reconduction du contrat, jusqu'au 2 novembre à minuit (contre le 31 octobre à minuit actuellement).

<sup>8</sup> [http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/infos\\_prat/assurance/assurance.htm](http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/infos_prat/assurance/assurance.htm)

À l'issue de cette concertation, les professionnels de l'assurance se sont engagés, d'une part à informer les assurés de la date d'échéance de leur contrat au moins vingt jours avant cette date, et d'autre part à laisser aux assurés au moins vingt jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance pour dénoncer la reconduction de leur contrat. Ainsi un délai minimum de vingt jours est mis en place dans tous les cas, quelles que soient les dispositions contractuelles. Naturellement, l'assuré continuera à bénéficier des dispositions plus favorables du contrat.

### 7.1.4.3 L'information de l'assuré sur la possibilité de ne pas reconduire le contrat

Simplifier les délais est une chose, mais clarifier l'information destinée à l'assuré sur les modalités de non-reconduction du contrat d'assurance en est une autre, également nécessaire. Comme il a été précisé plus haut, la loi Chatel est bien appliquée mais l'information n'est pas toujours lisible ou formulée dans un langage accessible à tous. Aussi les représentants des consommateurs et les professionnels de l'assurance, c'est-à-dire les sociétés d'assurance, les mutuelles, les institutions de prévoyance, les agents généraux d'assurance et les courtiers adhérents de la Chambre syndicale des

courtiers d'assurances (CSCA), se sont-ils accordés sur le même libellé, simple et précis, qui devra figurer dans tous les avis d'échéance relatifs à des contrats d'assurance relevant de la loi Chatel.

Cette mesure s'appliquera d'ores et déjà à la plus grande partie des avis d'échéance relatifs à des contrats conclus ou renouvelés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Le libellé est le suivant :

*« Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Si vous souhaitez ne pas le reconduire, vous disposez, quelles que soient les dispositions de votre contrat, d'un délai de vingt jours suivant l'envoi du présent avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi. Votre demande doit nous être adressée par lettre recommandée ».*

Dernière précision, les associations de consommateurs ont souhaité, pour des raisons de preuve, que la demande de non-reconduction par l'assuré soit envoyée par lettre recommandée.

### 7.1.4.4 L'Avis du CCSF du 28 juin 2011

Compte tenu de ce qui précède, le CCSF a adopté l'Avis suivant lors de sa réunion plénière du 28 juin 2011.

#### **Avis du CCSF du 28 juin 2011 sur les modalités de dénonciation de la tacite reconduction des contrats d'assurance régis par la loi Chatel du 28 janvier 2005**

**(Art. L. 113-15-1 du Code des assurances,  
Art. L.221-10-1 du Code de la mutualité,  
Art. L.932-21-1 du Code de la sécurité sociale)**

Lors de sa réunion du 28 juin 2011, le CCSF est convenu que les mesures suivantes sont approuvées pour être reprises sous forme d'engagement par les associations professionnelles concernées (Fédération française des sociétés d'assurance – FFSA, Groupement des entreprises mutuelles d'assurances – GEMA, Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance – AGEA, Chambre syndicale des courtiers d'assurances – CSCA, Fédération nationale de la mutualité française – FNMF, Centre technique des institutions de prévoyance – CTIP).

1. Les professionnels de l'assurance mettent en œuvre les moyens nécessaires pour que les assurés reçoivent l'avis d'échéance au moins vingt jours avant la date d'échéance, quels que soient les circuits de distribution.
2. Conformément au souhait du CCSF, les professionnels de l'assurance veillent à ce que la date d'envoi effective des avis d'échéance soit la plus proche possible de la date d'émission figurant sur l'avis d'échéance.

.../...

3. Les professionnels de l'assurance mettent en évidence l'avertissement suivant sur les avis d'échéance, en bonne place et en caractères de taille et de couleur lisibles :

« Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Si vous souhaitez ne pas le reconduire, vous disposez, quelles que soient les dispositions de votre contrat, d'un délai de vingt jours suivant l'envoi du présent avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi. Votre demande doit nous être adressée par lettre recommandée ».

Il est convenu de mettre en œuvre ces engagements, dans toute la mesure du possible, pour les contrats entrant en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012, et au plus tard au 1<sup>er</sup> mai 2012.

### Annexe

L'engagement n° 1 s'entend pour autant que les dispositions légales et réglementaires nécessaires à l'établissement de l'avis d'échéance sont connues trois mois avant la date d'échéance.

L'insertion dans l'avis d'échéance de l'avertissement, dans les termes et conditions prévus par l'engagement n° 3, constitue l'information de l'assuré ou du membre participant au sens des articles 2 et 3 de la loi Chatel du 28 janvier 2005.

#### 7.1.4.5 Le projet d'extension de la loi Chatel aux contrats d'assurance santé individuelle

Comme évoqué dans le rapport Mayaux précité, le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, voté en première lecture par l'Assemblée nationale le 11 octobre 2011 prévoit d'étendre le bénéfice de la loi Chatel aux contrats d'assurance complémentaire santé de groupe, à adhésion facultative, autres que ceux souscrits dans un cadre professionnel.

## 7.2 LES TRAVAUX DU CCSF POUR AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DES COMPARATEURS D'ASSURANCE

Les sites comparateurs se sont développés avec l'essor d'Internet à la fin des années quatre-vingt-dix. Dès cette époque sont apparus les premiers comparateurs d'assurance.

Un comparateur d'assurance est une « interface permettant de visualiser plusieurs propositions d'assurance et de comparer leurs tarifs et leurs garanties <sup>9</sup> ». Il ne s'agit pas là d'une définition officielle, car il n'y pas à proprement parler de

statut de « comparateurs d'assurance » ou de « comparateurs financiers » ni de régime juridique qui leur soit particulier. L'utilité d'un statut spécifique, nécessairement rigidifiant, serait d'ailleurs sujet à discussion pour une activité récente, dont le devenir est étroitement lié aux évolutions technologiques.

Pour autant, la quasi-totalité des acteurs du marché est enregistré à l'ORIAS <sup>10</sup> en qualité d'intermédiaires en assurance. Aux termes de l'article L.511-1 du *Code des assurances*, l'intermédiation « consiste à présenter, proposer ou aider à conclure des contrats d'assurance ou de réassurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ».

L'article R.511-1 du même code précise que « pour l'application de l'article L. 511-1, est considérée comme présentation, proposition ou aide à la conclusion d'une opération d'assurance, le fait pour toute personne physique ou personne morale de solliciter ou de recueillir la souscription d'un contrat ou l'adhésion à un tel contrat, ou d'exposer oralement ou par écrit à un souscripteur ou un adhérent éventuel, en vue de cette souscription ou adhésion, les conditions de garantie d'un contrat ».

### 7.2.1 Le rôle des comparateurs d'assurance dans le choix d'un contrat d'assurance

Les contrats d'assurance conclus après mise en relation par les comparateurs représentaient en 2010 de l'ordre de 3 à 5 % du nombre total de souscriptions de contrats

<sup>9</sup> Définition tirée d'une étude de la DGCCRF sur les comparateurs d'assurance, présentée au CCSF

<sup>10</sup> ORIAS : Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance

d'assurance<sup>11</sup> et de l'ordre de 5 à 8 % en 2011 contre plus de 50 % en Grande-Bretagne. En 2010, le chiffre d'affaires total des comparateurs était de 34,2 millions d'euros, soit au final un chiffre d'affaires modeste.

Toutefois, si peu de prospects souscrivent en ligne un contrat d'assurance, beaucoup consultent un ou plusieurs comparateurs sur Internet dans la procédure de sélection de leur contrat d'assurance. En effet, ces sites permettent aux futurs assurés, de manière très rapide et gratuite, d'avoir une vue synthétique des produits susceptibles de correspondre à leur demande.

Le faible taux de souscription peut aussi s'expliquer par le fait que nombre d'internautes perçoivent encore les comparateurs d'assurance comme une activité s'apparentant à un service public, alors qu'il s'agit d'une activité commerciale. Dans ces conditions, la souscription d'un contrat d'assurance par le biais d'un comparateur n'est pas une démarche qui va de soi.

Quoi qu'il en soit, les comparateurs connaîtront probablement un développement plus important dans l'avenir.

### 7.2.2 La présentation de l'enquête de la DGCCRF sur les comparateurs d'assurance

Lors du CCSF du 23 juin 2011, le service national des Enquêtes de la DGCCRF a présenté le résultat d'une enquête de 2011 sur le fonctionnement des comparateurs d'assurance, étant précisé qu'une précédente enquête avait été conduite en 2008 par la DGCCRF sur le même sujet.

L'enquête de 2011 a permis de constater que :

- tous les comparateurs analysés sont immatriculés à l'ORIAS, à l'exception d'une société de droit anglais inscrite auprès de la FFSA, exerçant en libre prestation de services ;
- le marché des comparateurs d'assurance s'est ouvert à la concurrence. Alors qu'une seule société représentait 90 % du marché en 2007-2008, l'arrivée de plusieurs intervenants a entraîné en 2011 une redistribution des parts de marché ;
- aucun n'est à ce jour indépendant, tous étant adossés à des groupes d'assurance, mais l'impartialité des offres a été vérifiée et constatée, élément nouveau par rapport à l'enquête de 2007-2008 ;

- les assureurs qui entrent au capital des comparateurs ne sont pas présents sur les sites des comparateurs concurrents. Certaines grandes compagnies d'assurance ne souhaitent pas recourir aux comparateurs, ce qui pose un problème de représentativité du marché ;

- les procédures de sélection des offres sont transparentes. L'enquête n'a pas révélé de biais dans la sélection des offres. Le prospect est appelé à renseigner un formulaire de devis gratuit qui est bien transmis à la totalité des assureurs partenaires. Le comparateur présente les devis de l'ensemble des assureurs partenaires, en temps réel sur son site. Les frais de gestion et de dossier apparaissent clairement. Le classement est toujours fait à partir du prix, les garanties ne sont pas toujours sur la première page mais elles sont toujours visibles.

L'enquête montre une tendance à globaliser le nombre d'assureurs partenaires affichés, et non à distinguer en fonction du secteur concerné, assurance-vie, automobile, MRH ou santé. Il note cependant une amélioration sur ce point par rapport à l'enquête précédente ;

- les sites comparateurs ne sont pas rémunérés par le client ou le prospect qui dépose une demande de devis sur leur site mais par l'assureur vers lequel est transmise la demande du prospect. Le fait déclencheur de la rémunération peut être différent d'un comparateur à un autre. Souvent, il s'agit de la mise en relation. Pour un petit nombre, la rémunération est déclenchée par la souscription effective du contrat. Le montant moyen de la rémunération est de dix à trente euros par mise en contact, et plus s'il y a souscription consécutive.

En conclusion, l'enquête souligne une nette amélioration en trois ans du fonctionnement des comparateurs d'assurance.

### 7.2.3 La relance des travaux du CCSF

Tout en soulignant le bilan positif, en termes d'impartialité et de transparence, tiré de l'enquête de la DGCCRF sur le marché des comparateurs,

<sup>11</sup> En progression par rapport à 2010, où le nombre de signatures de contrats souscrits par l'intermédiaire des comparateurs représentait 4 à 6 % du marché.

le CCSF a souligné qu'il serait important d'améliorer leur fonctionnement sur plusieurs points :

- sur la présentation des assureurs partenaires, pour chaque catégorie de produits, et non plus seulement globalement, tout en distinguant assureurs et courtiers partenaires ;
- sur la collecte et le traitement des données personnelles qui ne devraient pas être demandées à l'internaute dès l'entrée en relation ;
- sur le traitement et l'adaptation du devoir de conseil aux comparateurs, sujet qu'il convient d'approfondir avec l'ensemble des parties prenantes ;

- sur l'information relative à la rémunération du comparateur qui devrait permettre de rassurer l'internaute.

Aussi le CCSF a-t-il entrepris de travailler à définir des règles déontologiques pour les comparateurs d'assurance, non pour se prononcer sur leur statut ou pour brider leur développement mais pour mieux identifier leur activité et obtenir une meilleure transparence de la part de ces acteurs importants de la commercialisation des contrats d'assurance.

L'adhésion à un corps de règles de bonne conduite se ferait sur une base volontaire après consultation des principaux comparateurs d'assurance du marché.

## **8. Commercialisation des produits financiers : nouvelles réflexions sur l'information des clientèles de particuliers**

Depuis sa création, le CCSF n'a cessé d'œuvrer en faveur d'une meilleure information des épargnants, quel que soit le type de produits proposés à la souscription : épargne bancaire, instruments financiers ou contrats d'assurance-vie et de capitalisation.

Pour autant, le sujet n'est pas clos, tant il apparaît difficile et nécessaire d'organiser une information claire, exacte et compréhensible pour les non-professionnels dans un environnement financier complexe et en constante mutation.

L'action du CCSF se déploie autour de quatre grands axes : améliorer l'information précontractuelle et contractuelle des épargnants (8.1), encourager une approche plus transversale de l'obligation d'information (8.2), veiller au respect d'engagements déontologiques en matière de publicité des produits financiers (8.3), et favoriser les actions pédagogiques auprès du grand public (8.4).

## 8.1 AMÉLIORER L'INFORMATION DES INVESTISSEURS, ASSURÉS ET ÉPARGNANTS

### 8.1.1 Une évolution cyclique de la demande d'information

La demande d'information en matière de commercialisation de produits financiers semble suivre un mouvement de balancier qui voit se succéder des phases de propension à accroître la quantité d'informations précontractuelles et contractuelles communiquées au souscripteur et des phases de recentrage de l'information sur les éléments essentiels du contrat.

La communication d'une information exhaustive sur les éléments ayant valeur contractuelle et/ou rendue obligatoire par la réglementation présente une sécurité à la fois pour les opérateurs financiers et pour les souscripteurs. En effet, les opérateurs financiers peuvent ainsi se garantir contre les

### Les trois catégories de produits financiers

Traditionnellement, on distingue trois catégories de produits financiers en fonction de leur nature juridique, chacun étant régi par un corps de règles spécifique, y compris dans le domaine de l'information des clientèles :

- les instruments financiers (actions, obligations, parts ou actions d'OPCVM), commercialisés par des entreprises d'investissement et par leurs intermédiaires (conseillers en investissement financiers – CIF – et agents liés <sup>1</sup>) ;
- les produits d'épargne bancaire, réglementée (livret A, livret jeune, livret de développement durable, compte et plan d'épargne logement) ou non réglementée (compte à terme), commercialisés par les établissements bancaires et par leurs intermédiaires (intermédiaires en opérations de banque et services de paiement – IOBSP) ;
- les contrats de capitalisation et les contrats d'assurance-vie, commercialisés par des entreprises d'assurance et par leurs intermédiaires (agents généraux et courtiers d'assurance).

Il peut arriver qu'un même établissement financier commercialise des catégories de produits financiers autres que ceux pour lesquels il est agréé, soit directement sous un statut d'intermédiaire, soit en créant une filiale habilitée en tant qu'intermédiaire. De même, il arrive que des intermédiaires cumulent plusieurs habilitations : ainsi certains courtiers d'assurance sont aussi agréés comme IOBSP et comme CIF.

1 Les agents liés sont des personnes physiques ou morales qui, sous la responsabilité entière et inconditionnelle d'une seule et unique entreprise d'investissement pour le compte de laquelle elles agissent, font la promotion auprès de clients ou de clients potentiels de services d'investissement et/ou de services auxiliaires, reçoivent et transmettent les instructions ou les ordres de clients concernant des instruments financiers ou des services d'investissement, placent des instruments financiers et/ou fournissent à des clients ou à des clients potentiels des conseils sur ces instruments ou services. (Source : directive 2004/39/CE du 21 avril 2004 sur les marchés d'instruments financiers (MIF) – Art. 4 § 25).

sanctions encourues pour défaut de remise de ces informations et les souscripteurs peuvent s'y référer en cas de difficulté lors de l'exécution du contrat.

Toutefois, il apparaît qu'au moment de la souscription, les documents communiqués au consommateur sont rarement lus par lui dans leur intégralité, d'autant plus que l'information est volumineuse et en conséquence d'un accès peu convivial.

Aussi le législateur s'est-il préoccupé depuis longtemps de mettre à la portée du souscripteur, particulièrement quand il n'est pas un professionnel de la finance, une information simplifiée : la note d'information pour les contrats d'assurance-vie<sup>2</sup> ou le prospectus simplifié pour les OPCVM<sup>3</sup>, en précisant le cas échéant que telle ou telle mention doit être indiquée en caractères « apparents », voire « très apparents ».

Mais, à leur tour, ces informations simplifiées se sont considérablement étoffées au fil du temps, gagnant en exhaustivité mais perdant en clarté et en lisibilité. Ainsi, la note d'information d'un contrat d'assurance pouvait être aussi volumineuse que les conditions générales du contrat et le prospectus simplifié d'un OPCVM atteindre facilement cinq ou six pages et être rédigé dans un langage peu accessible à un non-spécialiste.

Au cours des années deux mille, les réflexions sur la simplification de l'information ont abouti à une modification substantielle des pratiques et du droit.

### 8.1.2 Vers une information concise et accessible : de « l'encadré » au DICI

À la fin de l'année 2004, le CCSF s'était penché sur la demande exprimée par les associations de consommateurs de mettre en évidence et d'explicitier dans les contrats d'assurance-vie les éléments considérés comme primordiaux par les assurés, tels que la notion de « capital garanti » pour les contrats en euros ou celle « d'unités de compte » pour les contrats du même nom.

Aussi avait-il accueilli très favorablement l'annonce de la création d'un nouveau document d'information, « l'encadré », rédigé en caractères très apparents et placé en début de contrat pour attirer l'attention du souscripteur sur les principales caractéristiques du contrat.

La loi du 15 décembre 2005 qui a introduit « l'encadré » en droit positif, à l'article L. 132-5-2 du *Code des assurances*, ne l'a pas rendu obligatoire pour tous les contrats d'assurance-vie et de capitalisation. Mais lorsqu'un contrat d'assurance prévoyant une valeur de rachat ou de transfert ne comprend pas d'encadré, une note d'information distincte du projet d'assurance doit être remise à l'assuré contre récépissé.

Les travaux très novateurs sur l'assurance-vie menés au sein du CCSF participaient alors d'une réflexion plus globale sur les problèmes d'information et de publicité en matière de produits financiers que d'autres instances menaient également.

Ainsi, le rapport de Jacques Delmas-Marsalet, membre du Collège de l'Autorité des marchés financiers (AMF), relatif à la commercialisation des produits financiers, publié en novembre 2005, préconisait de simplifier l'information précontractuelle en la centrant sur six éléments clés nécessaires à l'épargnant pour prendre sa décision d'investissement : nature du produit, existence ou non d'une garantie du capital investi, durée minimale de placement recommandée, chances de gain et risques de pertes sur cette durée, profil type de l'investisseur auquel est destiné le produit et frais.

Le *Livre vert sur les services financiers de détail* de la Commission européenne, diffusé le 30 avril 2007, reconnaissait que la réglementation européenne consistait parfois en une superposition de règles qu'il convenait de rationaliser et de remplacer par des dispositions plus proches des souhaits des consommateurs.

Enfin, le projet de directive OPCVM IV proposait une simplification de l'information des investisseurs en remplaçant le prospectus simplifié existant, considéré comme trop long, trop complexe et dont la rédaction et la mise à jour sont fastidieuses, par le document d'information clé pour l'investisseur (DICI) ou *key investor information document* (KIID).

---

2 La note d'information a été rendue obligatoire pour les contrats d'assurance-vie et de capitalisation par la loi n° 81-5 du 7 janvier 1981 relative au contrat d'assurance et aux opérations de capitalisation.

3 Le Code monétaire et financier, dans sa version antérieure au 1<sup>er</sup> août 2011 renvoyait au règlement général de l'AMF le soin de déterminer les modalités d'information des actionnaires et porteurs de parts d'OPCVM. C'est donc le règlement général de l'AMF qui fixait le contenu du prospectus simplifié.

### 8.1.3 La présentation des nouvelles règles d'information issues de la directive OPCVM IV

Le CCSF s'est penché, aux mois de novembre 2010 et janvier 2011, sur la réforme du régime juridique des organismes de placement collectif en valeurs mobilières opérée par la directive 2009/65/CE, dite « OPCVM IV », qui simplifie l'information de l'investisseur <sup>4</sup>.

La loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010 a habilité le Gouvernement à transposer la directive « OPCVM IV » par ordonnance et à prendre toute mesure de modernisation du cadre juridique français en matière de gestion d'actifs, pour renforcer la protection des investisseurs et des épargnants ainsi que la compétitivité des produits et des acteurs de la gestion d'actifs. La transposition a été préparée par une réflexion stratégique sur le développement de l'industrie française de la gestion d'actifs, d'abord dans le cadre d'un Comité de place piloté par l'AMF puis dans celui du Haut comité de place (HCP) par la remise de propositions AFG <sup>5</sup>/AMF/direction générale du Trésor au ministre.

Peu avant qu'une consultation publique soit organisée sur les projets de textes, les options principales de transposition ont été présentées pour discussion au CCSF : principe de transposition littérale sans *goldplating* <sup>6</sup>, renforcement de la compétitivité de la place financière française et recentrage du contrôle de la gestion d'actifs sur les conditions de distribution des OPCVM.

Le CCSF a accueilli avec beaucoup d'intérêt cette démarche qui permet de respecter au plus près le texte de la directive tout en accordant une place importante à la protection des investisseurs.

<sup>4</sup> La directive « OPCVM IV », outre qu'elle simplifie l'information de l'investisseur, crée un véritable passeport européen pour les sociétés de gestion, réduit le délai de notification des agréments entre superviseurs du pays d'origine et du pays d'accueil de l'OPCVM, et, pour faire des économies d'échelle, autorise les fusions transfrontières de fonds et la création de fonds « maitres » et « nourriciers » transfrontières (l'épargne est collectée auprès de plusieurs fonds nourriciers situés dans différents États puis centralisée auprès d'un seul fonds maître).

<sup>5</sup> Association française de gestion financière

<sup>6</sup> Le « goldplating » consiste à prendre des mesures de transposition allant au-delà des seules règles imposées par le droit communautaire, dans un champ couvert par une directive européenne. Le goldplating n'est pas autorisé par le droit européen en cas de directive d'harmonisation maximale.

<sup>7</sup> Par exemple, les fonds communs de placement d'entreprise (FCPE) qui ne sont pas des fonds coordonnés, ont jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2013 pour remplacer leur note d'information par le DICI.

<sup>8</sup> Décrets n° 2011-922 et 2011-923 du 1<sup>er</sup> août 2011

S'agissant plus particulièrement du document d'information clé pour l'investisseur, celui-ci est amené à se substituer au prospectus simplifié, dans les conditions suivantes : les OPCVM existants au 1<sup>er</sup> juillet 2011 devront publier leur DICI au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et les OPCVM créés à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2011 devront publier leur DICI dès leur création.

Le DICI doit permettre à l'investisseur de prendre une décision d'investissement avisée et en toute connaissance de cause. Il doit être rédigé dans la langue du pays dans lequel l'OPCVM est commercialisé et doit être communiqué à l'investisseur sur un support durable. Un exemplaire papier doit être remis sans frais aux investisseurs qui le demandent.

La directive n'impose le DICI que dans le champ des OPCVM coordonnés. Toutefois, les pouvoirs publics français ont décidé d'étendre le DICI à l'ensemble des OPCVM et des organismes de placement collectif immobilier (OPCI) accessibles au grand public, au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2013 <sup>7</sup>.

La transposition de la directive « OPCVM IV » a été réalisée par la publication de l'ordonnance n° 2011-915 du 1<sup>er</sup> août 2011 relative aux organismes de placement collectif en valeurs mobilières et à la modernisation du cadre juridique de la gestion d'actifs et de ses deux décrets d'application <sup>8</sup>.

## 8.2 METTRE EN PLACE UNE APPROCHE PLUS TRANSVERSALE DE L'OBLIGATION D'INFORMATION

Le CCSF s'intéresse depuis plusieurs années à l'application d'un même niveau de règles de bonne conduite aux produits d'épargne et d'assurance-vie, quelle que soit leur nature, et ce tant au niveau national qu'au niveau européen.

Cette transversalité n'implique pas l'instauration d'un régime juridique unique ou identique pour tous les secteurs d'activité concernés, chacun conservant sa spécificité. Mais la convergence des règles de commercialisation des produits d'investissement bancaires, d'assurance et de marché devrait permettre aux investisseurs particuliers de mieux cerner les différences entre les différents types de produits proposés et aux opérateurs de bénéficier d'un corpus de règles homogénéisé (*level playing field*).

### 8.2.1 L'approche transversale en droit français

Le droit français a déjà engagé plusieurs réformes en faveur d'un niveau équivalent d'obligations professionnelles entre les différents secteurs financiers, que ce soit par l'introduction de codes de bonne conduite homologués ou de conventions entre producteurs et distributeurs de produits financiers et d'assurance résultant de l'ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008 ou encore par l'introduction dans la prestation de conseil applicable aux contrats d'assurance sur la vie, des éléments empruntés au service de conseil d'investissement financier tels que le test du caractère approprié et la mise en garde (ordonnance n° 2009-106 du 30 janvier 2009).

### 8.2.2 L'approche transversale en droit européen : les PRIPs

Le droit positif européen ne comprend qu'un petit nombre de textes transversaux, relatifs à la vente à distance ou au commerce électronique. Toutefois, le chantier des produits d'investissement de détail « packagés » (*packaged retail investment products* – PRIPs), ouvert par la Commission en 2007, progresse peu à peu. Au cours des années 2010 et 2011, ce projet a fait l'objet de trois présentations au CCSF.

Selon la dernière proposition de définition de la Commission européenne, les produits d'investissement de détail « packagés » sont des produits d'investissement adossés à des instruments financiers (actions, obligations « simples », obligations structurées, certificats, parts de fonds) et accessibles au grand public sous une forme juridique différente (parts d'OPCVM, contrats d'assurance-vie en unités de compte, dépôts à terme structurés, titres de créance). Par exemple, une obligation dont la performance est fonction d'un panier d'actions, un fonds, un dépôt bancaire dont la rémunération est liée à la performance d'un indice, un contrat d'assurance-vie en unités de compte pourraient être considérés comme des PRIPs.

Souhaitant dépasser les limites d'un système de réglementation sectorielle applicable à chaque famille de produits financiers (produits bancaires, d'assurance ou de marché), la Commission propose de développer une approche plus transversale de la réglementation dans le domaine de l'information précontractuelle et dans celui des règles de commercialisation.

Au mois de novembre 2010, le CCSF a invité Ugo Bassi, chef de l'unité « Gestion d'actifs pour compte de tiers » à la direction générale « Marché intérieur et Services » de la Commission européenne, à présenter les grandes lignes directrices retenues par la Commission. M. Bassi a exposé aux membres du CCSF la démarche très pragmatique de la Commission consistant, à partir de la situation d'un client devant décider de l'investissement le plus approprié pour son épargne, à se poser deux questions : de quelles informations ce client a-t-il besoin pour prendre une décision éclairée ? Quelles règles de bonne conduite le distributeur doit-il respecter, en particulier pour éviter les conflits d'intérêt ? Pour répondre à la première de ces questions, la Commission s'est inspirée de la directive OPCVM IV et plus particulièrement du document d'information clé pour l'investisseur. Pour répondre à la seconde, elle s'est inspirée de la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF).

Le périmètre des PRIPs a fait débat au sein du CCSF. Certains souhaitaient qu'il couvre l'ensemble des produits d'investissement, d'autres qu'il exclue les produits simples comme les dépôts d'épargne réglementée ou encore les produits d'épargne retraite. Toutefois, le représentant de la Commission a fait part d'une approche plus restrictive, sans que le sujet soit clos à ce stade, considérant que les PRIPs ne devraient concerner que les seuls produits financiers « packagés », c'est-à-dire ceux qui ont fait l'objet d'une ingénierie financière.

Quant au cadre juridique retenu pour réglementer les PRIPs, la Commission envisage de délivrer un premier instrument législatif unique, horizontal, qui s'ajouterait à l'existant et s'appliquerait à tous les PRIPs. S'agissant des règles de bonne conduite, il a paru difficile à la Commission d'appliquer la directive MIF à l'ensemble des PRIPs. Aussi la prévention des conflits d'intérêt sera-t-elle opérée dans un deuxième temps au moyen de la révision des directives MIF et « intermédiation en assurance », en y introduisant des règles de gestion de conflits d'intérêt spécifiques aux PRIPs.

Au mois de janvier 2011, une deuxième réunion du CCSF sur les PRIPs a été consacrée à la présentation d'une consultation publique de la Commission portant notamment sur des questions relatives au nouveau document d'information précontractuel, au périmètre des PRIPs et à l'approche juridique retenue : d'une

part, une nouvelle directive « chapeau » définissant le périmètre des PRIPs et précisant le format et le contenu de l'information précontractuelle, d'autre part, la révision des directives sur les marchés d'instruments financiers et sur l'intermédiation en assurance (DIA ou IMD) pour encadrer les règles de commercialisation.

Les membres du Comité se sont déclarés plutôt favorables à une acception extensive du périmètre des PRIPs sous réserve des produits pour lesquels une approche de ce type apparaît peu adaptée tels que les livrets d'épargne règlementée. Pour définir plus précisément ce périmètre, ils ont estimé qu'il était plus pertinent de retenir la notion de produit risqué que celle de produit complexe car le fonctionnement de certains instruments financiers juridiquement « simples » comme les actions ou les obligations peut présenter, outre une complexité importante pour un investisseur non qualifié, un risque élevé.

Sur l'instrument législatif retenu, les membres du Comité ont insisté sur la nécessité de veiller à la cohérence des textes applicables aux différents secteurs financiers qui seule peut garantir la sécurité juridique nécessaire au développement d'un grand marché européen des produits et services financiers. Ils ont considéré que la directive MIF, base de réflexion importante dans la recherche d'une meilleure protection de l'investisseur, ne devait pas pour autant constituer la référence unique en matière de règles de vente mais qu'il fallait retenir de chaque directive les règles les plus favorables à la protection de l'investisseur.

Sur le document d'information précontractuelle, les membres du Comité ont manifesté le souhait que les informations clés soient fournies sous une forme compréhensible et utilisable par les investisseurs particuliers sans multiplier les documents d'information à remettre à l'investisseur. Ils se sont déclarés favorables à une liste non exhaustive de produits auxquels le régime des PRIPs serait applicable.

Enfin, au mois de juillet 2011, Esther Wandel, chargée de la gestion et de la coordination du projet PRIPs au sein des services de la Commission européenne, est venue présenter au CCSF les grandes lignes et les suites de la consultation européenne ainsi que le calendrier de présentation des textes législatifs à venir. Quelques adaptations ponctuelles interviendront à l'occasion de la révision de la directive MIF à la fin de

l'année 2011 et un groupe de textes à venir au début de l'année 2012 comprendra un instrument législatif transversal ayant vocation à s'appliquer à tous les PRIPs ainsi que des règles spécifiques aux PRIPs introduites dans les directives sur l'intermédiation en assurance et sur les OPCVM.

### 8.3 VEILLER AU RESPECT DES ENGAGEMENTS DÉONTOLOGIQUES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ DES PRODUITS FINANCIERS

Dans le secteur financier, la publicité revêt une importance toute particulière, dans la mesure où le document publicitaire constitue le premier, voire le seul document, qui sera effectivement lu ou parcouru par l'épargnant avant l'acte de souscription. Aussi, les autorités de supervision et les services de contrôle de l'État apportent une attention toute particulière au respect du principe de loyauté du message publicitaire, particulièrement lorsqu'il s'agit de produits financiers complexes. À cet égard, les années 2010 et 2011, qui ont vu la mise en place de l'Autorité de contrôle prudentiel et du pôle commun ACP/AMF, ont été riches en réflexions sur l'information promotionnelle.

#### Doctrine des autorités de contrôle sur la publicité des produits financiers en 2010-2011

AMF : Guide des bonnes pratiques pour la rédaction des documents commerciaux et la commercialisation des instruments financiers (actualisé au 21 juin 2010)

ACP/AMF : Recommandation/position sur la commercialisation d'instruments financiers complexes auprès du grand public (15 octobre 2010)

ACP : Recommandation portant sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance-vie en unités de compte composées de titres obligataires et autres titres de créance (25 mars 2011)

ACP : Recommandation sur la commercialisation des contrats d'assurance-vie liés au financement d'obsèques (15 juin 2011)

### 8.3.1 La recommandation du CCSF du 3 juin 2008

Pour sa part, le CCSF avait déjà longuement débattu de ce sujet au cours des années 2006 à 2008. À l'issue de huit réunions de travail, le Comité avait adopté, le 3 juin 2008, une

recommandation comportant dix-huit points, applicables aux produits d'investissement de toute nature (instruments financiers, contrats d'assurance-vie, épargne retraite, épargne bancaire), à l'exclusion du crédit et de l'assurance dommage, quels que soient les supports de communication.

#### Recommandation du CCSF relative à la publicité des produits financiers du 3 juin 2008 (extraits)

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 [...]. 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 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 [...].
4. Le CCSF recommande aussi que le document publicitaire identifie plus clairement la nature du produit financier, objet de la publicité. [...] 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...) [...]. 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 [...].

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 [...].

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.

### 8.3.2 Le bilan de l'application de la recommandation du 3 juin 2008

Au premier semestre 2011, le CCSF a procédé, ainsi qu'il s'y était engagé, à un bilan de l'application de ces dix-huit points, dans un contexte juridique considérablement modifié avec l'adoption de deux lois primordiales dans le domaine des relations entre les établissements financiers et leurs clientèles et

dans celui de la supervision financière : la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 et la loi Lagarde portant réforme du crédit à la consommation du 1<sup>er</sup> juillet 2010.

En 2011, le CCSF a constaté une évolution sensible des pratiques publicitaires sous l'impact des nouveaux supports de communication (Internet, SMS, MMS), mais également une évolution du message publicitaire,

axé davantage sur l'entreprise elle-même que sur les produits et services financiers délivrés. Il a également constaté que si la publicité destinée au « grand public » restait abondante dans les secteurs du crédit à la consommation, de l'assurance dommage, ou encore des livrets d'épargne, la publicité portant sur les autres secteurs (instruments financiers, assurance-vie) tendait à se raréfier dans la presse écrite généraliste au profit de la presse financière et des nouveaux supports de communication.

S'agissant du respect de la recommandation du 3 juin 2008, le CCSF a fait un certain nombre d'observations.

### 8.3.2.1 Concernant le contenu et la présentation

Les documents publicitaires sont généralement identifiables en tant que tels, quoique la mention « publicité » figure rarement sur le document, comme cela avait déjà été souligné par le CCSF en 2008. Les documents publicitaires permettent généralement d'identifier clairement l'annonceur et mentionnent ses coordonnées. De même, la nature du produit financier (contrat d'assurance-vie, épargne retraite, fonds commun de placement, etc.) est généralement bien identifiée.

Concernant l'exactitude, la lisibilité et la compréhensibilité du document publicitaire, les énonciations chiffrées sont généralement vérifiables, et lorsqu'il s'agit d'une offre promotionnelle limitée dans le temps, la date limite de validité et les conditions de l'offre avant et après la promotion sont bien mentionnées. Toutefois, les documents publicitaires utilisent encore assez souvent des caractères de petite taille, notamment pour des informations portant sur les risques éventuels correspondant aux avantages potentiels d'un produit financier. Il conviendrait que ce type d'informations soit plus facilement identifiable.

Concernant les mentions dont la présence est préconisée par le CCSF, telles que l'existence ou non d'une garantie du capital dans les documents publicitaires, la recommandation du 3 juin 2008 semble respectée, mais lorsque le capital n'est pas garanti, l'information est souvent reléguée en petits caractères et/ou en bas de page. Enfin, conformément à la recommandation du CCSF, les mentions invitant l'épargnant à se rapprocher de l'annonceur ou d'un intermédiaire sont fréquentes.

Lorsque la communication publicitaire est axée sur des promesses de taux ou de niveaux de frais, le taux est exprimé de façon annualisée et la publicité indique bien la période pendant laquelle ce taux annuel s'applique. Toutefois, l'indication de cette période est parfois reléguée en bas de page, en petits caractères. Ici encore, il conviendrait que cette information soit plus visible. Si on trouve encore dans les documents consultés des mentions peu précises du type « frais de gestion réduits », ce n'est pas la majorité des cas.

Sur le contrôle de la publicité, le CCSF s'était déclaré favorable à la mise en place d'engagements déontologiques et avait souligné l'importance du suivi effectif de l'élaboration de la publicité. Certaines fédérations professionnelles ont mis en place des engagements déontologiques, notamment l'Association française de l'assurance, portant sur la publicité des contrats d'assurance-vie, et l'Association française de gestion financière (AFG) avec l'homologation d'un code de bonne conduite relatif à la présentation des performances et des classements des OPCVM.

En 2008, le CCSF avait souligné l'intérêt qui s'attache à ce que les autorités de supervision disposent des pouvoirs nécessaires pour exercer un contrôle de la publicité des produits financiers<sup>9</sup>. Une première réponse a été apportée par la création de l'ACP et du pôle commun ACP/AMF. L'Autorité de contrôle prudentiel a été dotée d'un pouvoir de contrôle sur la publicité des contrats d'assurance-vie et sur le livre III du *Code de la consommation*.

### 8.3.2.2 Concernant les évolutions législatives et réglementaires

Deux nouvelles dispositions, l'article L. 132-27 du *Code des assurances* relatif aux communications à caractère publicitaire et les articles L. 132-28 du *Code des assurances* et L. 533-13-1 du *Code monétaire et financier* relatifs à la mise en place de conventions entre producteurs et distributeurs constituent une avancée vers un niveau équivalent de protection des investisseurs en instruments financiers et des souscripteurs de contrats d'assurance-vie, que le CCSF avait appelé de ses vœux. L'article L. 132-28 du *Code des assurances* prévoit que les communications à caractère publicitaire doivent présenter un caractère exact, clair et non trompeur et doivent être clairement identifiables en tant que telles, à l'instar de l'article L. 533-12 du

---

<sup>9</sup> Cf. *Rapports annuels du CCSF 2008-2009 et 2009-2010*

*Code monétaire et financier* applicable aux instruments financiers. Les conventions entre producteurs et distributeurs introduites simultanément dans le *Code monétaire et financier* et dans le *Code des assurances* doivent prévoir des procédures de vérification de la conformité des documents publicitaires aux dispositions contractuelles.

En conclusion, le CCSF a constaté une amélioration du contenu des documents publicitaires depuis la recommandation du 3 juin 2008, mais la présentation de ces informations pourrait encore progresser. Or, la présentation participe au « principe d'équilibre » qui doit régir la publicité des produits financiers.

Toutefois, si la publicité des produits financiers est aujourd'hui bien encadrée dans le secteur régulé, on assiste avec inquiétude au développement de campagnes publicitaires agressives auprès du grand public, provenant de sites non situés sur le territoire français et/ou concernant des produits financiers présentant des risques de perte en capital, voire au-delà du capital investi lorsqu'il s'agit de produits à effet de levier.

C'est ainsi que l'Autorité des marchés financiers et l'Autorité de contrôle prudentiel ont procédé en 2010 et 2011 à de nombreuses alertes du public sur certaines activités sur le Forex<sup>10</sup>. Le CCSF, qui n'a pas vocation à intervenir dans un contentieux

opposant un ou plusieurs opérateurs financiers aux autorités et services de contrôle, a néanmoins souhaité se faire l'écho des préoccupations exprimées par l'ensemble de ses membres et a appelé de ses vœux une meilleure coopération européenne et internationale pour prévenir et faire cesser ce type de campagnes publicitaires.

#### 8.4 FAVORISER DES ACTIONS PÉDAGOGIQUES AUPRÈS DU GRAND PUBLIC

L'année 2010 avait été marquée par la mise à jour des glossaires élaborés en 2005 pour mettre à la disposition du public une définition claire des termes les plus couramment utilisés dans le domaine de la banque, de l'assurance, de l'épargne et des placements financiers. À ce jour, le CCSF a diffusé près de 100 000 glossaires se décomposant comme suit :

- glossaires « Banque au quotidien et crédit » : 36 855 ;
- glossaires « Assurance » : 30 891 ;
- glossaires « Épargne et placements financiers » : 30 740.

Le CCSF a souligné à plusieurs reprises le rôle important et reconnu par tous de l'Institut d'éducation financière du public (IEFP) dans la diffusion d'outils d'éducation financière, notamment en partenariat avec l'Éducation nationale.

D'un commun accord avec l'IEFP, le CCSF a décidé d'étudier le développement d'actions de formation en matière de tarification bancaire et de moyens de paiement.

<sup>10</sup> Le Forex (contraction de Foreign Exchange) est le marché des changes sur lequel s'exercent des opérations consistant à parier sur l'évolution des taux de change, à la hausse et à la baisse, souvent avec effet multiplicateur par rapport à la mise de départ.

## **9. Présentation des dispositifs de médiation au CCSF**

D'une manière générale, la médiation peut être définie comme un mode de résolution amiable des litiges par lequel les parties tentent, avec l'aide d'un médiateur, de trouver une solution au différend qui les oppose. Le médiateur est un tiers impartial et compétent, sollicité pour résoudre avec efficacité le litige opposant les parties<sup>1</sup>.

La médiation présente de nombreux avantages pour les consommateurs, en termes de simplicité, de rapidité, de coût (la plupart des médiations sont gratuites pour le consommateur) et de confidentialité. En outre, le consommateur peut sortir à tout moment du processus de médiation s'il préfère s'adresser à un juge pour lui soumettre le différend.

Aussi le CCSF considère-t-il que la médiation est un élément majeur de la relation entre les établissements financiers et leur clientèle et qu'il convient de bien faire connaître son existence et son fonctionnement auprès des consommateurs.

**Une nouvelle venue dans le paysage de la médiation : la Commission de la médiation de la consommation**

Besoin identifié lors des assises de la consommation en 2009, la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a créé auprès de l'Institut national de la consommation (INC) un instrument transversal de régulation des procédures de médiation : la Commission de la médiation de la consommation.

Cette commission, mise en place en 2010, est opérationnelle depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Elle a pour mission de faire respecter les critères essentiels pour la bonne réalisation des médiations dans les secteurs de la consommation, hormis le secteur financier, et de veiller au développement de ce processus dans les secteurs non encore couverts. Toutefois, elle n'a pas vocation à traiter les litiges.

Source : ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

<sup>1</sup> Définition inspirée de celle de la directive 2008/52/CE : « processus structuré, quelle que soit la manière dont il est nommé ou visé, dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur ».

À ce titre, il invite chaque année les médiateurs du secteur financier à venir lui présenter tour à tour leur bilan annuel (9.1). En 2011, ce bilan s'est enrichi de la présentation, par la Chancellerie, des grandes orientations retenues pour la transposition en droit français de la directive n° 2008/52/CE du Parlement et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale (9.2).

**9.1 PRÉSENTATION DU BILAN DES MÉDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER**

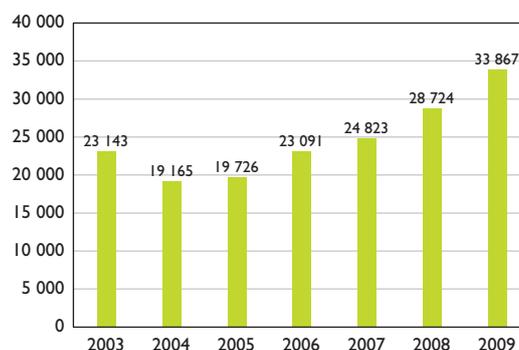
Dans le secteur financier, plusieurs mécanismes de médiation se sont développés, en fonction du secteur concerné : la médiation bancaire dont le régime est issu de la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001, portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite « loi MURCEF », codifiée aux articles L.315-1 et L.615-2 du *Code monétaire et financier*, la médiation en assurance, organisée par les fédérations professionnelles de l'assurance et la médiation dans le domaine des instruments financiers, organisée par l'Autorité des marchés financiers (AMF), en application de l'article L.621-19 du *Code monétaire et financier*.

**9.1.1 Le bilan de la médiation bancaire en 2009**

Le 9 décembre 2010 le CCSF a entendu Jean-Paul Meurice, secrétaire du Comité de la médiation bancaire qui lui a présenté le rapport annuel dressant le bilan de la médiation bancaire.

Le bilan de l'exercice 2009 confirme, tout d'abord, que l'extension de la compétence du médiateur bancaire, issue de la loi Chatel du 3 janvier 2008, a constitué une étape décisive dans l'évolution du dispositif

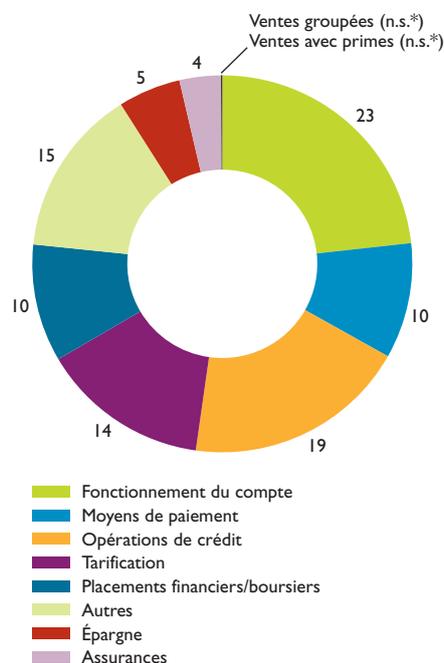
**G9.1 Médiation bancaire : nombre total de saisines**



Source : Comité de la médiation bancaire

**G9.2 Médiation bancaire :  
répartition thématique des saisines reçues**

(en %)



\* : n.s. : non significatif

Source : Comité de la médiation bancaire

dont les effets positifs sont désormais clairement identifiables. La réforme a, en particulier, conféré à la procédure de médiation une portée générale qui fait de ce recours le mode normal de résolution extrajudiciaire des difficultés et litiges survenant entre les établissements et leur clientèle, après examen du litige en agence, puis, le cas échéant, par le service clientèle ou le service consommateur de la banque.

Elle a simultanément autorisé la prise en charge efficace de contestations portant sur des produits et services affectés par la crise, apportant ainsi un soutien bienvenu à une clientèle désorientée par la situation et inquiète de ses conséquences. Ainsi, après une hausse de + 15,7 % en 2008, l'activité globale des médiateurs bancaires s'est accrue en 2009 de + 17,9 %, soit environ 34 000 requêtes, ce qui représente le plus fort niveau enregistré depuis la mise en place du dispositif<sup>2</sup>.

**9.1.2 Le bilan de la médiation en assurance en 2009**

Le secteur de l'assurance a été l'un des premiers à se doter d'un système de médiation, en 1989 pour les entreprises à forme mutualiste membres du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance

(GEMA), puis en 1993 pour les entreprises d'assurance membres de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA). En outre, la Chambre syndicale des courtiers d'assurance (CSCA) a adopté fin 2007 une charte de la médiation et s'est dotée d'un médiateur, qui est depuis 2011 Emmanuel Déal (cette médiation ne concerne que les courtiers membres de la CSCA).

Le 9 décembre 2010, le CCSF a auditionné le médiateur de la FFSA, Francis Frizon, ainsi que le médiateur du GEMA, Georges Durry<sup>3</sup>, qui ont présenté leurs rapports respectifs pour l'année 2009. Cette double audition a permis de constater la convergence des analyses effectuées sur les tendances et les évolutions dans le domaine de l'assurance et des solutions proposées par les deux médiateurs.

Pour ce qui concerne le bilan du médiateur de la FFSA, le rapport annuel 2009 innove par sa rédaction bilingue, en français et en anglais, afin d'assurer la diffusion vers les médiateurs étrangers, notamment ceux du réseau européen pour la résolution des litiges financiers FIN-NET ou du réseau international INFO (*International Network of Financial Services Ombudsman Schemes*)<sup>4</sup>.

Sur le fond, le rapport 2009 souligne l'impact de la crise financière, et développe plusieurs sujets qui paraissent importants au regard des situations que le médiateur a eu à connaître. Ainsi, le rapport met en exergue une modification des comportements de la part des requérants et des entreprises d'assurance. Pour ce qui concerne les premiers, le médiateur souligne une tendance consistant pour certains requérants à chercher à obtenir financièrement le maximum des contrats souscrits (réclamation de prestations non souscrites, réclamation de garanties non dues, contestation des avis du médiateur, contestation des expertises, refus de se soumettre à des expertises). Pour ce qui concerne les entreprises d'assurance, il souligne que certaines n'hésitent pas à différer au maximum la délivrance de leurs prestations.

En 2009, le nombre de dossiers (environ 5 000) est en forte augmentation (+ 17 % entre 2008 et 2009, + 20 % entre 2007 et 2008) et cette tendance se

<sup>2</sup> Le rapport est disponible sous le lien [http://www.banque-france.fr/fr/instit/protection\\_consommateur/mediation\\_bancaire.htm](http://www.banque-france.fr/fr/instit/protection_consommateur/mediation_bancaire.htm)

<sup>3</sup> Depuis 2011, le médiateur du GEMA est David Noguero.

<sup>4</sup> Le médiateur de la FFSA est en effet membre du comité directeur du Réseau FIN-NET qui permet les échanges en termes de pratiques de règlement extrajudiciaires des conflits et la collaboration lors de litiges transfrontaliers et fait partie également du comité directeur du réseau international INFO qui comprend 46 membres provenant de 21 pays de l'Espace économique européen.

confirme pour l'année 2010. La majorité des demandes portent sur l'assurance de personnes (60 %).

Sur le plan qualitatif, le rapport met en exergue les principaux problèmes rencontrés ainsi que les solutions ou pistes d'amélioration proposées.

- La mise en cause plus systématique du devoir de conseil alors que celui-ci n'est pas illimité. L'assuré a l'obligation de prendre connaissance du contrat auquel il souscrit.

- Le recours aux avances (mise à disposition par l'assureur-vie d'une somme d'argent pendant une durée déterminée, remboursable avec intérêt) peut poser problème dans les contrats d'assurance-vie en unités de compte, lorsque leur valeur vient à baisser. Le médiateur recommande aux assureurs et aux distributeurs d'informer au maximum les intéressés des limites du recours à ces procédures et de leurs risques éventuels.

- Le déblocage des plans d'épargne retraite populaire (Perp) est souvent réclamé en cas de difficultés financières, alors que les sommes sont juridiquement bloquées jusqu'au départ à la retraite. L'assouplissement des conditions de déblocage du Perp par la loi du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites devrait diminuer ce type de contentieux.

- La rupture conventionnelle du contrat de travail : de création récente, ce nouveau mode de rupture n'était donc pas prévu par les contrats d'assurance existants. En 2009, le médiateur a recommandé en équité de l'assimiler à un cas de démission. Pour l'avenir, il a invité les entreprises à adresser sans délai à leurs assurés « perte d'emploi » un courrier leur proposant de souscrire une garantie spécifique visant ce type de situation.

- La responsabilité des différentes parties prenantes au contrat d'assurance emprunteur : ces contrats représentent plus du quart de l'activité de la médiation. Ils sont le plus souvent souscrits auprès d'un établissement de crédit et posent au médiateur un épineux problème de compétence. Pour guider le requérant vers le médiateur compétent, Francis Frizon fait la part des responsabilités des uns et des autres, et donne au requérant des pistes de solution. La réforme de la déliaison issue de la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010, notamment avec la notion de « garanties

équivalentes », sera une source potentielle de recours pour l'année 2011. Des comportements problématiques de la part d'établissements qui ne respectent pas les nouvelles règles de déliaison ont pu être observés.

- L'intérêt à agir : seule la personne ayant un intérêt à agir peut saisir le médiateur.

- Le secret médical : depuis la loi Kouchner du 4 mars 2002, le secret médical ne peut s'exercer à l'encontre des ayants droit. Il n'est pas général et absolu et ne peut pas couvrir des actions illégales ou contraires à l'ordre public.

- La revalorisation des contrats d'assurance constitue un contentieux croissant.

Pour ce qui concerne le GEMA, le système de médiation se caractérise par le fait que les mutuelles du GEMA disposent d'une médiation nationale unique. Si certaines mutuelles ont mis en place une médiation propre et si d'autres disposent de services consommateurs et de relations avec la clientèle chargés d'étudier les réclamations des sociétaires, le sociétaire a toujours la possibilité d'avoir recours gratuitement à la médiation du GEMA. Autre caractéristique, le médiateur dispose de la faculté d'émettre des avis s'imposant aux mutuelles. Le sociétaire a, en revanche, toujours la possibilité de contester l'avis du médiateur. C'est pourquoi le sociétaire est toujours informé suffisamment tôt de l'avis du médiateur de telle sorte qu'il puisse agir en justice.

En 2009, le nombre de saisines est croissant même si le nombre d'avis reste stable, notamment en raison de nombreuses erreurs d'aiguillage. La médiation est saisie essentiellement de demandes relevant de l'assurance de biens et de responsabilité, et en premier lieu de l'assurance automobile (43 % des demandes), même si l'activité d'assurance de personnes représente un nombre croissant de dossiers (13,5 % des demandes).

En matière d'assurance automobile, les saisines visent principalement à contester la part de responsabilité du sociétaire, l'évaluation du véhicule faite par l'expert et les conditions de mise en œuvre de la garantie vol. En matière d'assurance multirisques habitation (MRH) soit 34,5 % des demandes, les dossiers de médiation concernent principalement la mise en œuvre de la garantie vol (évaluation des biens volés, précautions contre le vol), la garantie « dégâts des eaux » pour laquelle la convention Cidre<sup>5</sup> reste mal comprise

5 Convention d'indemnisation directe et de renonciation à recours

et la mise en œuvre du dispositif de « catastrophes naturelles ». En matière d'assurance de personnes, le médiateur du GEMA est surtout saisi de questions relatives aux maladies et accidents (contestation du taux d'invalidité et fausses déclarations en matière de santé). Enfin, l'assurance de protection juridique pose de moins en moins de problèmes (9 % des demandes).

Le taux de décisions favorables à l'assuré est en baisse depuis quelques années (autour de 30-33 %). Le médiateur explique cette tendance par le fait que les particuliers sont de plus en plus enclins à recourir à la médiation, même si leur dossier présente peu de chances d'aboutir. Il note à cet égard que les demandes de révision de l'avis du médiateur sont plus fréquentes qu'auparavant, alors même qu'aucun élément nouveau n'est apporté par l'assuré. Dans ce cas, la réclamation n'aboutit pas.

Le rapport du GEMA met en exergue trois types de questions récurrentes.

- En matière de conclusion des contrats, le rapport relève une mauvaise compréhension des règles de résiliation par certains assurés qui s'engagent auprès d'un nouvel assureur, pensant pouvoir résilier à tout moment le contrat en cours. Il souligne le problème des fausses déclarations : les assureurs ont tendance à invoquer la nullité du contrat de l'article L.113-8 du *Code des assurances*, notamment en cas d'aggravation non déclarée du risque. Le médiateur doit alors rappeler aux sociétés d'assurance les conditions d'application strictes de cette disposition : preuve de la fausse déclaration intentionnelle du souscripteur en réponse à une question précise. Sans cela, l'article L.113-9 qui prévoit la réduction proportionnelle de la garantie est peut-être applicable mais non l'article L.113-8. Il arrive également que le médiateur rappelle à l'assuré l'obligation de sincérité dans la déclaration des risques.

- En matière de devoir d'information et de conseil, l'un des problèmes récurrents est de savoir si l'assureur aurait dû ou non attirer l'attention de l'assuré sur la clause, objet du litige. Dans certains cas, l'assuré a l'obligation de s'informer et le cas échéant d'interroger l'assureur, mais dans d'autres situations spécifiques ou inhabituelles dont l'assureur a connaissance, c'est à celui-ci qu'incombe l'obligation de donner une information plus approfondie.

- En matière d'accidents de la circulation, le rapport relève une mauvaise assimilation de la jurisprudence relative à la faute du conducteur.

Depuis plus de dix ans, la Cour de cassation juge que le droit à indemnisation du conducteur est total sauf à démontrer une faute à son encontre entraînant une diminution ou une disparition de son droit à indemnisation. Or, en l'absence de témoins ou de preuves, certains assureurs pratiquent encore un partage de responsabilité ou suppriment l'indemnisation du conducteur responsable à 100 % sans tenir compte, comme le demande la Cour de cassation, de la gravité de la faute. Ces pratiques ne sont pas conformes au droit.

### 9.1.3 Le bilan de la médiation dans le domaine des marchés d'instruments financiers

Aux termes de l'article L.621-19 du *Code monétaire et financier*, modifié, issu de la loi de sécurité financière du 1<sup>er</sup> août 2003, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a reçu pour missions de « proposer, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation ».

L'AMF s'est dotée d'un service de médiation, dirigé par un médiateur, chargé d'assurer le traitement pertinent des consultations et des demandes de médiation dans des délais rapides à l'issue d'une instruction objective, contradictoire et impartiale, en prenant en compte tant les éléments de droit que l'équité, de contribuer à la vigilance de l'AMF sur les marchés et la protection de l'épargne publique et de participer aux actions de prévention et de pédagogie de l'AMF.

Le médiateur de l'AMF est membre du réseau européen FIN-NET qui regroupe environ cinquante représentants de systèmes de résolution amiable des litiges du secteur financier répondant aux recommandations énoncées par la Commission européenne en 1998 et en 2001<sup>6</sup>. En outre, l'AMF s'est dotée d'une charte de la médiation qui est communiquée à chaque requérant en début de procédure.

La médiation de l'AMF est une procédure gratuite et confidentielle, ouverte à tout intéressé, y compris aux personnes morales, telles qu'une société d'HLM ou une association. Le médiateur de l'AMF ne rend pas d'avis mais son intervention permet aux parties d'aboutir à une solution formalisée sous forme d'accord. La procédure est confidentielle, en particulier ne sont jamais mentionnés les noms de sociétés ou de produits.

<sup>6</sup> Recommandation du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

S'agissant des thèmes traités en 2009, le rapport de l'AMF distingue les consultations pour lesquelles le service de médiation de l'AMF répond aux questions techniques posées par les épargnants, voire transmet les dénonciations de pratiques irrégulières aux services de contrôle et d'enquête de l'AMF ou au Parquet si elles sont pénalement qualifiées, et les médiations pour lesquelles les requérants souhaitent trouver une solution amiable qui sont traitées en toute confidentialité.

Sur un nombre total de 2 029 dossiers reçus, 64 % sont des demandes de consultation (1 294) et 36 % sont des demandes de médiation (735). 75 % des consultations sont traitées dans le délai d'un mois suivant leur réception et 81 % des médiations sont traitées dans le délai de six mois suivant leur réception. 52 % des médiations engagées sur le fond ont abouti à un accord formalisé, le taux de satisfaction des demandeurs dépassant ce chiffre.

- Les consultations concernent principalement le domaine des émetteurs, les opérations financières, le fonctionnement général des marchés et les instruments financiers (58 %), puis la gestion sous mandat et les produits collectifs (19 %). Le flux de questions est souvent lié à la vente d'un nouveau produit ou l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation. L'examen des questions soulevées permet de déceler les carences de la réglementation et de procéder le cas échéant à des alertes. Ainsi, le *trading* sur le Forex a fait l'objet de plusieurs alertes en 2010 et 2011 <sup>7</sup>.
- Les médiations concernent principalement la gestion sous mandat et les produits collectifs (67 %), et notamment les fonds à formule, puis la réception-transmission d'ordres (13 %) <sup>8</sup>. S'agissant des fonds à formule <sup>9</sup>, le service de médiation de l'AMF a initié des procédures de médiation collectives permettant de traiter plusieurs centaines de dossiers (450) afférents à un même fonds, de façon à obtenir un traitement homogène des requêtes. Il en avait

été de même, quelques années auparavant, lors de l'introduction en bourse de titres d'un émetteur pour laquelle 600 dossiers avaient été traités suivant ce mécanisme de « médiation collective ».

Le CCSF, a encore souligné cette année l'importance pour le consommateur de l'existence de médiations qui, sans se substituer aux juridictions, permettent de résoudre des litiges sans frais pour le requérant en s'appuyant sur le droit et l'équité.

## 9.2 LES GRANDES ORIENTATIONS RETENUES POUR LA TRANSPOSITION EN DROIT FRANÇAIS DE LA DIRECTIVE « MÉDIATION » DU 21 MAI 2008

Au mois de juin 2011, un représentant de la Chancellerie est venu au CCSF présenter les travaux de transposition de la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 relative à la médiation. Dans ce dossier, le Gouvernement a dû se poser deux questions : quel est l'état du droit français en matière de médiation ? Quelles sont les orientations souhaitables dans le cadre de cette transposition ?

Il est apparu qu'en matière judiciaire toutes les obligations étaient déjà transposées. La France était pionnière en 1968 avec la médiation ordonnée au moment des conflits dans le secteur automobile. La loi du 8 février 1995 et son décret d'application ont introduit la médiation judiciaire à laquelle les juridictions ont souvent recours et qui fonctionne de façon satisfaisante.

En matière extrajudiciaire ou conventionnelle, il n'y pas de texte général, le législateur étant intervenu ponctuellement, au coup par coup, pour instituer des médiations sans que celles-ci répondent à une logique plus générale. En outre, depuis une réforme du *Code civil* en 2008, les délais de prescription sont suspendus pendant la durée de toute médiation entrant dans le champ de la directive, ce qui est le cas des médiations dans le secteur financier.

À la demande du Gouvernement, le Conseil d'État a conduit et publié en juillet 2010 une étude approfondie : « Développer la médiation dans le cadre de l'Union européenne », ayant pour champ d'application la médiation en matière civile et commerciale, au sens du droit européen. L'étude définit les critères des régimes de médiation satisfaisant aux exigences de la directive et procède au recensement des processus nationaux de médiation ainsi qu'à leur classement à l'aune de ces critères.

<sup>7</sup> « Le Forex (ou foreign exchange - FX) est un marché des changes de gré à gré, c'est-à-dire qui ne fait l'objet d'aucune régulation. » (Source : AMF)

<sup>8</sup> « On appelle la réception-transmission d'ordres pour le compte de tiers l'activité exercée par tout prestataire de services d'investissement (PSI) qui, pour le compte d'un donneur d'ordres, transmet à un prestataire habilité, en vue de leur exécution, des ordres portant sur la négociation d'instruments financiers. » (Source : www.lafinancepourtous.com)

<sup>9</sup> Un fonds à formule est un organisme de placement collectif en valeurs mobilières - OPCVM - (soit un fonds communs de placement - FCP -, soit une société d'investissement à capital variable - SICAV) dont la valeur de la part à l'échéance dépend de l'évolution d'un ou plusieurs sous-jacents et dont le rendement dépend de la réalisation de formules prédéfinies (plus ou moins complexes). Ces produits peuvent être à capital garanti à l'échéance. Définition tirée du glossaire du CCSF « Épargne et placements financiers » - Édition juin 2010.

### La directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale

La directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale est en cours de transposition, la date limite laissée aux États membres pour mettre en vigueur les dispositions nécessaires pour se conformer à la directive étant fixée au 21 mai 2011.

Cette directive vise à faciliter le recours à la médiation comme méthode de résolution des litiges transfrontaliers en matière civile et commerciale. Elle s'applique aux systèmes de médiation du secteur financier. Elle vise *a minima* les litiges transfrontaliers, mais les États membres sont libres d'en assurer l'application dans les relations de droit interne. Elle ne s'applique pas aux matières fiscales, douanières ou administratives ou à la responsabilité de l'État pour des actes ou omissions dans l'exercice de sa puissance publique.

Elle prévoit que les États membres autorisent les tribunaux à suggérer aux parties le recours à la médiation, sans toutefois les y obliger.

Les États membres devront instaurer une procédure par laquelle un accord de médiation pourra être, à la demande des parties, confirmé par un jugement, une décision ou un instrument authentique d'une juridiction ou d'une autorité publique. Cette procédure permet la reconnaissance mutuelle et l'exécution des accords transactionnels dans toute l'Union européenne, aux mêmes conditions que celles établies pour les jugements et les décisions judiciaires.

La directive prévoit la suspension des délais de prescription pendant le processus de médiation.

Elle garantit, enfin, la confidentialité et la qualité de la médiation : ainsi, ni le médiateur ni d'autres personnes impliquées dans un processus de médiation ne peuvent produire dans le cadre d'une procédure judiciaire des preuves concernant les informations obtenues lors d'une médiation, sauf nécessité pour des raisons impérieuses d'ordre public, telles que d'assurer l'intégrité physique d'une personne ou lorsque la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour mettre en œuvre ou pour exécuter cet accord.

De surcroît, la Commission et les États membres doivent encourager la formation des médiateurs et la rédaction de codes volontaires de bonne conduite, ainsi que l'adhésion à ces codes par les médiateurs et les organisations fournissant des services de médiation.

Parmi les pistes données au Gouvernement pour bien transposer, figure un élément majeur : la mise en garde contre l'adoption de textes qui rigidifieraient à l'excès la médiation, matière souple qui, en l'état, fonctionne très bien.

Le législateur a autorisé le Gouvernement à légiférer par ordonnance et à étendre aux médiations internes les exigences de la directive, au-delà donc des médiations transfrontalières. Le Gouvernement a utilisé au maximum cette possibilité, à l'exception du droit du travail.

Le pouvoir donné au juge naturellement compétent d'homologuer l'accord issu de la médiation constitue une avancée par rapport au droit antérieur. L'homologation est une notion juridique précise

qui implique le contrôle par le juge de l'accord, notamment au regard des règles d'ordre public, avant de l'inclure dans son jugement.

Les dispositions relatives à la médiation « conventionnelle » seront intégrées dans un livre cinquième du *Code de procédure civile*, à côté de la conciliation et de la procédure participative mise en œuvre par la loi sur l'amélioration des professions.

Au cours de ces différentes présentations, le CCSF a renouvelé son attachement au rôle d'une médiation de qualité dans le secteur financier, notamment avec l'engagement des professionnels de la promouvoir, et donné son total soutien au projet de transposition préparé par le Gouvernement de la directive européenne sur la médiation en matière civile et commerciale.

## **10. L'implication du CCSF dans la préparation du « G20 consommateurs » de Cannes**

## 10.1 L'ÉMERGENCE D'UNE RÉGULATION CONSOMMÉRISTE AU NIVEAU INTERNATIONAL : UNE ATTENTION NOUVELLE APPORTÉE À LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE DES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS

Les règles de protection des consommateurs de produits et de services financiers sont traditionnellement posées par le droit national ainsi que, pour ce qui concerne les États membres de l'Union européenne, par le droit communautaire.

Au niveau international, de nombreux organismes interviennent dans la sphère financière tels que le Fonds monétaire international (FMI), la Banque mondiale, le Conseil de stabilité financière (CSF) ou encore les organisations internationales de superviseurs du secteur financier ainsi que, bien sûr, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Jusqu'à ces dernières années, les règles de protection de la clientèle des établissements financiers n'étaient pas mises au premier plan des préoccupations de ces institutions, réserve faite des travaux menés par l'OCDE, particulièrement dans le domaine de l'éducation financière des particuliers.

La crise financière, qui a débuté aux États-Unis en 2007 et s'est amplifiée en 2008, a mis en évidence le lien entre commercialisation défectueuse et crise financière. Plus personne ne conteste désormais que des pratiques commerciales défaillantes, appliquées à une grande échelle, puissent déboucher sur une crise systémique ni qu'elles puissent, en retour, affecter durablement la vie quotidienne de millions d'épargnants, de consommateurs et de contribuables.

Pour assurer une meilleure protection des consommateurs, dans un contexte d'internationalisation croissante des opérations financières, il est devenu indispensable de mettre en place une coopération renforcée entre les États ainsi qu'une nouvelle gouvernance au niveau mondial. Aussi, le sommet des chefs d'État du G20 de Séoul des 11 et 12 novembre 2010 et la réunion du G20 des 18 et 19 février 2011 ont-ils posé les prémisses de cette nouvelle gouvernance.

### 10.1.1 L'impulsion du sommet du G20 de Séoul

À l'issue du sommet du G20 de Séoul, les 11 et 12 novembre 2010, les chefs d'État et de gouvernement ont décidé de renforcer la protection

### Qu'est ce que le G20 ?

Le Groupe des 20 ou G20, est un groupe de 19 pays plus l'Union européenne<sup>1</sup> dont les ministres des finances et les gouverneurs de banques centrales se réunissent régulièrement. Créé en 1999 pour répondre aux crises financières des pays émergents et refondé en 2008 sous l'impulsion de la France, le G20 est aujourd'hui la première enceinte de coordination des politiques économiques.

Regroupant les principales économies développées et émergentes, les pays du G20 représentent 85 % de l'économie mondiale et deux tiers de la population du globe.

Le G20 s'appuie sur l'expertise technique d'organisations internationales dont l'OCDE et le Conseil de stabilité financière. Il fonctionne suivant un système de présidence annuelle tournante et des réunions sont organisées en cours d'année pour préparer le sommet des chefs d'État et de gouvernement.

La France assure la présidence du G20 en 2011.

1 Les pays membres du G20 sont les suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Arabie Saoudite, Argentine, Australie, Brésil, Canada, Corée du Sud, Chine, France, Inde, Indonésie, Italie, Japon, Mexique, Royaume-Uni, Russie, Turquie, États-Unis ainsi que l'Union européenne.

des consommateurs dans les termes suivants : « Nous avons demandé au CSF de travailler, en lien avec l'OCDE et d'autres organisations internationales, à des solutions pour améliorer la protection financière des consommateurs grâce à un choix éclairé, incluant l'information, la transparence et l'éducation, la protection contre les fraudes, abus et erreurs, les recours et la défense des droits, et de nous rendre compte à ce sujet lors du prochain sommet ».

Au cours de la première réunion du G20 sous présidence française, les 18 et 19 février 2011, ont été définis six champs d'action au titre desquels figurait le renforcement de la régulation financière, y compris dans le domaine de la protection des consommateurs. Un rapport sur la protection des consommateurs, largement focalisé sur le crédit aux particuliers, a été demandé au Conseil de stabilité financière. Parallèlement l'OCDE a été chargée de développer, pour octobre 2011, une liste de principes communs de protection des consommateurs de services financiers, cette liste devant être présentée en annexe du rapport du CSF.

En matière de protection des consommateurs, la présidence française du G20 a défini trois priorités :

- impliquer, pour la première fois, les associations de consommateurs aux travaux du G20 et les associer à l'élaboration des principes communs ;
- assurer les conditions d'une adhésion des pays émergents à ces principes communs ;
- parvenir au consensus le plus ambitieux possible, à savoir que :
  - les principes doivent pouvoir couvrir un large champ des services financiers (crédit, épargne, investissement),
  - ils doivent traiter à la fois la question de la régulation des acteurs et celle de la commercialisation, c'est-à-dire de la relation avec les clients,
  - ils doivent tirer les conséquences de la crise des *subprime*, en traitant notamment la question de la solvabilité des emprunteurs,
  - les objectifs doivent être réalistes et tenir compte de la diversité des situations nationales.

Il a été demandé au CSF et à l'OCDE de remettre leurs travaux sur la protection des consommateurs de services financiers d'ici la mi-octobre 2011, pour être transmis aux chefs d'État et de gouvernement au sommet de Cannes des 3 et 4 novembre 2011.

### 10.1.2 Les travaux du CSF

Le Conseil de stabilité financière a préparé, en vue de sa présentation au sommet du G20 de Cannes, en novembre 2011, un rapport consacré à la protection des consommateurs en le focalisant sur le volet des crédits aux particuliers. Ce rapport vise à dresser un panorama de l'existant et à compiler les initiatives en cours.

Pour alimenter ce rapport, le CSF a consulté les autorités nationales, les organisations internationales et les principales parties prenantes et en particulier les organisations de consommateurs et de professionnels. Un groupe consultatif a été constitué pour superviser les travaux (OCDE, Banque mondiale, membres du CSF).

### Qu'est-ce que le Conseil de stabilité financière ?

Le Conseil de stabilité financière (CSF) a été créé en 2009 pour renforcer le fonctionnement des marchés financiers et réduire le risque systémique par une meilleure circulation de l'information et une collaboration accrue entre les autorités nationales et internationales chargées de veiller à la stabilité financière. On dit parfois que le CSF est le « bras armé » du G20.

Le CSF réunit les autorités nationales responsables de la stabilité financière, les institutions financières internationales, les organisations internationales de régulateurs et de superviseurs ainsi que les comités d'experts des banques centrales.

En 2011, Mark Carney, gouverneur de la Banque du Canada a succédé à Mario Draghi, gouverneur de la Banque d'Italie, à la présidence du CSF.

Le secrétariat du CSF est situé à Bâle, en Suisse. Il est hébergé par la Banque des règlements internationaux.

Sources : CSF et FMI

### 10.1.3 Les travaux de l'OCDE

Pour répondre au mandat qui lui a été donné, l'OCDE a constitué un groupe de travail *ad hoc* (*task force*) pour définir des principes de haut niveau relatifs à la protection des consommateurs de services financiers.

Ce groupe était composé de représentants des délégations des États membres de l'OCDE et de l'Union européenne ainsi que de représentants d'institutions internationales (Banque mondiale, Fonds monétaire international) et d'organisations internationales de superviseurs (IAIS pour le secteur de l'assurance, IOSCO pour le secteur des marchés financiers, BCBS pour le secteur bancaire<sup>1</sup>). **Le CCSF a contribué à la définition de la position de la délégation française.** Les associations de professionnels ainsi que les associations de consommateurs n'étaient pas

<sup>1</sup> IOSCO : International organisation of securities commission, IAIS : International association of insurance supervisors, BCBS : Basel Committee on banking supervision (*Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, ou Comité de Bâle*)

### Qu'est-ce que l'OCDE ?

Créée en 1961, l'Organisation de coopération et de développement économiques a pour mission de promouvoir les politiques qui amélioreront le bien-être économique et social partout dans le monde.

L'OCDE offre aux gouvernements un forum où ils peuvent conjuguer leurs efforts, partager leurs expériences et chercher des solutions à des problèmes communs. Elle favorise l'établissement des normes internationales dans un grand nombre de domaines, de l'agriculture à la fiscalité en passant par la sécurité des produits chimiques. Enfin, en s'appuyant sur les faits et l'expérience concrète, elle recommande des politiques dont le but est d'améliorer la vie de l'homme de la rue.

L'OCDE est composée de 34 pays membres à travers le monde ; elle regroupe les pays les plus avancés mais également des pays émergents.

Le siège de l'OCDE est situé à Paris.

*Source : OCDE*

parties prenantes à ce groupe de travail. Certaines d'entre elles y ont toutefois été auditionnées. Même si ce mode de fonctionnement est d'usage dans les négociations internationales, certains membres du CCSF ont exprimé leur regret qu'aucune association de consommateurs n'ait pu participer comme membre de plein droit au groupe de travail de l'OCDE alors que le sujet concernait en premier lieu les consommateurs.

Le groupe de travail de l'OCDE s'est réuni à trois reprises, au mois d'avril, de juin et de septembre 2011, dans un calendrier assez serré pour un aussi vaste chantier, afin d'élaborer des principes de haut niveau sur la base d'un document de travail proposé par les services de l'OCDE.

Après débats et concertations au sein du groupe de travail, l'une des versions intermédiaires a fait l'objet d'une consultation publique sur le site de l'OCDE pendant toute la durée du mois d'août. À l'issue de cette consultation, l'OCDE a reçu une quarantaine de réponses provenant de l'ensemble des parties prenantes du secteur financier (autorités publiques, associations de consommateurs, fédérations professionnelles, syndicats et personnes

qualifiées), et de l'ensemble des parties du monde (Europe, États-Unis, Amérique latine, Asie, Australie). Six organisations membres du CCSF figuraient parmi les répondants.

Le document de travail soumis à la consultation publique proposait de définir dix principes portant sur :

- le cadre juridique et réglementaire de la protection des consommateurs de services financiers ;
- le rôle des organes de supervision ;
- le traitement équitable et juste des consommateurs ;
- la communication et la transparence à l'égard des consommateurs ;
- l'éducation et la sensibilisation aux questions financières ;
- un comportement responsable de la part des prestataires de services financiers et de leurs représentants agréés ;
- la protection des droits des consommateurs sur leurs avoirs ;
- la protection des données et de la vie privée des consommateurs ;
- le traitement des litiges ;
- l'accès à des marchés concurrentiels.

Ces principes ont fait l'objet d'une ultime discussion, avant d'être stabilisés et transmis à la présidence française du G20. Toutefois, les travaux de l'OCDE ne s'arrêtent pas avec le sommet de Cannes et se poursuivront sous présidence mexicaine. Ces principes de haut niveau pourront, le cas échéant, être déclinés ultérieurement dans le cadre de travaux plus approfondis et leur application sera évaluée périodiquement.

## 10.2 LA POSITION DU CCSF SUR LES TRAVAUX DE L'OCDE RELATIFS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS

C'est devant le CCSF que Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a choisi d'annoncer, le 8 février 2011, qu'elle souhaitait

faire de la protection des consommateurs un axe de travail de la présidence française du G20 et proposer à ses homologues que la réunion du G20 d'octobre 2011 soit l'occasion de dégager des principes communs de protection des consommateurs de produits financiers. Une bonne protection des consommateurs, et notamment des règles adaptées de « conduite des affaires », sont en effet sans aucun doute un élément déterminant dans la prévention des crises et des risques systémiques.

Le CCSF a décidé de réunir l'ensemble des parties prenantes du secteur financier pour discuter de ces principes. Deux réunions ont été organisées, l'une en juin, l'autre en septembre et, à l'issue de ces travaux, le Comité a adopté un Avis qui a été transmis au ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ainsi qu'à l'OCDE.

### 10.2.1 La présentation des propositions de *Consumers International* au CCSF

Dans un premier temps, le CCSF a souhaité prendre connaissance des propositions d'une grande association internationale de consommateurs, *Consumers International* (CI), dont le représentant, Robin Simpson, *Senior policy adviser*, est venu présenter les recommandations dans le domaine financier.

*Consumers International* est une fédération mondiale regroupant 220 organisations de consommateurs situées dans 115 pays, dont en France l'UFC-Que Choisir et l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) qui sont par ailleurs membres du CCSF. C'est un organisme indépendant et sans but lucratif qui conduit des actions de recherches et de campagnes mondiales avec et pour ses membres. Il tire ses influences des lignes directrices de l'Organisation des Nations unies (ONU) en matière de protection des consommateurs.

Les recommandations de *Consumers International* sont les suivantes :

- l'information sur les produits financiers doit être claire, suffisante, fiable, comparable et adaptée. Pour CI, cet objectif, qui semble banal, est loin d'être atteint. Au terme d'une étude de l'OCDE, beaucoup de pays, y compris membres du G20, n'imposent qu'une seule obligation d'informer alors que les produits financiers sont devenus très difficiles à comprendre ;

- les produits financiers doivent être compréhensibles et un règlement des conflits d'intérêt doit être prévu. Les pratiques non conformes doivent entraîner l'annulation du contrat. CI se félicite de l'existence en France de la recommandation de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sur les produits complexes. Il estime préférable que le consommateur paie pour un service de conseil indépendant plutôt que de se voir facturer des « frais cachés » (dans 38 pays sur 51, il y aurait de tels frais cachés) ;

- un organe de protection des consommateurs ayant explicitement cet objet statutaire, indépendant et disposant de l'autorité complète d'enquêter, de faire cesser et de remédier aux infractions doit être créé par chaque gouvernement. CI est plutôt favorable à une séparation des autorités de supervision prudentielle et de protection des consommateurs, quoique le sujet soit discuté en interne ;

- les gouvernements doivent veiller à l'existence de procédures de résolution et de réparation des litiges « rapides, adéquates, peu onéreuses et d'utilisation facile ». Ainsi, l'*ombudsman*<sup>2</sup> britannique reçoit chaque année 160 000 réclamations et ne peut que très difficilement y faire face. Il faut prendre les mesures en amont pour éviter l'ampleur de ce contentieux ;

- la concurrence et la mobilité dans le secteur financier doivent être encouragées. CI demande des enquêtes indépendantes en matière de concentration et cherche les moyens d'améliorer la concurrence ;

- une séparation doit être organisée entre banque d'investissement et banque de détail ; de même une transparence et une responsabilité accrues doivent être imposées aux prestataires, aux agences de notation ainsi qu'aux consommateurs ;

- l'accès aux services financiers de base doit constituer un objectif spécifique des politiques gouvernementales. Des recherches en matière de microcrédit ou de transfert d'argent sont réalisées ;

- une meilleure coopération internationale doit être instaurée pour permettre aux superviseurs nationaux de faire des comparaisons, de partager les bonnes pratiques et de contribuer à l'élaboration et au suivi de normes juridiques.

<sup>2</sup> Financial ombudsman service : service de médiation indépendant opérant dans le champ des services financiers

### 10.2.2 Réception des propositions de *Consumers International* par le CCSF

À la suite de cette présentation, les membres du CCSF ont souligné l'importance qu'ils attachaient à l'éducation budgétaire et financière ainsi qu'à la protection des consommateurs de produits et services financiers qui contribuent à un marché efficace de l'épargne.

Ils ont approuvé la démarche poursuivie par le G20 et adhéré à plusieurs des principes défendus par *Consumers International*, tout en prenant acte de la difficulté qu'il y avait à poser des principes universels touchant à l'information des consommateurs, à la comparabilité des produits ou à la concurrence des opérateurs financiers, dans des pays dotés de structures financières, de réglementations et de niveaux de protection très hétérogènes.

Ils ont également souligné l'importance qu'ils attachaient à la notion de qualité des produits et des services, au-delà des seuls aspects tarifaires.

Sur le traitement des produits financiers complexes, voire très complexes, et donc peu compréhensibles par les consommateurs, ils ont été plus partagés, certains membres plaidant pour leur interdiction pure et simple, d'autres pour leur indisponibilité au grand public, d'autres enfin pour un devoir d'information et de conseil adapté au client.

Au sujet de la compréhensibilité de l'information, l'AMF qui participait à ces discussions a précisé que, s'il n'était pas nécessaire de connaître le fonctionnement détaillé des produits financiers, il fallait à tout le moins être en mesure de comprendre

le pari qui était fait sur le produit. Ainsi, les produits sophistiqués peuvent s'avérer très utiles pour apporter une réponse à une problématique précise soulevée par un épargnant mais il faut que la compréhension de la solution apportée soit claire, simple et transparente, indépendamment de la complexité du mécanisme interne mis en place.

Les membres du CCSF ont également été plus partagés sur la nécessité d'un service de conseil indépendant préconisé par *Consumers International*. Certains membres du CCSF étaient favorables à cette proposition. D'autres membres ont fait observer que tous les établissements financiers et intermédiaires proposent un conseil adapté aux différents profils et patrimoines des clients mais que peu de clients achètent cette prestation de conseil. Au final, le règlement des conflits d'intérêts dans la commercialisation des produits financiers peut passer par différents types de solutions, telles qu'une plus grande transparence à l'égard du client.

### 10.2.3 L'Avis du CCSF du 6 octobre 2011 sur la préparation des travaux du G20 relatifs à la protection du consommateur de services financiers

À l'issue de ces discussions, au mois de septembre 2011, le CCSF a adopté un Avis, transmis au ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ainsi qu'à l'OCDE, en vue de la réunion des ministres des finances et des gouverneurs de banques centrales qui s'est tenue à Bercy les 14 et 15 octobre 2011 et en vue du sommet des chefs d'État et de gouvernement du G20 de Cannes, les 3 et 4 novembre 2011.

#### Avis du CCSF du 6 octobre 2011 sur la préparation du « G20 consommateurs »<sup>1</sup>

À l'occasion du sommet du G20 de Séoul, les 11 et 12 novembre 2009, le Conseil de stabilité financière (CSF), l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et d'autres organisations internationales ont été mandatés pour travailler au renforcement de la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers.

Lors du Comité consultatif du secteur financier plénier du 8 février 2011, Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a annoncé qu'elle souhaitait faire de la protection des consommateurs un axe de travail de la présidence française du G20.

<sup>1</sup> Le « G20 consommateurs » n'est pas une instance particulière du G20 mais se réfère aux travaux initiés en 2011 par les États membres du G20 sur la protection des consommateurs de produits et de services financiers.

.../...

Les ministres des finances et les gouverneurs des banques centrales des pays du G20, réunis à Paris les 18 et 19 février 2011, à l'initiative de la présidence française, ont décidé de veiller à la protection des consommateurs des services financiers en demandant au CSF et à l'OCDE de dégager des principes communs en la matière, pour le G20 d'octobre 2011<sup>2</sup>.

Compte tenu de ce qui précède, et des travaux menés au sein de l'OCDE en vue de leur présentation à la réunion ministérielle du mois d'octobre 2011, le CCSF souhaite soutenir la position suivante :

Le CCSF partage les objectifs et les principes exposés ci-après qui proviennent tant des propositions de *Consumers International*, telles qu'elles ont été présentées lors de la réunion du Comité du 9 juin 2011, que des débats qui ont suivi cette présentation et des Avis et Recommandations que le CCSF produit depuis sa création.

- Le Comité souligne l'importance des actions visant à consolider la confiance des consommateurs de services financiers, au niveau national et international.
- Le CCSF note avec satisfaction que les travaux de l'OCDE intègrent les trois piliers des relations entre les professionnels du secteur financier et leurs clientèles, à savoir : l'éducation financière, l'inclusion financière et la protection des consommateurs.
- Le Comité rappelle son attachement à la promotion de l'éducation budgétaire et financière qui constitue l'une des principales lignes directrices de ses travaux depuis 2004 et dont il souligne régulièrement l'importance. L'éducation financière permet en effet aux consommateurs d'acquérir des connaissances et d'accroître leur compétence dans les domaines bancaire et financier afin d'être en mesure d'analyser leurs besoins et de faire des choix appropriés. L'éducation financière est une base indispensable mais ne saurait toutefois se substituer à une réglementation protectrice des consommateurs, en particulier au regard des produits et services financiers les plus complexes.
- Le CCSF souligne également son attachement à l'accès du plus grand nombre aux services bancaires et financiers qui leur sont utiles ainsi qu'à une attention particulière portée aux personnes en difficulté ou fragiles financièrement.
- En matière de commercialisation des produits et services financiers, le CCSF soutient les principes suivant lesquels :
  - l'information au consommateur, y compris dans la communication promotionnelle, doit être simple, claire, non trompeuse et compréhensible par ses destinataires ;
  - les distributeurs de produits et services financiers doivent agir dans l'intérêt des clients avec compétence, soin et diligence. Le conseil qu'ils fournissent doit tenir compte de la complexité du produit ou service, des risques qui y sont associés et des besoins et demandes du client ;
  - les distributeurs de produits et services financiers doivent prendre les mesures appropriées pour empêcher, le cas échéant, les conflits d'intérêts de porter atteinte aux intérêts de leurs clients, et porter à la connaissance de ces derniers les conflits d'intérêts qui ne peuvent être ni évités ni gérés.
- Considérant que le contrôle de la commercialisation constitue un élément essentiel de la protection des consommateurs, le CCSF soutient l'instauration de superviseurs des pratiques commerciales dotés d'une mission explicite de contrôle des pratiques commerciales et des moyens nécessaires, couvrant l'ensemble des professionnels du secteur financier.
- Le Comité affirme son attachement à la transparence des modalités de consultation de l'ensemble des parties prenantes du secteur financier, particulièrement pour l'élaboration des règles applicables aux relations entre les établissements financiers et leur clientèle.
- Le CCSF insiste sur l'importance d'un dialogue effectif et pérenne entre les professionnels et les utilisateurs de services financiers. Il souligne l'intérêt à cet effet de les associer simultanément au sein d'une même instance pour favoriser l'émergence de positions consensuelles qui permettent en retour de consolider la confiance du public dans le système financier.

<sup>2</sup> Ces principes peuvent être consultés sur le site de l'OCDE : <http://www.oecd.org>

# ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	<b>LISTE DES MEMBRES DU CCSF</b>	<b>125</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>TEXTES CONSTITUTIFS ET MODIFICATIFS DU CCSF</b>	<b>129</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>LISTE DES AVIS DU CCSF ADOPTÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2010-2011</b>	<b>141</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>LES MESURES SUR LES FRAIS BANCAIRES</b>	<b>143</b>
	4.1 Mesures du 21 septembre 2010	143
	4.2 Socle des termes bancaires du CFONB	148
<b>ANNEXE 5</b>	<b>MOBILITÉ BANCAIRE</b>	<b>153</b>
	5.1 Avis du CCSF du 9 décembre 2010 sur la mobilité bancaire	153
	5.2 Lettre de Madame Lagarde au président de l'Autorité de contrôle prudentiel du 20 janvier 2011	159
<b>ANNEXE 6</b>	<b>TABLEAUX DE BORD DU SUIVI DES PLANS D'ACTION RELATIFS AUX RELATIONS BANQUES-CLIENTS</b>	<b>161</b>
	6.1 Plan d'action du 9 novembre 2004	161
	6.2 Plan d'action du 30 janvier 2006	166
	6.3 Réunion du CCSF du 21 novembre 2006	170
	6.4 Suivi des mesures du 21 septembre 2010	172
<b>ANNEXE 7</b>	<b>PUBLICATION DE L'ÉTUDE RELATIVE À L'UTILISATION DU CHÈQUE EN FRANCE</b>	<b>175</b>
	Communiqué de presse de Madame Lagarde du 30 mars 2011	175
<b>ANNEXE 8</b>	<b>LE « RAPPORT MAYAUX » ET SES SUITES</b>	<b>177</b>
	8.1 Communiqué de presse de Madame Lagarde du 8 février 2011	177
	8.2 Rapport sur « La tacite reconduction des contrats d'assurance depuis la loi Chatel du 28 janvier 2005 : bilan et propositions », par le professeur Luc Mayaux	179
	8.3 Dépliants d'information du CCSF sur « Les bonnes questions à se poser avant de souscrire un contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) »	208
<b>ANNEXE 9</b>	<b>LE « G20 CONSOMMATEURS »</b>	<b>213</b>
	Déclaration finale du sommet de Cannes – 4 novembre 2011 (extraits)	213
<b>ANNEXE 10</b>	<b>ORGANIGRAMME DU CCSF</b>	<b>215</b>
<b>ANNEXE 11</b>	<b>LISTE DES PUBLICATIONS ET DES THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU CCSF</b>	<b>217</b>

## Composition du Comité consultatif du secteur financier au 1<sup>er</sup> septembre 2011

### MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

**Président :** M. Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances  
Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget

**Titulaires :** M. Serge MAÎTRE, Secrétaire général de l'AFUB  
Mme Blanche SOUSI,  
Professeur des Universités – Chaire Jean Monnet  
Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III

**Suppléants :** M. Olivier PASTRÉ,  
Professeur des Universités – Paris VIII  
M. Bernard DROT, Médiateur auprès de l'ASF  
M. Luc MAYAUX,  
Professeur des Universités – Lyon III

#### 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**  
M. Pierre BOCQUET, Directeur du Département Banque de détail et banque à distance – FBF  
Mme Marie Christine CAFFET, Directrice Développement et communication – Confédération nationale du Crédit Mutuel  
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT, Délégué général de l'ASF  
M. Jacques SAINCTAVIT, Directeur Analyse stratégique Groupe Crédit agricole SA  
M. Philippe STOLTZ, responsable Relations de place Banque de détail – BNP PARIBAS
- 4. En qualité de représentants des sociétés d'assurances**  
M. Gérard ANDRECK, Président du GEMA  
M. Gérard MÉNÉROUD, Président de la Commission plénière des assurances de personnes – FFSA  
M. Jacques de PÉRETTI, Président de la Commission plénière des assurances de biens et de responsabilité – FFSA
- 5. En qualité de représentant des courtiers d'assurance**  
M. Henri BARBEAU, Administrateur CSCA
- 6. En qualité de représentant des agents généraux**  
M. Hervé de VEYRAC, Président-adjoint de l'AGEA
- 7. En qualité de représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement**  
M. Jean-Bernard VALADE, Président de l'AFIB
- 8. En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Alain BROUHMANN, Secrétaire fédéral de la FNPSF-CGT  
M. Sébastien BUSIRIS – FEC-FO  
M. Luc MATHIEU, Secrétaire fédéral CFDT  
M. Philippe NAUTIN – CFE-CGC  
M. Hervé VANLEYNSELE – CFTC
- 9. En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Maxime CHIPOY – UFC Que-Choisir  
Mme Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'AFOC  
M. <sup>1</sup>  
Mme Reine-Claude MADER, Présidente de la CLCV  
M. Nicolas REVENU – UNAF  
M. Alain BERNARD – Secours catholique <sup>2</sup>  
Mme Estelle YACOVOU – Familles de France
- 10. En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Gérard ATLAN, Président du Conseil du commerce de France  
M. Bernard COHEN-HADAD, Président de la Commission financement – CGPME  
Mme Agnès LÉPINAY, Directrice Économie-Finance – MEDEF  
M. Gérard POLO, membre du Conseil national – UPA

#### MEMBRES SUPPLÉANTS

- 1. Sur proposition du président du Sénat**  
M. 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. Laurent BERTONNAUD – Banque de détail et banque à distance AFÉCEI  
M. Alain BRUNET, Responsable des Relations de place Société générale  
M. Laurent DENIS, Directeur des Relations de place Groupe – BPCE  
Mme Stéphanie HUBERT, Directeur de la conformité – AMAFI  
M. Didier VUILLAUME, Directeur Marketing – La Banque Postale
- 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 représentant des courtiers d'assurance**  
Mme Chantal de TRUCHIS, Déléguée générale de la CSCA
- 6. En qualité de représentant des agents généraux**  
Mme Anne PAUTHIER, Directrice services et conseils – AGEA
- 7. En qualité de représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement**  
M. Christian CAMUS – APIC
- 8. 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. Philippe ARNOUX, Délégué syndical – CGT  
M. Georges de OLIVEIRA, Secrétaire fédéral adjoint Assurances – FEC-FO  
M. Damien LAGAUE, Secrétaire national Banques Assurances – CFDT  
Mme Raphaëlle BERTHOLON – CFE-CGC  
Mlle Karine VIAL MONTPELLIER – CFTC
- 9. En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Christian BESSARD – ORGÉCO  
M. Pierre CERNESSON – CNAFC  
Mme Ludvine COLY-DUFOUT, Directrice de l'ALLDC  
M. Claude FATH, Vice-Président de la FAIDER  
M. Bernard FILLIAT – INDECOSA-CGT  
Mme Marianick LAMBERT – Familles rurales  
Mme Frédérique THAFOURNEL – Confédération syndicale des Familles
- 10. En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Olivier BORNECQUE, Président de l'AFTE  
M. Xavier DONADIEU de LAVIT – FCD  
M. Jean-François PIERRON, Président de la Commission des finances – CCI Bordeaux  
Mme Christine URIBARRI, Directeur des actions économiques – APCMA

<sup>1</sup> En cours de remplacement à la suite du départ de M. HUARD (ADÉIC)

<sup>2</sup> En remplacement de M. de LA VIEUVILLE (Secours catholique)

## Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

<b>AFÉCEI</b>	Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement
<b>AFIB</b>	Association française des intermédiaires bancaires
<b>AFOC</b>	Association Force ouvrière consommateurs
<b>AFUB</b>	Association française des usagers des banques
<b>AFTE</b>	Association française des trésoriers d'entreprises
<b>AGEA</b>	Fédération nationale des agents généraux d'assurances
<b>ALLDC</b>	Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs
<b>AMAFI</b>	Association française des marchés financiers
<b>APCMA</b>	Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat
<b>APIC</b>	Association professionnelle des intermédiaires en crédits
<b>ASF</b>	Association française des sociétés financières
<b>BPCE</b>	Groupe des Banques populaires et des caisses d'épargne
<b>CCI</b>	Chambre de commerce et d'industrie
<b>CFDT</b>	Confédération française démocratique du travail
<b>CFE-CGC</b>	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
<b>CFTC</b>	Confédération française des travailleurs chrétiens
<b>CGPME</b>	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
<b>CGT</b>	Confédération générale du travail
<b>CGT-FO</b>	Force Ouvrière
<b>CLCV</b>	Association consommation, logement et cadre de vie
<b>CNAFC</b>	Confédération nationale des associations familiales catholiques
<b>CONSO-FRANCE</b>	Groupe de six associations pour « un consumérisme spécifique, social, environnemental »
<b>CSCA</b>	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
<b>CSF</b>	Confédération syndicale des familles
<b>FAIDER</b>	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
<b>FBF</b>	Fédération bancaire française
<b>FCD</b>	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
<b>FEC-FO</b>	Fédération Force ouvrière des employés et cadres
<b>FFSA</b>	Fédération française des sociétés d'assurances
<b>FNPSF-CGT</b>	Fédération nationale des personnels des secteurs financiers – CGT
<b>GEMA</b>	Groupement des entreprises mutuelles d'assurances
<b>INDECOSA-CGT</b>	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – CGT
<b>MEDEF</b>	Mouvement des entreprises de France
<b>ORGÉCO</b>	Organisation générale des consommateurs
<b>UFC-Que Choisir</b>	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
<b>UNAF</b>	Union nationale des associations familiales
<b>UPA</b>	Union professionnelle artisanale

## Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

**Secrétaire générale :** Mme Daphné SALON-MICHEL

**Secrétaire général adjoint :** M. Jean-Marc LHERM  
Secteur Banque

**Secrétaire générale adjointe :** Mme Catherine LE RUDULIER  
Secteur Assurance et produits financiers

**Secrétariat général :** Mme Catherine RICHARD  
Mme Christiane FAYET  
Mme Sylvie MANGEOT  
Mlle Florence RAYNAUD  
M. Dominique RÉGNIER  
Mme Françoise MASSÉ

**Secrétariat du Président :** Mme Élisabeth MERCIER  
M. Martial GAUTHIER

# Textes constitutifs du CCSF

LOI N° 2003-706 DU 1<sup>ER</sup> AOÛT 2003

## TITRE I

### Modernisation des autorités de contrôle

#### Chapitre II

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

#### Section I

#### Comités consultatifs

#### Article 22

**I.** - L'intitulé de la section 1 du chapitre IV du titre 1<sup>er</sup> du livre VI du *Code monétaire et financier* est ainsi rédigé : « Comité consultatif du secteur financier et Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. »

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

« Le comité peut être saisi par le ministre chargé de l'Économie, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles

dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres. »

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

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

**III.** - Le *Code des assurances* est ainsi modifié :

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

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

3° L'intitulé du chapitre I<sup>er</sup> du titre I<sup>er</sup> du livre IV est ainsi rédigé : « Comités consultatifs » ;

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

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

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

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

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

## DÉCRET N° 2004-850 DU 23 AOÛT 2004

### (Article D. 614-1 du Code monétaire et financier)

#### ARTICLE 1 (D. 614-1)

##### **I. Le Comité consultatif du secteur financier comprend trente membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie :**

1. Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;
2. Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;
3. Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :
  - quatre représentants des établissements de crédit ;
  - un représentant des entreprises d'investissement ;
  - trois représentants des entreprises d'assurance ;
  - un représentant des agents généraux ;
  - un représentant des courtiers d'assurance ;
4. Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;
5. Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :
  - six représentants de la clientèle de particuliers ;
  - quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;
6. Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

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

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

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

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

## Textes constitutifs et modificatifs du CCSF <sup>1</sup>, dans leur version en vigueur au 1<sup>er</sup> novembre 2010

### CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

#### Article L. 614-1

**Modifié par l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 – art. 6**

**Modifié par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 45**

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

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

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

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

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

#### Article L. 614-3

**Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003**

**Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 27 JORF 2 août 2003**

**Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 48 JORF 2 août 2003**

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

#### Article D. 614-1

**I.** - Le Comité consultatif du secteur financier comprend trente membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie :

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

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

<sup>1</sup> Les dispositions des articles L.614-1 et L.314-3 du Code monétaire et financier, code pilote, sont reproduites aux articles L.411-1 et L.411-3 du Code des assurances, code suiveur.

3° Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :

- a) Quatre représentants des établissements de crédit ;
- b) Un représentant des entreprises d'investissement ;
- c) Trois représentants des entreprises d'assurance ;
- d) Un représentant des agents généraux ;
- e) Un représentant des courtiers d'assurance ;

4° Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :

- a) Six représentants de la clientèle de particuliers ;
- b) Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;

6° Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

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

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

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

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

#### **Article D. 614-3**

**I.** - Les fonctions de membre du Comité consultatif du secteur financier et de membre du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières sont gratuites.

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

**III.** - Les représentants des assemblées parlementaires siègent au sein des comités consultatifs jusqu'au renouvellement du mandat au titre duquel ils ont été désignés. Il est procédé à leur remplacement à l'occasion de ce renouvellement. Les autres membres des comités, à l'exception des membres de droit, sont nommés pour une durée de trois ans.

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

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

**V.** - Le Comité consultatif du secteur financier et le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières adressent chacun un *rapport annuel* au Président de la République et au Parlement. Ces rapports sont publics.

#### **Article R. 616-1**

#### **Décret n° 2010-257 du 12 mars 2010 – art. 4**

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

## **Les autres compétences du CCSF**

### **Le taux d'usure**

#### **Article L. 313-3 du *Code de la consommation*<sup>2</sup>**

#### **Modifié par l'ordonnance n° 2006-346 du 23 mars 2006 – art. 38 *JORF* 24 mars 2006**

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

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

Les conditions de calcul et de publicité des taux effectifs moyens visés au premier alinéa sont fixées par la voie réglementaire.

Les dispositions du présent article et celles des articles L. 313-4 à L. 313-6 ne sont pas applicables aux prêts accordés à une personne physique agissant pour ses besoins professionnels ou à une personne morale se livrant à une activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale.

<sup>2</sup> Les dispositions de l'article L.313-3 du Code de la consommation, *code pilote*, sont reproduites à l'article L.313-5 du Code monétaire et financier, *code suiveur*.

## Le FICP

### Article L. 333-4 <sup>3</sup>

#### Modifié par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 40

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

Ce fichier a pour finalité de fournir aux établissements de crédit mentionnés au titre I<sup>er</sup> du livre V du *Code monétaire et financier*, aux établissements de paiement mentionnés au titre II du même livre V et aux organismes mentionnés au 5 de l'article L. 511-6 du même code un élément d'appréciation de la solvabilité des personnes qui sollicitent un crédit. Toutefois, l'inscription d'une personne physique au sein du fichier n'emporte pas interdiction de délivrer un crédit.

Le fichier peut fournir un élément d'appréciation à l'usage des établissements de crédit et des établissements de paiement dans leurs décisions d'attribution des moyens de paiement.

Les informations qu'il contient peuvent également être prises en compte par les mêmes établissements et organismes mentionnés au deuxième alinéa pour la gestion des risques liés aux crédits souscrits par leurs clients.

**II.** - Les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I sont tenus de déclarer à la Banque de France, dans des conditions précisées par arrêté, les incidents de paiement caractérisés définis par l'arrêté mentionné à l'article L. 333-5. Dès la réception de cette déclaration, la Banque de France inscrit immédiatement les incidents de paiement caractérisés au fichier et, dans le même temps, met cette information à la disposition de l'ensemble des établissements et des organismes ayant accès au fichier. Les frais afférents à cette déclaration ne peuvent être facturés aux personnes physiques concernées.

Les informations relatives à ces incidents sont radiées immédiatement à la réception de la déclaration de paiement intégral des sommes dues effectuée par l'établissement ou organisme à l'origine de l'inscription au fichier. Elles ne peuvent en tout état de cause être conservées dans le fichier pendant plus de cinq ans à compter de la date d'enregistrement par la Banque de France de l'incident ayant entraîné la déclaration.

**III.** - Dès que la commission instituée à l'article L. 331-1 est saisie par un débiteur, elle en informe la Banque de France aux fins d'inscription au fichier. La même obligation pèse sur le greffe du juge de l'exécution lorsque, sur recours de l'intéressé en application du IV de l'article L. 331-3, la situation visée à l'article L. 331-2 est reconnue par ce juge ou lorsque le débiteur a bénéficié de l'effacement des dettes résultant de la procédure de rétablissement personnel en application des articles L. 332-9 ou L. 332-5.

Le fichier recense les mesures du plan conventionnel de redressement mentionnées à l'article L. 331-6. Ces mesures sont communiquées à la Banque de France par la commission. L'inscription est conservée pendant toute la durée de l'exécution du plan conventionnel, sans pouvoir excéder huit ans.

Le fichier recense également les mesures prises en vertu des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2 qui sont communiquées à la Banque de France par la commission ou le greffe du juge de l'exécution lorsqu'elles sont soumises à son homologation. L'inscription est conservée pendant toute la durée d'exécution de ces mesures, sans pouvoir excéder huit ans.

Lorsque les mesures du plan conventionnel mentionnées à l'article L. 331-6 et celles prises en application des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2 sont exécutées sans incident, les informations relatives aux mentions qui ont entraîné leur déclaration sont radiées à l'expiration d'une période de cinq ans à compter

<sup>3</sup> Les dispositions des articles L.333-4 et L.333-5 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L.313-6 du Code monétaire et financier, code suiveur.

de la signature du plan conventionnel ou de la date de la décision de la commission qui impose des mesures ou lorsque les mesures recommandées par la commission ont acquis force exécutoire. Lorsque, pour une même personne, sont prescrits successivement un plan conventionnel mentionné à l'article L. 331-6 et des mesures prises en application des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2, l'inscription est maintenue pendant la durée globale d'exécution du plan et des mesures sans pouvoir excéder huit ans.

Pour les personnes ayant bénéficié de la procédure de rétablissement personnel, les informations relatives aux mentions correspondantes sont radiées à l'expiration d'une période de cinq ans à compter de la date d'homologation ou de clôture de la procédure. La même durée de cinq ans est applicable aux personnes physiques ayant fait l'objet d'une liquidation judiciaire en application de l'article L. 670-6 du *Code de commerce*.

**IV.** - La Banque de France est déliée du secret professionnel pour la diffusion, aux établissements et aux organismes visés au deuxième alinéa du I, des informations nominatives contenues dans le fichier.

Les conditions dans lesquelles la Banque de France, les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I informent les personnes de leur inscription et de leur radiation du fichier ainsi que de leurs droits sont précisées par arrêté, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Il est interdit à la Banque de France, aux établissements et aux organismes visés au deuxième alinéa du I de remettre à quiconque copie des informations contenues dans le fichier, sous peine des sanctions prévues aux articles 226-21 et 226-22 du *Code pénal*. Cette interdiction ne s'applique pas aux intéressés, lesquels exercent leur droit d'accès aux informations les concernant contenues dans le fichier conformément à l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 précitée.

La collecte des informations contenues dans le fichier par des personnes autres que la Banque de France, les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I du présent article est punie des peines prévues à l'article 226-18 du *Code pénal*.

#### **Article L. 333-5**

#### **Modifié par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 51**

Un arrêté du ministre, pris **après avis** de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et **du Comité consultatif du secteur financier**, fixe notamment les modalités de collecte, d'enregistrement, de conservation et de consultation de ces informations.

Cet arrêté détermine également les modalités selon lesquelles les établissements et organismes mentionnés au deuxième alinéa du I de l'article L. 333-4 peuvent justifier qu'ils ont consulté le fichier, notamment en application de l'article L. 311-9.

### **Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire**

#### **Article L. 312-1 du *Code monétaire et financier***

#### **Modifié par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 38**

Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix.

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la

part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises. L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte informe le demandeur que celui-ci peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte. Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte.

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, [après avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-34.

Les établissements de crédit ne peuvent limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôt aux services bancaires de base dans des conditions définies par décret.

En outre, l'organisme désigné par la Banque de France, limitant l'utilisation du compte de dépôt aux services bancaires de base, exécute sa mission dans des conditions tarifaires fixées par décret.

Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de deux mois doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte.

Ces dispositions s'appliquent aux interdits bancaires.

## Conventions de compte

### **Article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 37**

**I.** - Les établissements de crédit sont tenus d'informer leur clientèle et le public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt, selon des modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste.

Jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit et les services financiers de La Poste sont tenus d'informer au moins une fois par an les clients n'ayant pas de convention de compte de dépôt de la possibilité d'en signer une.

Les principales stipulations que la convention de compte de dépôt doit comporter, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

Avant que le client ne soit lié par cette convention, l'établissement de crédit l'informe desdites conditions sur support papier ou sur un autre support durable. L'établissement de crédit peut s'acquitter de cette obligation en fournissant au client une copie du projet de convention de compte de dépôt.

Si, à la demande du client, cette convention est conclue par un moyen de communication à distance ne permettant pas à l'établissement de crédit de se conformer au précédent alinéa, ce dernier satisfait à ses obligations aussitôt après la conclusion de la convention de compte de dépôt.

L'acceptation de la convention de compte de dépôt est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte.

Lorsque l'établissement de crédit est amené à proposer à son client de nouvelles prestations de services de paiement dont il n'était pas fait mention dans la convention de compte de dépôt, les informations relatives à ces nouvelles prestations font l'objet d'un contrat-cadre de services de paiement régi par les dispositions des sections 2 à 4 du chapitre IV du présent titre relatives au contrat-cadre de services de paiement ou d'une modification de la convention de compte de dépôt dans les conditions mentionnées au II du présent article.

**II.** - Tout projet de modification de la convention de compte de dépôt est communiqué sur support papier ou sur un autre support durable au client au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. Selon les modalités prévues dans la convention de compte de dépôt, l'établissement de crédit informe le client qu'il est réputé avoir accepté la modification s'il ne lui a pas notifié, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'acceptait pas ; dans ce cas, l'établissement de crédit précise également que, si le client refuse la modification proposée, il peut résilier la convention de compte de dépôt sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

**III.** - Le client peut résilier la convention de compte de dépôt à tout moment, sauf stipulation contractuelle d'un préavis qui ne peut dépasser trente jours.

Au-delà de douze mois, la convention de compte de dépôt peut être résiliée sans frais. Dans les autres cas, les frais de résiliation doivent être proportionnés aux coûts induits par cette résiliation.

L'établissement de crédit résilie une convention de compte de dépôt conclue pour une durée indéterminée moyennant un préavis d'au moins deux mois. Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement ne sont dus par le client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la convention de compte de dépôt. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

Avec l'accord du client, la convention de compte peut être adaptée avant l'expiration du délai de deux mois mentionné au II lorsqu'il bénéficie de la procédure de surendettement afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement prévue au titre III du livre III du *Code de la consommation*. L'Association française des établissements de crédit, mentionnée à l'article L. 511-29 du présent code, adopte des normes professionnelles qui précisent les modalités et la durée du maintien du compte de dépôt et les adaptations, en particulier des moyens de paiement, de nature à en faciliter le fonctionnement et à éviter les incidents.

Ces normes, homologuées par le ministre de l'Économie, [après avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, sont applicables par tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de ces normes est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-34.

**IV.** - À tout moment de la relation contractuelle, l'établissement de crédit fournit à la demande de l'utilisateur les termes de la convention de compte de dépôt sur support papier ou sur un autre support durable.

L'établissement de crédit ne peut refuser la fourniture au client d'une convention établie sur support papier.

**V.** - Pour chaque opération de paiement mentionnée à l'article L. 314-2 relevant d'une convention de compte de dépôt et ordonnée par le payeur, le prestataire de services de paiement fournit à celui-ci, à sa demande, des informations sur le délai d'exécution maximal de cette opération spécifique, sur les frais qu'il doit payer et, le cas échéant, sur le détail de ces frais.

## Ventes liées

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

**I.** - 1. Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

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

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

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

### **Article L. 310-8 du Code des assurances Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003**

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

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

## Relations avec l'Autorité de contrôle prudentiel

### Article L. 612-14

Créé par l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 – art. 1

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

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

L'Autorité peut consulter le Comité consultatif du secteur financier.

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

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

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

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

### Art. L. 612-29-1

Créé par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 36

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

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

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

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

Le ministre chargé de l'Économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des

engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le [Comité consultatif du secteur financier](#). Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au ministre et au Comité consultatif du secteur financier. Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte.

## Divers

### Médiation bancaire

#### **Article L. 315-1 du Code monétaire et financier** **Créé par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 6**

Tout établissement de crédit ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres I<sup>er</sup> et II du livre II. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du *Code civil*. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte de dépôt mentionnée au I de l'article L. 312-1-1, sur le contrat-cadre de services de paiement prévu à l'article L. 314-12 ainsi que, le cas échéant, sur les relevés de compte.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au [président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1](#).

### Le Comité de la médiation bancaire

#### **Article L. 615-2** **Créé par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 15**

Le Comité de la médiation bancaire est chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au [Comité consultatif du secteur financier](#). Ce comité est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit ou les établissements de paiement. Ce comité peut adresser des recommandations aux établissements de crédit, aux établissements de paiement et aux médiateurs.

Le Comité de la médiation bancaire est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie, selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation, une personnalité proposée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et deux personnalités choisies en raison de leur compétence.

Les conditions d'application du présent article sont précisées par décret en Conseil d'État.

## Liste des Avis du CCSF adoptés au cours de l'exercice 2010-2011

A 3

Avis sur le projet d'arrêté d'application de l'article 48 de la loi n° 2010-737 du 1 <sup>er</sup> juillet 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) 14 septembre 2010.....	48
Avis sur le projet d'arrêté portant homologation de la norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement 15 mars 2011.....	50
Avis sur le projet d'arrêté d'application de l'article 1 <sup>er</sup> de la loi n° 2010-737 du 1 <sup>er</sup> juillet 2010 fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure 7 mars 2011.....	51
Avis sur les modalités de dénonciation de la tacite reconduction des contrats d'assurance régis par la loi Chatel du 28 janvier 2005 28 juin 2011 .....	90
Avis sur la préparation du « G20 consommateurs » 6 octobre 2011.....	121
Avis sur la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire 9 décembre 2010 .....	153

## 4.1 Mesures décidées dans le cadre du CCSF du 21 septembre 2010

### RELEVÉ DE CONCLUSIONS

Examinant les propositions de MM. Pauget et Constans en matière de tarification bancaire, le CCSF est convenu des mesures et engagements suivants.

#### Renforcer la lisibilité, la transparence, la comparabilité et le suivi des tarifs bancaires

- Accord sur une liste standard de 10 tarifs bancaires à présenter en tête des plaquettes tarifaires des établissements et sur Internet (cf. annexe A). Les établissements s'engagent à mettre en place ce dispositif dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011 sur Internet et dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011.
- Engagement des banques à présenter de manière suffisamment détaillée les récapitulatifs annuels à compter des frais perçus en 2010. Le CCSF examinera d'ici fin 2010 les pratiques des banques en la matière et leurs propositions pour améliorer le détail des récapitulatifs.
- Engagement des banques de présenter au CCSF à l'automne 2010 un sommaire type de présentation des plaquettes tarifaires pour tous les établissements. Mise en place par les établissements dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011
- Engagement des banques à faire figurer dès le 30 juin 2011 sur les relevés de compte le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert
- Accord des banques et des associations de consommateurs pour valoriser les glossaires élaborés dans le cadre du CCSF qui seront mis en ligne sur les sites Internet des banques d'ici la fin 2010
- Accord des banques pour mettre à jour d'ici fin 2010 dans le cadre du CCSF en liaison avec le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) le « socle d'harmonisation des opérations bancaires les plus courantes » notamment pour ce qui concerne les tarifs de la banque au quotidien. Cette initiative permettra d'aboutir à une harmonisation des termes utilisés dans les relevés et plaquettes tarifaires dès leur premier renouvellement après le 1<sup>er</sup> avril 2011.
- Engagement des banques à développer leur communication sur le dispositif de mobilité bancaire et notamment sur leurs sites Internet. Les banques présenteront ces actions de communication au CCSF. Le CCSF fera en octobre 2010 un premier bilan du dispositif et d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2011 proposera, le cas échéant, des voies d'amélioration du dispositif.
- Une mission de suivi des tarifs bancaires, y compris les tarifs outre-mer, sera officiellement confiée au CCSF. Mise en place d'indicateurs de suivi et publication de rapports annuels. Le premier rapport sera remis le 15 septembre 2011.

### Ouvrir la voie à des moyens de paiement plus modernes

- Accord des banques à poursuivre leur engagement pour la diffusion active de la carte à autorisation systématique et intégration de son tarif dans la liste standard des 10
- Lancement par le CCSF de travaux pour l'évolution du titre interbancaire de paiement (TIP) dont la migration sera ensuite assurée dans le cadre de la mise en place du SEPA (*Single Euro Payments Area*)
- Engagement des banques à proposer une initiative sur le virement de proximité pouvant se substituer au chèque
- Lancement en septembre 2010 par le CCSF d'une étude sur l'utilisation du chèque

### Améliorer le fonctionnement des forfaits

- Engagement des banques pour mieux détailler le contenu des forfaits dans les plaquettes tarifaires et lors de la souscription
- Engagement des banques à garantir que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire par rapport à l'offre à la carte
- Engagement des banques à mettre en place une nouvelle génération de forfaits personnalisables par le client. Compte tenu de ce que les principaux réseaux bancaires ont indiqué avoir engagé une réflexion sur le contenu de leur offre en matière de forfaits, le CCSF dressera un premier état des lieux avant le 1<sup>er</sup> juin 2011.

### Prévenir les incidents de paiement et leur impact pour les consommateurs

#### Pour tous les clients des banques

- Accord des banques pour renforcer le dialogue avec leurs clients afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse. Engagement des banques de communiquer à leurs clients cette possibilité en 2011. Une présentation sera faite au CCSF courant 2011.
- Accord des banques pour proposer et valoriser auprès de leurs clients une offre d'alerte sur le solde par tous moyens, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service. Engagement des banques à présenter ces offres au CCSF au premier trimestre 2011
- Accord pour ouvrir sous l'égide du CCSF un dialogue entre facturiers, banquiers et consommateurs afin de permettre aux clients de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations

#### Pour les clientèles fragiles

- Engagement des banques à intégrer dans toutes les offres bancaires de gammes de moyens de paiement alternatifs (GPA) un nombre minimum d'alertes sur le niveau du solde. Mise en place du dispositif courant 2011
- Engagement des banques à intégrer dans les offres GPA un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention. Ce tarif sera établi à 50 % du tarif actuel ou à un niveau modeste. Les offres GPA comprendront aussi un plafonnement du nombre d'occurrences

par jour et/ou par mois des frais d'incident. Chaque banque présentera au CCSF à une date à fixer (octobre/novembre 2010) le dispositif qu'elle aura décidé sur la base des propositions du rapport de MM. Pauget et Constans en la matière. Mise en place du dispositif complet au 30 juin 2011

- Engagement des banques à proposer d'ici fin 2010 une solution transitoire permettant au minimum de limiter la perception de ces frais d'incidents dans le cadre de la GPA existante
- Accord des banques de promouvoir de façon appropriée auprès de leurs clients, notamment ceux connaissant un grand nombre d'incidents, leurs nouvelles offres GPA. Engagement des banques à présenter clairement cette offre dans leur plaquette tarifaire

### **Autres mesures, conditions d'application et calendrier**

- Le CCSF examinera d'ici la fin novembre 2010 les autres mesures proposées par le rapport, notamment dans les domaines de la formation des réseaux bancaires et de l'éducation financière, et de la demande d'un plan d'action faite à l'administration pour promouvoir davantage l'utilisation et l'acceptation par les services publics des moyens de paiement autres que le chèque.
- Pour chacun des engagements convenus, le CCSF examinera ses modalités précises de mise en œuvre et son calendrier d'application. L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) en coopération avec la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) contrôlera le respect des engagements et du calendrier d'application. Elles feront rapport au ministre d'ici fin 2011.
- Un calendrier d'ensemble sera établi en novembre 2010, permettant à l'essentiel des mesures d'être appliquées dès 2011.
- Le CCSF fera un premier bilan de la mise en œuvre de ces mesures avant le 1<sup>er</sup> juin 2011.

## Annexe A : EXTRAIT STANDARD DES TARIFS\*

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (*package*)  
et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle

Liste des services <sup>(1)</sup>	Prix en euros
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet <sup>(2)</sup>	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	X euros par mois / par trimestre / par an permettant de recevoir N alertes par semaine / mois / année Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit immédiat	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit différé	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement à autorisation systématique	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	« X euros par retrait » complété le cas échéant par « à partir du Ni <sup>ème</sup> retrait par mois »
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : par virement Par l'Internet : par virement
Frais de prélèvement <sup>(3)</sup>	Mise en place d'une autorisation de prélèvement <sup>(4)</sup> Par prélèvement
Commission d'intervention <sup>(5)</sup>	« X euros par opération / par jour » et le cas échéant « avec un plafond de X euros par jour / par mois / ... »
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »

\* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur l'Internet un extrait standard des tarifs.

NB : Pour les plaquettes tarifaires diffusées dans les collectivités d'outre-mer, la liste est complétée par les frais annuels de tenue de compte.

1 La liste des services doit reprendre les termes de la liste standard. Il peut y être ajouté entre parenthèses le nom commercial du produit.

2 Abonnement permettant de réaliser au minimum sur Internet les opérations de banque au quotidien (solde et historique des comptes, virements SEPA internes et vers des tiers)

3 En cas de tarifs différents en fonction de l'organisme bénéficiaire, la précision devra être apportée.

4 Sauf gratuité imposée par la loi

5 Définition retenue par le glossaire du CCSF « Banque au quotidien et crédit » : somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires erronées, absence ou insuffisance de provision...)

## Annexe B : PROGRAMME DE TRAVAIL DU CCSF

Le CCSF est chargé de poursuivre l'examen et la mise en œuvre des propositions du rapport sur la tarification des services bancaires, notamment s'agissant des mesures décidées lors de la session plénière du 21 septembre 2010. Il se propose de poursuivre la mission que lui a confiée le ministre selon le calendrier prévisionnel suivant.

### Septembre 2010

- Lancement d'une étude sur l'utilisation du chèque

### Octobre-novembre 2010

- Premier bilan du dispositif d'aide à la mobilité bancaire
- Présentation par les banques d'un sommaire type de présentation des plaquettes tarifaires
- Début de la mission de suivi des tarifs bancaires du CCSF (premier rapport annuel à remettre le 15 septembre 2011)
- Ouverture du chantier de dialogue entre les banques et les facturiers pour mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations
- Présentation par les banques de la nouvelle offre GPA, comprenant notamment des tarifs limités de frais d'incidents et un plafonnement en nombre de ces frais
- Examen des propositions du rapport sur la tarification bancaire qui n'ont pas encore fait l'objet d'une mise en œuvre concrète, en particulier : formation des réseaux bancaires, éducation financière, efforts de l'administration pour promouvoir davantage l'utilisation et l'acceptation par les services publics des moyens de paiement autres que le chèque
- Fixation d'un calendrier d'ensemble pour la mise en œuvre des mesures décidées dans le cadre du CCSF

### Avant fin 2010

- Examen des pratiques des banques en matière de présentation des récapitulatifs annuels de frais et propositions pour en améliorer le détail
- Mise à jour du « socle d'harmonisation des opérations bancaires les plus courantes » en lien avec le CFONB
- Lancement de travaux sur la migration du TIP dans le cadre du projet SEPA

### Avant le 1<sup>er</sup> avril 2011

- Présentation par les banques de leurs offres d'alerte sur le solde

### Avant le 1<sup>er</sup> juin 2011

- Premier état des lieux de l'évolution de l'offre de forfaits
- Premier bilan de la mise en œuvre des mesures décidées dans le cadre du CCSF
- Formulation de propositions pour améliorer le dispositif d'aide à la mobilité bancaire suite au premier bilan établi à l'automne 2010

### Avant fin 2011

- Présentation par les banques des dispositifs de suivi de la clientèle devant permettre une adaptation du niveau du découvert lorsque cela est nécessaire

## 4.2 Socle d'harmonisation des termes des opérations bancaires courantes Version 2011 – CCSF/CFONB

### A/ OPÉRATIONS AU CRÉDIT DU COMPTE

N°	Intitulé de l'opération	Définition de l'opération	Mots clés étendus	Mots clés réduits
1	Versement d'espèces	Le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces.	Versement	vrst
2	Réception d'un virement	Le compte est crédité du montant d'un virement.	Virement	vir
3	Remise de chèque(s)	Le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèques(s).	Remise chèque(s)	rem chq

### B/ OPÉRATIONS AU DÉBIT DU COMPTE

N°	Intitulé de l'opération	Définition de l'opération	Mots clés étendus	Mots clés réduits
4	Émission d'un virement	Le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel libellé en euros au profit d'un bénéficiaire.	Virement	vir
5	Émission d'un virement SEPA	Le compte est débité du montant d'un virement SEPA, permanent ou occasionnel libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA (soit 32 pays : les 30 de l'Espace économique européen constitué des 27 pays de l'Union européenne ainsi que de la Norvège, le Liechtenstein et l'Islande + Suisse + Monaco). Son exécution nécessite l'utilisation des codes IBAN ( <i>International Bank Account Number</i> ) et BIC ( <i>Business Identifier Code</i> , anciennement <i>Bank Identifier Code</i> ).	Virement SEPA	vir SEPA
6	Émission d'un chèque de banque	Le compte est débité du montant d'un chèque émis à la demande du client par la banque.	Chèque de banque	chq bq
7	Paiement d'un chèque	Le compte est débité du montant d'un chèque émis et que le bénéficiaire a présenté au paiement.	Chèque 'n° du chèque'	chq 'n° du chèque'
8	Paiement d'un prélèvement	Le compte est débité du montant d'un prélèvement libellé en euros, ponctuel ou récurrent présenté au paiement par le créancier.	Prélèvement	prlv

9	Paiement d'un prélèvement SEPA	Le prélèvement SEPA est en euros et permet de régler les factures régulières ou ponctuelles auprès d'un créancier français, mais également auprès d'un créancier de l'espace SEPA dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA (soit 32 pays : les 30 de l'Espace économique européen constitué des 27 pays de l'Union européenne ainsi que de la Norvège, le Liechtenstein et l'Islande + Suisse + Monaco). Son exécution nécessite l'utilisation des codes IBAN ( <i>International Bank Account Number</i> ) et BIC ( <i>Business Identifier Code</i> , anciennement <i>Bank Identifier Code</i> )	Prélèvement SEPA	prlv SEPA
10	Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)	Le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier.	TIP	TIP
11	Paiement par carte (la carte est émise par la banque)	Le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte.	Carte	carte
12	Remboursement périodique de prêt	Le compte est débité, à l'échéance contractuelle convenue, du montant du capital, des intérêts et des frais d'assurance éventuels.	Échéance prêt	éch prêt
13	Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque	Le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces, effectué sans émission de chèque, dont le décaissement est réalisé au guichet de l'agence.	Retrait	ret
14	Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets	Le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billets.	Retrait DAB	ret DAB

### C/ FRAIS BANCAIRES ET COTISATIONS

15	Cotisation à une offre groupée de services	Le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de la cotisation d'une offre de prestations de services groupées.	Cotisation « nom de l'offre groupée »	cotis « nom de l'offre groupée »
16	Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	Le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de la cotisation à une offre d'assurance couvrant notamment la perte ou le vol des moyens de paiement.	Cotisation « nom de l'offre assurance »	cotis « nom de l'offre assurance »
17	Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)	Le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de l'abonnement à son offre de services de banque à distance.	Abonnement « nom du service de la banque à distance »	abon « nom du service »
18	Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS	Le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de l'abonnement à son offre d'alertes sur la situation du compte, ainsi que, le cas échéant, des frais perçus lors de chaque envoi de SMS	Abonnement « nom du service d'alertes SMS »	abon « nom du service d'alertes SMS »
19	Cotisation carte	Le compte est débité du montant de la cotisation de la carte.	Cotisation carte	cotis carte
20	Droits de garde	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la conservation d'un portefeuille de valeurs mobilières.	Droits de garde	ddg
21	Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)	Le compte est débité des frais perçus par la banque à chaque utilisation des services de banque à distance.	Frais utilisation « nom du service »	frais util « nom du service »
22	Frais de location de coffre-fort	Le compte est débité des frais de location d'un coffre-fort.	Frais location coffre	frais coffre

## ANNEXE 4 • LES MESURES SUR LES FRAIS BANCAIRES

N°	Intitulé de l'opération	Définition de l'opération	Mots clés étendus	Mots clés réduits
23	Frais de mise en place d'un virement permanent	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la mise en place d'un virement permanent.	Frais mise en place virement permanent	frais mep vir per
24	Frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la mise en place d'une autorisation de prélèvement.	Frais mise en place prélèvement	frais mep prlv
25	Frais d'émission d'un chèque de banque	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un chèque de banque.	Frais chèque banque	frais chq bq
26	Frais d'envoi de chéquier	Le compte est débité des frais d'envoi d'un (ou plusieurs) chéquier(s).	Frais envoi chéquier	frais envoi chqier
27	Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque	Le compte est débité des frais perçus par la banque lorsque celle-ci bloque une carte et s'oppose à toute transaction en cas d'utilisation abusive de cette carte.	Frais opposition carte abusive	frais oppo carte abus
28	Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèque(s).	Frais opposition chèque	frais opp chq
29	Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chéquier(s).	Frais opposition chéquier	frais opp chqier
30	Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	Le compte est débité des frais perçus par la banque quand elle informe le client, par lettre, qu'il a émis un chèque sans provision.	Frais lettre information	frais lettre info
31	Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Le compte est débité des frais perçus par la banque lorsqu'elle informe le client, par lettre, que le compte est à découvert sans autorisation ou a dépassé le montant ou la durée autorisés.	Frais lettre info compte débiteur	lettre cpte déb
32	Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	Le compte est débité des frais forfaitaires perçus par la banque pour un rejet de chèque pour défaut ou insuffisance de provision.	Forfait pour chèque rejeté	forfait chq rejeté
33	Frais par paiement d'un prélèvement	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour le paiement d'un prélèvement présenté par le créancier.	Frais prélèvement	frais prlv
34	Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	Le compte est débité des frais perçus par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour régler le montant du prélèvement présenté au paiement par le créancier et l'opération est rejetée.	Frais prélèvement impayé	frais prlv imp
35	Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour un retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque.	Frais retrait DAB	frais ret DAB
36	Frais par avis à tiers détenteur	Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure de l'administration fiscale pour l'obtention d'une somme qui lui est due.	Frais avis tiers détenteur	frais atd
37	Frais par opposition à tiers détenteur	Le compte est débité des frais liés à une procédure des collectivités territoriales, établissements publics et d'autres catégories d'organismes pour l'obtention de sommes qui leur sont dues.	Frais opposition tiers détenteur	frais otd
38	Frais par saisie-attribution	Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure judiciaire initiée par un créancier pour obtenir une somme qui lui est due.	Frais saisie-attribution	frais sais

39	Frais pour opposition administrative	Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure du Trésor public pour le recouvrement de sommes dues à l'État notamment au titre d'amendes ou de condamnations pécuniaires de caractère pénal.	Frais opposition administrative	Frais oppo adm
40	Frais par virement occasionnel	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un virement occasionnel comportant les coordonnées bancaires correctes du bénéficiaire (BIC + IBAN ou RIB).	Frais virement	frais vir
41	Frais par virement occasionnel incomplet	Le compte est débité des frais perçus par la banque lors de l'émission d'un virement pour lequel les coordonnées bancaires du bénéficiaire (BIC et/ou IBAN et/ou RIB) sont absentes ou incorrectes.	Frais virement incomplet ou incorrect	Frais vir inc
42	Frais sur virement permanent	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un virement permanent.	Frais virement permanent	frais vir per
43	Frais de recherche de documents	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la recherche et l'édition, à la demande du client, de documents concernant le compte.	Frais de recherche	frais rech
44	Intérêts débiteurs	Le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du compte pendant un ou plusieurs jours.	Intérêts débiteurs	Int deb
45	Commission d'intervention	Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexacts, absence ou insuffisance de provision...)	Commission intervention	Com interv
46	Frais de tenue de compte	Frais perçus pour le tenue du compte	Frais tenue de compte	Frais tenue cpt

## 5.1 Avis du CCSF du 9 décembre 2010 sur la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire : bilan et propositions

Le CCSF est parvenu en mai 2008 à un accord sur la création par chaque banque d'un service d'aide à la mobilité bancaire permettant concrètement aux clients qui le souhaitent de changer de banque plus facilement en toute sécurité.

Dans son Avis du 26 mai 2008, le CCSF s'est ainsi prononcé pour la création par chaque banque au plus tard d'ici à la fin de 2009 d'un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes suivants :

- 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 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.

À la suite de cet Avis et de l'adoption au niveau européen à l'automne 2008 par l'EBIC (*European Banking Industry Committee*) de principes communs aux banques européennes pour faciliter la mobilité de la clientèle, les banques installées en France ont officialisé et formalisé leurs engagements en rédigeant une norme professionnelle de la Fédération bancaire française sur le service d'aide à la mobilité bancaire (cf. annexe).

La généralisation de ce service à l'ensemble des banques étant annoncée par les professionnels pour le 1<sup>er</sup> novembre 2009, le CCSF a fait, le 29 septembre 2009, un point sur l'avancement du projet, dont les conclusions encourageantes montraient que tous les établissements s'étaient préparés et que la quasi-totalité d'entre eux seraient prêts à la date prévue. Il avait alors été décidé de faire un an plus tard un bilan de la mise en œuvre effective du service.

### BILAN

Le 4 novembre 2010, le CCSF s'est réuni pour faire un premier bilan de la mise en œuvre du service d'aide à la mobilité bancaire.

Il a examiné de façon approfondie le bilan collectif et par établissement présenté par les professionnels ainsi que les travaux et témoignages des associations de consommateurs.

Pour les professionnels le nouveau service d'aide à la mobilité bancaire est bien en place dans chaque banque et les outils internes nécessaires sont développés dans chacun des réseaux à une exception près où la généralisation sera effective au cours du premier semestre de 2011.

Les professionnels ont précisé que leurs engagements sur la mobilité bancaire avaient été traduits en norme professionnelle de la Fédération bancaire française (FBF), ce qui les rend obligatoires pour tous leurs adhérents sous le contrôle du superviseur à savoir, depuis mars 2010, l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP).

Enfin, des chiffres ont été cités sur le nombre de dossiers d'aide à la mobilité traités par les banques et les prestataires de services qui sont souvent les partenaires des banques pour prendre concrètement en charge la demande du nouveau client d'une banque : 300 000 demandes traitées en 2009 et une estimation de 600 000 demandes en 2010.

Des associations de consommateurs ont estimé, en revanche, que le dispositif, dans ses différentes composantes, était peu appliqué et souvent méconnu tant des clients concernés que des personnels des banques en contact avec le public. Il a été parfois suggéré de mettre un dépliant à disposition de la clientèle.

Le Secrétariat général a présenté le bilan de ses recherches sur une quarantaine de sites Internet des banques : le service d'aide à la mobilité y figure toujours, mais le chemin d'accès à l'information n'est la plupart du temps pas assez intuitif et/ou trop long.

Aussi le Comité a-t-il identifié les points d'amélioration indispensables pour que l'application effective de ce nouveau service d'aide à la mobilité bancaire, que chaque banque a décidé de proposer gratuitement, soit rapidement généralisée, notamment en ce qui concerne l'information des nouveaux clients sur l'existence et la nature des prestations couvertes par ce service.

À l'issue de son débat, le CCSF a approuvé les conclusions regroupées dans l'Avis ci-après :

### AVIS

- Le CCSF souligne en premier lieu l'importance essentielle du sujet et l'intérêt d'avoir un service d'aide à la mobilité bancaire destiné à lever les difficultés liées au changement de banque. Il doit permettre à tous les clients particuliers de changer de banque de façon plus rapide, facile et sûre. L'existence d'une offre de service d'aide au changement de banque est, en effet, indispensable pour l'équilibre de la relation banque-client et pour l'exercice d'une concurrence active, dans l'intérêt du consommateur et dans l'intérêt de chaque établissement pour lequel il s'agit d'un outil de conquête de clientèle.

- Le Comité constate que si le service a été créé dans tous les établissements, son application effective n'est pas encore généralisée. Cela tient notamment au fait que le service d'aide à la mobilité bancaire est encore insuffisamment connu d'une partie tant des nouveaux clients des banques que des personnels en contact avec le public et que le chemin d'accès à l'information en la matière sur les sites Internet est souvent trop complexe.
- Le CCSF estime ainsi que ce service, de création récente, doit voir son application améliorée sur les points suivants :
  - l'existence et la nature du service d'aide à la mobilité bancaire doivent être mieux connues en agence et notamment par les personnels chargés de l'accueil, ce qui suppose les actions de formation appropriées, afin que les nouveaux clients puissent être utilement informés ;
  - l'information sur le service d'aide à la mobilité disponible sur les sites Internet des banques doit être accessible facilement et rapidement (en très peu de clics) ; il serait très souhaitable que les associations de consommateurs participent également à la diffusion de cette information, que ce soit par leurs propres outils ou, par exemple au moyen de liens vers le « Guide de la mobilité bancaire » édité par les Clés de la banque ;
  - la communication sur les délais doit être claire : il importe que le client dispose d'une information suffisante pour comprendre l'enchaînement des différentes étapes et les responsabilités de chacun des acteurs dans la gestion des délais. L'attention des créanciers, en particulier des grands facturiers, sera attirée par le CCSF sur leur indispensable contribution au succès de l'ensemble du dispositif et sur la nécessité d'accomplir les démarches qui leur incombent dans des délais brefs pour rendre effectif le changement de domiciliation demandé ;
  - il importe également que la prise en charge par la banque d'accueil des opérations liées aux changements de domiciliation prévues par le service et placées sous son contrôle soit totale dans la mesure où le client a donné mandat pour le faire et a fourni les éléments nécessaires.
- Le Comité apprécie que les engagements des professionnels résultant de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008 et des principes communs de l'*European Banking Industry Committee* aient été traduits en norme professionnelle de la FBF pour les formaliser, incluse dans le dispositif de conformité de ses adhérents, comme prévu par l'article 5 du règlement 97-02 dont l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) contrôle le respect. De plus, s'agissant « d'engagements pris par [les] associations professionnelles dans le cadre des mesures proposées par le CCSF », la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010 prévoit désormais que « le ministre chargé de l'économie peut demander à l'ACP de procéder [...] à une vérification du respect [de ces] engagements ».
- Le CCSF fera un nouveau bilan du service d'aide à la mobilité bancaire d'ici à la fin de l'année 2011 pour mesurer les progrès accomplis.

**Annexe :**  
**NORME PROFESSIONNELLE DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE**  
**DU 6 JUILLET 2009**

**CHANGER DE BANQUE, CHANGER DE COMPTE,**  
**LE NOUVEAU DISPOSITIF FRANÇAIS SERA CONFORME AUX PRINCIPES COMMUNS**  
**ADOPTÉS PAR L'INDUSTRIE BANCAIRE EUROPÉENNE (EBIC)**

Chaque année en France, plusieurs millions de particuliers changent de banque ou deviennent multibancarisés pour trouver une meilleure relation bancaire, des services bancaires mieux adaptés à leurs attentes et à l'évolution de leur situation professionnelle ou personnelle et pour faire jouer la concurrence.

Afin de faciliter ces changements, la profession, qui avait déjà décidé en mai 2008 d'enrichir de nouveaux services le dispositif français de 2004, s'est engagée à les mettre en oeuvre au 1<sup>er</sup> novembre 2009 et à rendre ce nouveau dispositif compatible avec les principes communs adoptés par l'industrie bancaire européenne, laquelle les a présentés à la Commission européenne et au Conseil européen en décembre 2008.

**1. Aujourd'hui, tout client bénéficie d'une relation bancaire bien encadrée**

- La banque s'engage auprès de son client par une convention de compte obligatoire, décrivant clairement le mode de fonctionnement du compte et les services associés, et informant le client du prix des services bancaires. Cette convention, remise à l'ouverture, est également signée par le client. Il s'agit d'un contrat entre la banque et son client.
- Les prix des services bancaires sont transparents et toujours disponibles : ils sont affichés en agence, accessibles sur Internet et envoyés à chaque client trois mois avant l'application de modifications.
- La médiation bancaire permet de résoudre d'une façon amiable un litige éventuel. En effet, pour tout problème, notamment relatif au fonctionnement du compte, aux services bancaires, à l'exécution des contrats signés avec la banque et aux produits financiers, le client dispose d'un système amiable gratuit à trois niveaux pour l'aider à trouver une solution : l'agence, puis le service relation clientèle, et enfin le médiateur de la banque.

**2. Le changement de banque en France est facilité : toutes les banques créent un nouveau service d'aide à la mobilité d'ici au 1<sup>er</sup> novembre 2009**

C'est une opération qui, pour les particuliers, peut être relativement complexe, quand les liens sont anciens ou lorsque les services utilisés sont multiples.

Ce nouveau service d'aide à la mobilité comprendra les mesures déjà mises en oeuvre par la profession et au minimum les caractéristiques et les avantages client listés ci-après. Il sera conforme aux principes communs adoptés par l'EBIC<sup>1</sup>, va au-delà des principes adoptés par le CCSF<sup>2</sup> et donne au client qui le désire les moyens d'une mobilité bancaire dans des conditions optimales. Il permet de lever les freins actuels que sont les transferts des opérations de prélèvements et de virements.

<sup>1</sup> EBIC : Comité européen de l'industrie bancaire représentant toutes les entreprises bancaires et établissements financiers

<sup>2</sup> CCSF : Comité consultatif du secteur financier

D'une façon générale :

- toute banque offre la gratuité de la clôture de tout compte de dépôts ou compte sur livret ;
- les banques mettent à disposition un guide de la mobilité à tout moment et gratuitement dans l'agence ou sur Internet. Ce guide donne une information claire et complète pour organiser le changement de banque et propose des modèles de lettres à envoyer aux correspondants.

Le service d'aide à la mobilité est défini comme suit.

- 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 sa nouvelle banque, ce service sera disponible sur simple demande et sans condition.
- Les banques diffuseront largement de l'information sur ce service, notamment sur leurs sites Internet, avec une information facilement accessible aux particuliers internautes.
- La nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement, de mise en œuvre de ce service et les éventuels frais à la charge du client, par une documentation appropriée et sur un support durable. Cette dernière comprendra également un rappel de l'existence du service Relations clientèle et de la médiation pour traiter des litiges éventuels.
- 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.
- 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 reçus se présentent sur le nouveau compte. Ainsi, la banque communiquera aux créanciers ou débiteurs les demandes de changement de domiciliation bancaire.
- 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 <sup>3</sup>.
- 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.
- La banque de départ propose à un prix raisonnable un service permettant d'obtenir un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur le compte les 13 derniers mois, fourni. La banque <sup>4</sup> de départ disposera de 5 jours ouvrés maximum suite à la demande du client (ou de la nouvelle banque) pour mettre à disposition ce document qui sera toutefois fourni sans frais si les informations contenues sont automatiquement disponibles dès la demande du client ou de la nouvelle banque (service applicable dans cette définition à compter de novembre 2009).
- Le client pourra demander à la nouvelle banque, si cela est nécessaire à sa mobilité et en formalisant sa demande, de contacter, en tant qu'« interlocuteur de référence », la banque de départ pour obtenir la liste des opérations automatiques et récurrentes, voire pour annuler les éventuels ordres de virements permanents.

<sup>3</sup> Informations sur les prélèvements et virements reçus à transférer (relevés de compte, factures, échéanciers, coordonnées et/ou adresses des émetteurs ...)

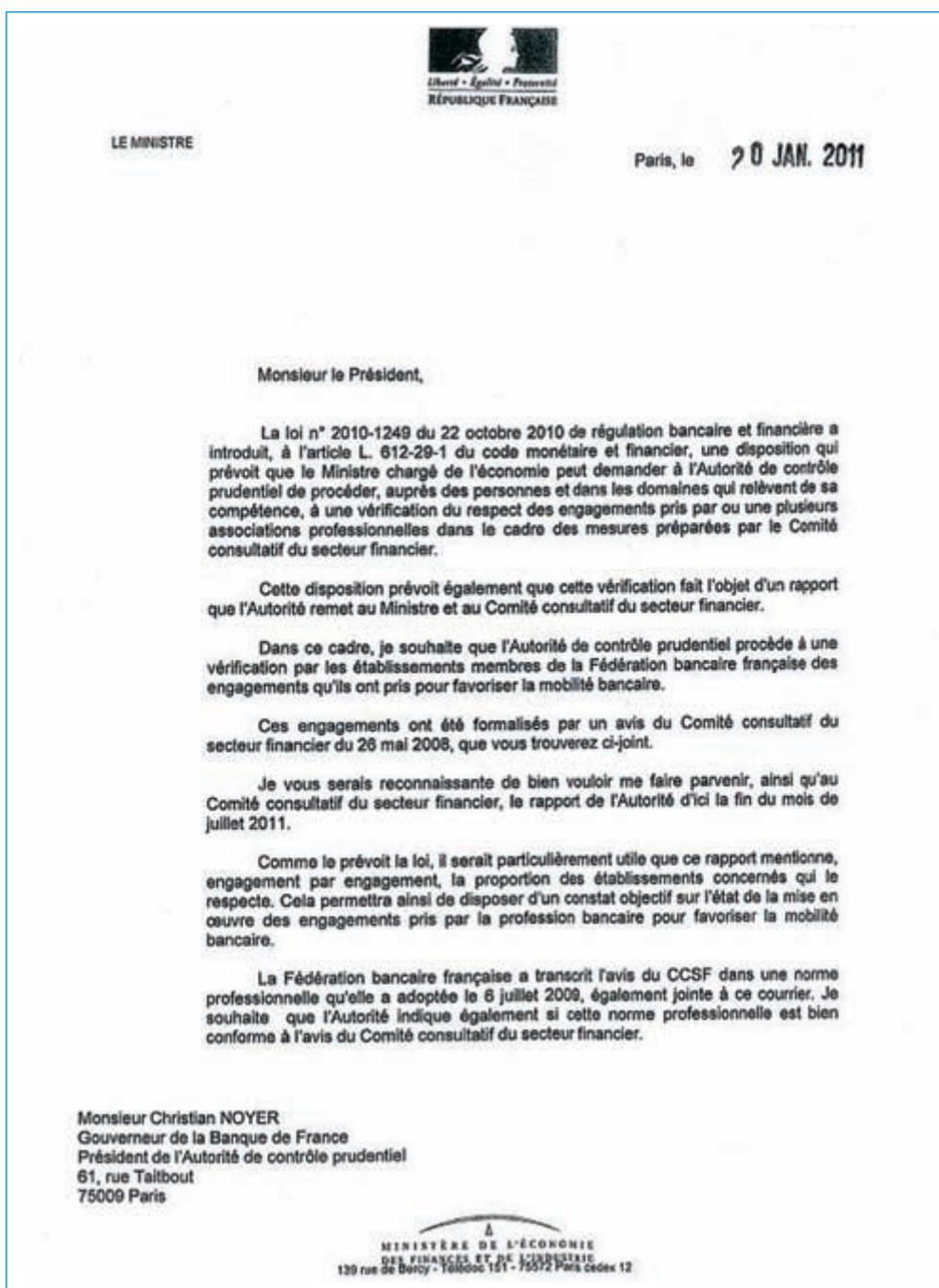
<sup>4</sup> Il s'agit de la banque que le client souhaite quitter.

- Si un incident de fonctionnement est enregistré sur ce compte suite à 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.
- La forme et la dénomination de ce service d'aide à la mobilité sont laissées au choix de chaque banque. Déjà disponible dans certains réseaux, il sera généralisé progressivement et au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre 2009.
- Le client qui le souhaite, une fois la prise en compte par les émetteurs<sup>5</sup> de ses nouvelles coordonnées bancaires, 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. Sur demande du client, l'ancienne banque annule alors les éventuels ordres de virement permanent et vire le solde créditeur sur le nouveau compte. Elle doit ensuite fermer l'ancien compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforce par tout moyen à sa disposition de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.

---

<sup>5</sup> Le délai de prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires du client par les émetteurs de prélèvement et de virement ne dépend pas de la banque d'accueil mais des seuls émetteurs.

## 5.2 Lettre de Madame Christine Lagarde ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie au président de l'Autorité de contrôle prudentiel du 20 janvier 2011



A 5

Enfin, je vous informe que j'ai demandé à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de procéder à une série d'enquêtes sur le même sujet, dont les résultats pourront nourrir le rapport préparé par l'Autorité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

*Je compte sur vous -  
Bonne nuit*

*Chirac*  
Christine Lagarde

# Tableaux de bord du suivi des plans d'action relatifs aux relations banques-clients

## 6.1 Plan d'action du 9 novembre 2004

### La banque plus facile pour tous

Mesures arrêtées lors de la réunion du 9 novembre 2004	Suivi à fin janvier 2011
<b>1) REFONDER LES RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES BANQUES ET LEURS CLIENTS</b>	
<b>• Rétablir dans la loi l'obligation de contractualiser</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'obligation pour les banques de signer un contrat (la convention de compte) avec leurs clients sera réintroduite dans la loi à l'issue de la période de suspension de la loi MURCEF. Un arrêté précisera les principales stipulations de la convention, reprenant le projet débattu en 2002 au sein de l'ancien comité consultatif.</li> <li>▶ Cette obligation concernera les nouveaux clients, ainsi que tous les anciens clients qui en feront la demande, auxquels leur banque devra fournir un projet de convention.</li> <li>▶ La loi prévoira également pour cinq ans une obligation d'information annuelle des anciens clients sur la possibilité de signer une convention de compte.</li> <li>▶ Afin de permettre une vraie relation contractuelle, le système d'approbation tacite de la loi MURCEF sera supprimé.</li> <li>▶ Le régime de sanctions sera parallèlement adapté, afin de passer d'un régime pénal à un régime civil et des sanctions fiscales.</li> <li>▶ L'amendement législatif nécessaire sera déposé par le Gouvernement dans le cadre de la loi de finances, pour une entrée en vigueur à l'issue de la suspension de la loi MURCEF (3 février 2005).</li> </ul>	<p><i>Textes publiés</i> : Article 69ter de la loi de finances 2005 (L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i>) et arrêté du 8 mars 2005 paru au <i>JO</i> du 16 mars 2005</p> <p>51,8 millions de clients sont équipés d'une convention de compte au 30 juin 2010, soit près de 85 % des clients particuliers. Le nombre de clients équipés progresse régulièrement depuis 2003 : 17 millions à fin octobre 2004, 34,4 millions (62,5 %) à fin décembre 2006, et 42,7 millions à en bénéficier à fin décembre 2007 (75 %).</p>
<b>• Poursuivre la mobilisation des banques et des clients pour généraliser la diffusion des conventions de compte de dépôt</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En 2005 au moins, les banques s'engagent à ce que l'information des clients non conventionnés prévue par la loi prenne la forme d'une lettre spécifiquement consacrée à ce sujet.</li> <li>▶ En outre, les banques s'engagent à proposer une convention de compte de dépôt à leurs clients non conventionnés à l'occasion des événements importants de leur relation : en fonction de l'organisation des réseaux, rendez-vous avec le conseiller clientèle, remise à l'agence de la carte bancaire, modifications du fonctionnement du compte (par exemple, changement de statut matrimonial ou changement d'agence), ouverture d'un compte d'épargne...</li> <li>▶ Enfin, les banques organiseront une campagne de promotion des conventions de compte auprès du grand public.</li> </ul>	<p>Effectif pour tous les établissements au 31 décembre 2005</p> <p>Les banques poursuivent leurs efforts en informant les clients non encore pourvus de compte.</p> <p>Jusqu'au 31 décembre 2009, les banques ont renouvelé cette information.</p>
<b>• Garantir la qualité des conventions de compte</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La Commission des clauses abusives a repris ses travaux sur les conventions de compte et devrait être en mesure de communiquer ses recommandations pour la fin mars.</li> <li>▶ Ces recommandations feront l'objet d'un examen au Comité de la médiation bancaire.</li> </ul>	<p>La Commission des clauses abusives (CCA) a émis une recommandation en douze points, en date du 14 avril 2005, qui a été publiée au <i>BO DGCCRF</i> du 25 septembre 2005.</p> <p>Le Comité de la médiation bancaire a approuvé la recommandation de la CCA le 9 février 2006 et l'a insérée dans son <i>Rapport</i> 2005, publié fin 2006, qui a été remis à tous les médiateurs.</p> <p>Le <i>Rapport</i> relatif à l'exercice 2008 ne relève aucun développement particulier des litiges afférents à des clauses abusives.</p>

2) AMÉLIORER LES CONDITIONS DE LA CONCURRENCE	
<b>• Une référence mieux adaptée</b>	
<p>▶ L'échantillon des produits bancaires suivis dans l'indice INSEE sera élargi aux retraits DAB hors réseau ; retraits d'espèces au guichet ; cartes de retrait et prélèvements. Cette extension d'échantillon sera mise en œuvre lors de la prochaine repondération de l'indice et effective dès la parution de janvier 2005.</p> <p>▶ Dans un deuxième temps, l'INSEE intégrera dans l'indice les incidences tarifaires des « packages ». Les banques et La Poste s'engagent à communiquer toutes les informations nécessaires à l'INSEE pour ce faire.</p>	<p>Effectif au 1<sup>er</sup> janvier 2005</p> <p>L'INSEE a également complété le nombre d'établissements inclus dans son échantillon de référence.</p> <p>Les « packages » sont inclus dans l'indice des services bancaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.</p> <p>La variation de l'indice des services financiers, qui ne regroupe que les services bancaires et les transferts par mandat et qui est distinct de l'indice concernant les assurances, s'établit à + 0,76 %, entre le 28 février 2009 et le 28 février 2010, soit une évolution inférieure à la variation de l'indice des services (+ 1,56 %), et à celle de l'indice des prix à la consommation (+ 1,3 %) sur la même période.</p>
<b>• Des tarifs faciles d'accès</b>	
<p>▶ La DGCCRF sera habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix.</p> <p>▶ D'une manière plus générale, les banques faciliteront l'accès à leurs tarifs, non seulement de leurs clients, mais aussi des personnes qui souhaitent comparer les tarifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– affiches visibles,</li> <li>– dépliants tarifaires en libre-service dans les agences,</li> <li>– présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil.</li> </ul>	<p>Arrêté du 4 avril 2005 publié au <i>JO</i> du 5 avril 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i> fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.</p> <p>En 2009, une enquête a été menée par les agents de la DGCCRF. Elle s'est déroulée dans 29 départements et dans 14 régions. 490 visites d'agences bancaires ou de sièges ont été effectuées. Ces investigations ont donné lieu à 33 notifications d'information réglementaire, 12 rappels de réglementation et 5 procès-verbaux. Si on compare ces résultats à ceux des enquêtes menées entre 2005 et 2008, on constate des efforts significatifs des réseaux bancaires pour se mettre en conformité avec leurs obligations légales. Quelques améliorations peuvent être encore apportées. Elles concernent essentiellement la mise à disposition des brochures tarifaires en libre service dans les locaux ouverts au public.</p>
<b>• Des relevés de compte plus clairs</b>	
<p>▶ Un code visuel (pictogramme) signalera les frais sur les relevés de compte. Ils seront ainsi plus faciles à repérer et à interpréter.</p> <p>▶ Les libellés des paiements par carte repris sur les relevés seront plus clairs. La profession bancaire et le commerce continueront les travaux déjà engagés sur ce point, dans le cadre du CFONB<sup>1</sup>. Ils en communiqueront, pour la fin de l'année, les premiers résultats ainsi que le calendrier de mise en œuvre dans les systèmes d'information des banques.</p> <p>▶ L'intérêt et la faisabilité d'un service de récapitulation mensuelle, à la demande du client, des services facturés sur les relevés de compte, seront étudiés dans les six mois dans le cadre du CCSF.</p>	<p>Effectif depuis le 31 janvier 2006</p> <p>Les recommandations du CFONB ont été approuvées par le CCSF du 13 septembre 2005. Après validation juridique de la liste des dénominations abrégées, notamment vis-à-vis du droit des marques, le CFONB a envoyé ces recommandations à ses adhérents le 5 mai 2006 et informé le président du CCSF le 10 mai 2006 pour un déploiement progressif chez les commerçants.</p> <p>Conformément à l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, le relevé annuel de frais (RAF) a été mis en place, au plus tard, le 31 janvier 2009.</p> <p>Voir le tableau de bord n° 3</p>

1 Comité français d'organisation et de normalisation bancaires

<p>• <b>Des comparaisons plus aisées</b></p>	
<p>▶ Une nomenclature harmonisée pour les opérations courantes sera agréée dans le cadre du CCSF, sous la forme d'un glossaire (terminologie + définition) qui servira de référentiel aux banques et à leurs clients.</p> <p>▶ Les banques reprendront ou feront référence à ces termes dans leur offre commerciale, dans la présentation de leurs tarifs et dans les relevés.</p> <p>– Une quinzaine de termes est d'ores et déjà recensée au sein du CCSF, pour validation avant la fin de l'année,</p> <p>– cette nomenclature sera étendue à d'autres services bancaires, à temps pour la présentation des tarifs 2006.</p>	<p>Un glossaire de 87 opérations courantes a été validé par le CCSF du 13 septembre 2005 et diffusé sur les sites Internet de la FBF, du CCSF et des professionnels. L'ensemble des membres du CCSF sont invités à faire connaître largement le glossaire du CCSF notamment par le biais de leur site Internet.</p> <p>Le CCSF a validé un socle d'harmonisation de 39 opérations bancaires courantes lors de sa réunion plénière du 12 mai 2005 dont la diffusion a été rendue effective le 31 décembre 2005.</p>
<p>• <b>Une mobilité facilitée – voir tableau de bord n° 3</b></p>	
<p>▶ Les banques s'engagent à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, autres comptes sur livret type livret A et livret Bleu, Codevi et livrets fiscalisés) <sup>2</sup>.</p> <p>▶ Les banques dont un client souhaite ouvrir un compte chez un concurrent lui fourniront rapidement et à un prix raisonnable une liste des opérations automatiques et récurrentes — notamment virements et prélèvements —, exécutées sur le compte courant.</p> <p>▶ Les banques qui souhaitent accueillir un client, mettront gratuitement à sa disposition un « guide de la mobilité », récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir. Il sera disponible au plus tard avant la fin 2009.</p>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005</p> <p>Effectif au 31 décembre 2005</p> <p>Guides disponibles depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005, notamment sur les sites Internet de la FBF, des banques et du CCSF. Les membres du CCSF ont été invités à diffuser massivement ce guide (lien sur le site de la FBF ou du CCSF ou mise en ligne).</p> <p>Dans le cadre de l'Avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques ont proposé un service d'aide à la mobilité, permettant en cas de changement de banque et sur demande du client, la prise en charge par la banque d'accueil des transferts de toutes les opérations de virement et de prélèvement dans des délais encadrés. Déjà mis en place dans certains réseaux, le dispositif devait être généralisé d'ici à la fin 2009 (voir tableau de bord n° 3). Un suivi sera assuré par le CCSF. <b>Le dispositif a été généralisé et a fait depuis l'objet d'un deuxième Avis du CCSF le 9 décembre 2010 et d'un suivi particulier.</b></p>

A 6

<sup>2</sup> En revanche, perdurent les frais de transfert (pour les CEL, les PEL, les PEA et les PEP bancaires ainsi que les comptes titres), ainsi que les frais contractuels éventuels sur les supports de placements.

<b>3) FACILITER L'ACCÈS DE TOUS AUX SERVICES BANCAIRES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Un compte bancaire pour chaque Français</b></li> </ul>	Voir tableau de bord n° 2 sur la charte d'accessibilité décembre 2008
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'information sur la procédure de droit au compte sera considérablement renforcée, et les bénéficiaires potentiels davantage guidés :</li> <li>▶ Les banques feront connaître le droit au compte au grand public. D'ores et déjà, la Fédération bancaire française a imprimé 100 000 exemplaires d'un mini-guide sur le droit au compte, disponible également sur son site Internet <i>lesclésdelabanque.com</i>.</li> <li>▶ Le MINEFI lancera également une campagne d'information.</li> <li>▶ Ces campagnes de sensibilisation seront particulièrement ciblées sur les acteurs en relation avec les personnes défavorisées : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.</li> <li>▶ Les banques s'engagent à formaliser le refus d'ouverture de compte par une lettre-type gratuite, disponible au guichet et expliquant la démarche à suivre pour bénéficier du droit au compte ainsi que son contenu : accès gratuit au service bancaire de base.</li> <li>▶ Elles s'engagent également à compléter les actions de formation du personnel des agences.</li> </ul>	<p>Mini guide disponible le 9/11/04</p> <p>La FBF a développé une importante campagne de communication au printemps 2005.</p> <p>La campagne d'information a été lancée par le ministre en Seine-Saint-Denis le 27 avril 2005. Un dépliant sur le droit au compte a été diffusé en 750 000 exemplaires et une affiche en 20 000 exemplaires. Dans le cadre du plan du 30 janvier 2006, une nouvelle campagne a été lancée (cf. plan 30 janvier 2006). 7 000 acteurs sociaux et publics ont participé aux réunions organisées par les Comités territoriaux de la FBF sur l'accès aux services bancaires pour tous.</p> <p>Échéance : 1<sup>er</sup> mars 2005. La FBF a adressé à ses adhérents une lettre-type de refus d'ouverture de compte-charte d'accessibilité</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chaque Français disposera d'un moyen d'accès gratuit aux espèces dans son agence</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Pour les personnes disposant d'une carte bancaire ou d'une carte de paiement à autorisation systématique, le retrait d'argent reste gratuit au distributeur automatique (DAB) de la banque ou de la caisse de l'établissement teneur du compte ;</i></li> <li>▶ <i>Les personnes ne disposant pas ou ne souhaitant pas disposer d'une carte bancaire trouveront toujours dans leur agence un moyen de retirer gratuitement des espèces. Le choix du moyen est laissé à la discrétion de la banque en fonction de son organisation et de son offre, par exemple :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un retrait gratuit au guichet de leur agence (service de caisse),</li> <li>• une carte à retrait unique dans leur agence, délivrée gratuitement,</li> <li>• une carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence, délivrée gratuitement.</li> </ul> </li> <li>▶ <i>L'assistance aux personnes en difficulté (personnes âgées, handicapées, malvoyantes ...) sera renforcée : en cas de difficultés, elles seront aidées par leur agence bancaire à accéder et à utiliser les DAB.</i></li> </ul>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005</p> <p>Suivi maintenu notamment en ce qui concerne les personnes âgées</p> <p>D'importantes réalisations ont été engagées. Suivi maintenu</p>

• Améliorer l'accès aux moyens de paiement pour les clients sans chéquier	
<p>▶ Lorsqu'une banque ne met pas à disposition de son client un chéquier associé à son compte, elle s'engage à lui proposer une « gamme de moyens de paiement alternatifs » avec un tarif forfaitaire mensuel modéré.</p> <p>▶ Cette gamme comprend un nombre adapté d'opérations effectuées par virements, prélèvements, titres interbancaires de paiement, ainsi que par une carte de paiement de type autorisation systématique.</p> <p>▶ La banque conseillera son client pour qu'il obtienne les coordonnées bancaires de ses créanciers ou de ses fournisseurs afin d'effectuer ses paiements à distance.</p> <p>▶ Les banques s'engagent à présenter, chacune pour ce qui la concerne, cette offre commerciale spécialement adaptée dans un délai de six mois. Un bilan de cette expérimentation sera effectué dans dix-huit mois.</p>	<p>Offres de toutes les banques rendues publiques le 1<sup>er</sup> juillet 2005 et disponibles depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2005 dans tous les établissements concernés, un suivi sera opéré.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au Fichier central des chèques – FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 82,4 % au 30 juin 2010.</p>
<p>▶ L'ensemble des acteurs du secteur public devra se mettre en mesure d'accepter ces moyens de paiement alternatifs le plus rapidement possible. La Direction générale de la Comptabilité publique (DGCP) apportera son appui aux collectivités locales qui sont souvent décisionnaires en la matière, pour faciliter l'acceptation par les régies de ces moyens de paiement au plus près des besoins de l'utilisateur (cantines, crèches,...). À cet effet, une expérimentation départementale sera engagée. Parallèlement, la DGCP développera l'équipement de ses trésoreries en terminaux de paiement électroniques.</p>	<p>Les résultats détaillés de cette action pour 2009 figurent dans le tableau de bord n° 2 point 4.</p>
4) TROUVER UN ÉQUILIBRE DANS LA TARIFICATION DES INCIDENTS DE PAIEMENT	
• Informer les clients des conséquences des incidents de paiements par chèque	
<p>▶ La banque prévient son client par tout moyen (lettre, SMS, courriel...) que son compte est en dépassement, qu'il dispose d'un bref délai pour le régulariser (jusqu'à 7 jours), du montant qui sera facturé du fait de cet incident, et de la date de son prélèvement.</p> <p>▶ Cet avertissement préalable sur les facturations d'incidents est également reporté sur la lettre d'alerte avant inscription au FCC prévue par la réglementation.</p>	<p>} Effectif</p>
• Un forfait des frais par chèque non provisionné	
<p>▶ La banque s'engage à mettre en place un forfait, dont elle définit le montant, pour chaque chèque sans provision, comprenant l'ensemble des facturations d'incidents et de régularisation. Deux forfaits pourront être distingués selon que l'incident aura été ou non régularisé dans les délais légaux.</p>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2005</p>

A 6

## 6.2 Plan d'action du 30 janvier 2006

### Pour l'accès de tous aux services bancaires

Mesures arrêtées lors de la réunion du 30 janvier 2006	Suivi à fin octobre 2011
<b>1) LE DROIT AU COMPTE EFFECTIF POUR TOUS</b>	
<p>► Le droit au compte pourra désormais être activé en un jour ouvré :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La banque qui a refusé l'ouverture d'un compte à un client (personne physique) qui en est dépourvu, pourra, si ce dernier l'accepte, effectuer la démarche auprès de la Banque de France, laquelle disposera d'un délai maximum d'un jour ouvré pour désigner l'établissement de crédit dans lequel sera ouvert un compte.</li> <li>• Le client qui le préfère peut continuer à utiliser l'ancienne procédure.</li> </ul>	<p>Effectif depuis le 28 avril 2006 ; charte d'accessibilité au 30/12/08, mise en application au 1<sup>er</sup> janvier 2009</p> <p>Échange de lettres entre la Banque de France et la FBF, les 22 et 27 mars 2006 pour formaliser la nouvelle procédure</p> <p>Information et formation des réseaux bancaires et nouvelle version du mini-guide dédié au droit au compte des Clés de la Banque (disponible depuis avril 2006). Campagne de communication du MINEFI en mai 2006 (<i>communiqué de presse et diffusion de 650 000 dépliant</i>s auprès des associations et des organismes sociaux)</p> <p>Au cours de l'année 2009, 1 176 demandes ont été adressées selon la nouvelle procédure (contre 1 247 entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2008).</p> <p>Sur un total de désignations de droit au compte de 26 760 pour l'année 2009, le nombre de comptes ouverts selon la nouvelle procédure de droit au compte a baissé de 6 % sur l'année 2009 après avoir augmenté de 5 % en 2008, être resté stable sur l'année 2007. <b>Au cours de l'année 2010, 25 900 demandes ont été adressées à la Banque de France, contre 26 760 pour l'année 2009, soit une diminution de 3,2 %, après une précédente baisse de 6 % en 2009.</b></p> <p>La loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, indique que l'absence d'adresse stable ne peut pas être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit, notamment en matière bancaire et postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation de domiciliation (délivrée par une association agréée ou par un centre communal d'action social) en cours de validité.</p> <p>Selon une enquête du Crédoc publiée en mars 2010, en 2009 99 % de la population résidente âgée au moins de 18 ans disposaient d'un compte courant, 98,4 % en 2006 et 96,6 % au début de 1998. Si l'on ajoute les personnes qui utilisent leur livret A sans disposer d'un compte bancaire (0,8 %), on arrive à une proportion de la population utilisant un compte bancaire ou un livret A de 99,8 %.</p> <p>Dans le prolongement des engagements professionnels pris dans le cadre du plan d'action de janvier 2006 et, afin de renforcer l'effectivité du droit au compte, l'ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008 relative à la charte sur l'accessibilité bancaire, à la suite de l'Avis favorable rendu par CCSF en décembre 2008 prévoit notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le renforcement de l'effectivité du droit au compte ;</li> <li>• l'information de la clientèle et la formation des personnels bancaires et des acteurs sociaux ;</li> <li>• le contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire.</li> </ul>

	<p>Dès l'entrée en vigueur de la charte en janvier 2009, la FBF a diffusé, sous la forme d'une communication à tous ses adhérents, une information sur le droit au compte et sur les procédures y afférentes (charte disponible sur le site de la FBF).</p> <p>Les formations des conseillers de clientèle, dont notamment celles destinées aux nouveaux entrants intégreront les informations nécessaires sur le dispositif du droit au compte.</p> <p>S'agissant du contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire, celle-ci a pris connaissance du nouveau dispositif modifié d'exercice du droit au compte et des modalités de contrôle qu'elle pourrait mettre en œuvre dans le cadre de la nouvelle mission qui lui a été confiée lors de sa séance du 23 mars 2009.</p>
<p><b>2) UN ACCÈS POUR TOUS À UNE CARTE BANCAIRE ET À DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES</b></p>	
<p>► Le service bancaire de base inclut désormais obligatoirement une carte de paiement à autorisation systématique. Dans le cadre du droit au compte, il est ouvert à ceux qui n'ont pas de compte et qui se sont vu refuser l'ouverture d'un compte et il est gratuit.</p> <p>► Les banques devront accélérer pour les clients interdits de chéquier la diffusion des gammes alternatives de paiement et des cartes de paiement à autorisation systématique.</p>	<p>Décret du 27 mars 2006 sur les services bancaires de base</p> <p>Mesures effectives le 1<sup>er</sup> avril 2006 avec une dérogation jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2006 pour les établissements qui ne disposaient pas de carte à autorisation systématique au jour d'application du décret</p> <p>Campagne d'information de la profession bancaire en mars avril 2006 intitulée « Sans chéquier, la vie continue ». Plaquette jointe au dossier du 28 juin 2006. Un nouveau mini-guide « Vivre sans chéquier » des <i>Clés de la Banque</i> est disponible.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 82,4 % au 30 juin 2010 contre 74,2 % au 31 décembre 2008, 73,4 % au 31 décembre 2007 et 56,9 % fin juin 2006.</p> <p>Par ailleurs, la diffusion des cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) notamment dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, des services bancaires de base ou d'une carte seule, s'élevait à 8,32 millions au 31 décembre 2007, soit une progression de + 9,5 % par rapport à 2006 et de 63,8 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2007.</p> <p>Suivi maintenu</p>
<p><b>3) UNE DÉMARCHÉ PERSONNALISÉE EN DIRECTION DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ</b></p>	
<p>► Les banques devront contacter tous leurs clients interdits de chéquier de manière personnalisée. Elles informeront les nouveaux inscrits au Fichier central des chèques de l'existence de moyens de paiement alternatifs au chèque dès l'envoi de la lettre d'injonction.</p>	<p>100 % des personnes concernées ont été contactées au 30 juin 2006, soit 1,6 million de titulaires de comptes de dépôt actifs, inscrits au FCC.</p> <p>1,6 million de personnes interdites de chéquier à fin octobre 2011 et inscrites au FCC</p>

A 6

<p>► Un plan de développement de l'accompagnement social des personnes en difficulté sera déployé pour lutter contre l'exclusion bancaire. Dans cette perspective la DGAS s'attachera à améliorer la formation des travailleurs sociaux, organisera une réunion ayant deux objectifs prioritaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'élaboration d'un protocole partenarial permettant une meilleure articulation entre les acteurs institutionnels présents dans le domaine du surendettement ;</li> <li>• la mise au point de modules de formation ou de sensibilisation à destination des différents intervenants appartenant tant au monde social qu'à celui de la banque.</li> </ul> <p>► Le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité devra faire le point sur l'application du solde bancaire insaisissable.</p>	<p>Table ronde en mars 2006 sur l'accompagnement des exclus bancaires sous l'égide du ministère de la Cohésion sociale. Toutefois, le bilan, dans ce domaine, de l'accompagnement social reste insuffisant et justifie la relance d'une action.</p> <p>Entre septembre 2007 et janvier 2008, la réalisation d'une étude sur le solde bancaire insaisissable (SBI) confiée au Crédoc et commanditée par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité avait pour objectif d'évaluer le fonctionnement de la procédure du SBI instaurée par décret en septembre 2002. Cette étude a pu être réalisée grâce à la participation active des principaux réseaux bancaires.</p> <p>Lors de sa réunion du 14 février 2008, le CCSF a adopté le 8 octobre 2008 un Avis sur le SBI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les banques répondent aussi favorablement que possible aux demandes de SBI. Les refus de déblocage sont rares et, le plus souvent, liés à des demandes hors délais ou à des formulaires mal remplis, et exceptionnellement à une absence de provision sur le compte ;</li> <li>• le CCSF rappelle que la procédure est gratuite ;</li> <li>• le CCSF souligne que le SBI n'épuise pas la question de l'insaisissabilité des sommes portées en compte.</li> </ul> <p>Dans le cadre de la loi n° 2009-526 relative à la simplification et à la clarification du droit et à l'allègement des procédures en date du 12 mai 2009, le Parlement a adopté une disposition législative visant à rendre automatique par les établissements de crédit l'application du SBI (article 20).</p>
---	---

4) UNE ACCEPTATION GÉNÉRALISÉE DES MOYENS MODERNES DE PAIEMENT DANS LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ	
<p>► Mise en place d'un plan d'action lancé sous l'égide du Trésor public dans chaque département pour développer les moyens modernes de paiement dans les services publics locaux</p>	<p>Des protocoles d'engagements réciproques pour le développement des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ont été signés le 30 janvier 2006 entre le MINEFI, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'action ont été déployés dans chaque département sur des projets prélèvements, TIP et cartes bancaires.</p> <p>Dans ce cadre, des indicateurs ont été mis en place par le Trésor public permettant de mesurer la progression de ces moyens de paiement.</p> <p>En 2009, plus de 4 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés dans le secteur public local.</p> <p>Par rapport à 2008, la progression de ces moyens de paiement a atteint 17,5 % en nombre et 14 % en montant.</p> <p>Les secteurs prioritaires ont connu des progressions encore plus marquées. Le nombre de sites équipés a progressé de 19 % dans les domaines du périscolaire et de l'eau, de 21 % dans le domaine des déchets, et de 71 % dans le domaine de l'hébergement (Maison de retraite-long séjour).</p> <p>La part du chèque (- 4 points) ne cesse de diminuer au profit du prélèvement (+ 2 points), du TIP (stable) et de la carte bancaire (+ 2 points).</p> <p>En 2009, la direction générale des Finances publiques (DGFIP) a expérimenté avec des collectivités locales pilotes le dispositif d'encaissement de titres par carte bancaire sur Internet (titre payable sur Internet – TIPI) qui offre aux usagers du secteur local la possibilité de régler tous les produits dont ils sont redevables 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Ce dispositif a été validé et déployé en 2010.</p> <p>Suivi maintenu</p>
<p>► Le MINEFI accompagnera financièrement cette démarche :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduction pérenne de moitié des commissions sur les paiements par carte bancaire ;</li> <li>• prise en charge d'un tiers du coût des 1 000 premiers terminaux de paiement électroniques mis en place par les collectivités locales dans le cadre des plans d'action départementaux.</li> </ul>	

A 6

## 6.3 Réunion du CCSF du 21 novembre 2006

### Situation à fin mai 2009 des engagements relatifs aux relations banques-clients

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

À ce jour, le point de ces engagements est le suivant :

#### 1) CUMUL DE FRAIS BANCAIRES RELATIFS À DES INCIDENTS DE PAIEMENT (rejets de chèques et de prélèvements automatiques)

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

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

La mise en œuvre de cette procédure est intervenue en parallèle avec la mise en place des plafonds réglementaires relatifs aux incidents de paiement.

Le décret relatif au plafonnement des frais applicables aux incidents de paiement a été publié le 15 novembre 2007 et est entré en vigueur le 16 mai 2008.

Ce décret limite les frais perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque à 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros et un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros. De la même façon, les frais pour le rejet d'un prélèvement automatique sont limités désormais au montant du prélèvement pour une opération de moins de 20 euros et à 20 euros pour un montant supérieur.

En cas de cumul de frais de rejet entraînant des difficultés financières significatives pour le client, les banques se sont engagées à examiner au cas par cas la situation de leur client pour limiter ou réduire, selon les cas, l'importance des frais bancaires.

#### 2) PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES

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

Dès 2007, afin de renforcer l'information des consommateurs et de prévenir les rejets de prélèvements automatiques, le CCSF a publié un dépliant général sur le paiement par prélèvement qu'il convient d'indiquer élaboré dans le cadre des travaux du CCSF. Ce dépliant a fait l'objet d'une très large diffusion auprès du public par les banques, la direction de la Communication de la Banque de France et divers organismes sociaux.

Dans un cadre de la transposition de la directive sur les services de paiement, le CCSF envisage de préparer un document d'information en amont de la mise en œuvre effective de l'ordonnance sur les services de paiement, portant sur les points essentiels du texte pour le public.

### 3) RELEVÉS DE FRAIS

En premier lieu, conformément à leurs engagements pris à fin novembre 2004 (voir tableau de bord n° 1), en vue d'une meilleure transparence, les banques identifient par un pictogramme, d'une façon explicite, les frais d'opérations sur les relevés de compte de leur clientèle de particuliers.

Parallèlement, l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel, 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.

Ainsi, pour la première fois, les particuliers détenteurs d'un compte de dépôt ont reçu, courant janvier 2009, un relevé de leurs frais bancaires annuels pour l'exercice 2008. Ce récapitulatif comprend le détail des frais facturés et prélevés pour la gestion du compte de dépôt, notamment les services courants (cotisation de la carte bancaire, gestion du compte, virements et prélèvements, envoi de chéquier, retrait d'espèces), les « packages » et les frais d'incidents de fonctionnement (rejet de chèque sans provision) et les agios éventuels (intérêts des découverts non autorisés).

Les libellés des principales opérations bancaires sont harmonisés dans ces relevés, afin de faciliter les comparaisons entre les différentes banques.

Cet effort de transparence s'inscrit dans le cadre de l'article 321-1-1 du *Code monétaire et financier*, qui vise à renforcer la confiance et la protection du consommateur dans ses relations avec les établissements de crédit et à faciliter la mobilité bancaire.

### 4) MOBILITÉ BANCAIRE

a) Des engagements ont été pris en novembre 2004 en ce qui concerne la gratuité de la clôture des comptes de dépôt, des livrets A et Bleu, des CODEVI et des LEP, ainsi que la diffusion dans les réseaux bancaires d'un guide de la mobilité pour expliquer les modalités de changement de banque et la fourniture par chaque banque, à la demande du client et au prix prévu par le tarif en vigueur, d'une liste des opérations récurrentes sur son compte. Ces engagements ont été pleinement respectés.

Toutefois, afin d'enrichir et de renforcer ce service et faisant suite à l'Avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques, *via* la FBF, ont décidé de proposer un service d'aide à la mobilité qui répond aux principes adoptés par le CCSF, en prenant notamment en charge à la place du client le transfert de ses opérations de prélèvement et de virement.

Ce service d'aide à la mobilité sera généralisé au plus tard à la fin de l'année 2009. Un suivi sera réalisé par le CCSF au cours du premier trimestre 2010.

b) Dans un même ordre d'idées, une étude a été réalisée en juillet 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des produits d'épargne réglementée, PEL, CEL, PEP et PEA. Celle-ci montre que les coûts générés par ces opérations de transfert, liés au système fiscal applicable aux produits d'épargne réglementée et aux caractéristiques propres de ces produits, dépassent en général les frais qu'elles facturent aux clients, si bien que le transfert de ces produits est complexe et constitue une charge pour les établissements.

## 6.4 Suivi des mesures décidées dans le cadre du CCSF du 21 septembre 2010

Mesures arrêtées lors de la réunion du 21 septembre 2010	Suivi à fin décembre 2011
<b>1) RENFORCER LA LISIBILITÉ, LA TRANSPARENCE, LA COMPARABILITÉ ET LE SUIVI DES TARIFS BANCAIRES</b>	
▶ Accord sur une liste standard de dix tarifs bancaires à présenter en tête des plaquettes tarifaires des établissements et sur Internet. Les établissements s'engagent à mettre en place ce dispositif dès le 1 <sup>er</sup> janvier 2011 sur Internet et dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011.	Effectif. Les dix tarifs sont en ligne depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2011 après l'adoption d'une norme par la Fédération bancaire française le 2 décembre 2010. Cette norme FBF s'appliquera aux nouvelles plaquettes (imprimées) dont les tarifs entrent en vigueur à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2011.
▶ Engagement des banques à présenter de manière suffisamment détaillée les récapitulatifs annuels à compter des frais perçus en 2010. Le CCSF examinera d'ici fin 2010 les pratiques des banques en la matière et leurs propositions pour améliorer le détail des récapitulatifs.	Effectif. Le CCSF a dressé un bilan le 9 novembre 2010 et constaté la bonne application de cet engagement.
▶ Engagement des banques à présenter au CCSF à l'automne 2010 un sommaire type de présentation des plaquettes tarifaires pour tous les établissements. Mise en place par les établissements dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011	Effectif. Présentation au CCSF du 4 novembre 2010 du sommaire type des grilles tarifaires suivie d'une norme professionnelle publiée le 2 décembre 2010
▶ Engagement des banques à faire figurer dès le 30 juin 2011 sur les relevés de compte le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert	Effectif. Engagement au CCSF du 9 décembre 2010 suivi d'une norme professionnelle de la FBF le 10 décembre 2010
▶ Accord des banques et des associations de consommateurs pour valoriser les glossaires élaborés dans le cadre du CCSF qui seront mis en ligne sur les sites Internet des banques d'ici la fin 2010	Effectif. Diffusion d'une bonne pratique de la FBF le 10 décembre 2010 encourageant la mise en place de liens avec le site du CCSF et la mise en ligne sur les sites. Plusieurs associations ont mis les glossaires en ligne et assuré une large diffusion papier de ces glossaires.
▶ Accord des banques pour mettre à jour d'ici fin 2010 dans le cadre du CCSF en liaison avec le CFONB le « socle d'harmonisation des opérations bancaires les plus courantes » notamment pour ce qui concerne les tarifs de la banque au quotidien. Cette initiative permettra d'aboutir à une harmonisation des termes utilisés dans les relevés et plaquettes tarifaires dès leur premier renouvellement après le 1 <sup>er</sup> avril 2011.	Effectif. Présentation au CCSF du 27 janvier 2011 d'un socle d'harmonisation rénové et élargi, permettant de couvrir plus de 95 % des opérations bancaires courantes facturées au client
▶ Engagement des banques à développer leur communication sur le dispositif de mobilité bancaire et notamment sur leurs sites Internet. Les banques présenteront ces actions de communication au CCSF. Le CCSF fera en octobre 2010 un premier bilan du dispositif et d'ici au 1 <sup>er</sup> juin 2011 proposera, le cas échéant, des voies d'amélioration du dispositif.	Le CCSF a dressé le 4 novembre 2010 un bilan de la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire et rendu un Avis constatant l'effectivité de l'existence du service mais la nécessité de poursuivre les efforts de formation et d'information sur le service d'aide à la mobilité.
▶ Une mission de suivi des tarifs bancaires, y compris les tarifs outre-mer, sera officiellement confiée au CCSF. Mise en place d'indicateurs de suivi et publication de rapports annuels. Le premier rapport sera remis le 15 septembre 2011.	Le premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF a été publié le 21 novembre 2011.

Mesures arrêtées lors de la réunion du 21 septembre 2010	Suivi à fin décembre 2011
<b>2) OUVRIR LA VOIE À DES MOYENS DE PAIEMENT PLUS MODERNES</b>	
▶ Accord des banques à poursuivre leur engagement pour la diffusion active de la carte à autorisation systématique et intégration de son tarif dans la liste standard des dix	Effectif au 1 <sup>er</sup> janvier 2011
▶ Lancement par le CCSF de travaux pour l'évolution du TIP dont la migration sera ensuite assurée dans le cadre de la mise en place du SEPA	En cours. Réunions du CCSF sur l'utilisation du TIP et Avis au Comité national SEPA
▶ Engagement des banques à proposer une initiative sur le virement de proximité pouvant se substituer au chèque	En cours. Présentation de plusieurs projets au CCSF le 5 avril 2011 par la profession
▶ Lancement en septembre 2010 par le CCSF d'une étude sur l'utilisation du chèque	Réalisé. Le CCSF a commandé une étude au cabinet Edgar, Dunn & Cie qui lui a été présentée le 3 mars 2011 et a été publiée.
<b>3) AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DES FORFAITS</b>	
▶ Engagement des banques à mieux détailler le contenu des forfaits dans les plaquettes tarifaires et lors de la souscription	Réalisé. Les banques ont présenté au CCSF leurs nouvelles propositions de forfaits bancaires.
▶ Engagement des banques à garantir que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire par rapport à l'offre à la carte	Mis en œuvre
▶ Engagement des banques à mettre en place une nouvelle génération de forfaits personnalisables par le client. Compte tenu de ce que les principaux réseaux bancaires ont indiqué avoir engagé une réflexion sur le contenu de leur offre en matière de forfaits, le CCSF dressera un premier état des lieux avant le 1 <sup>er</sup> juin 2011.	Les nouveaux forfaits bancaires « à la carte » sont en cours de commercialisation. Un état des lieux a été dressé lors de la réunion du 28 juin 2011.
<b>4) PRÉVENIR LES INCIDENTS DE PAIEMENT ET LEUR IMPACT POUR LES CONSOMMATEURS</b>	
<b>• Pour tous les clients des banques</b>	
▶ Accord des banques pour renforcer le dialogue avec leurs clients afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse. Engagement des banques à communiquer à leurs clients cette possibilité en 2011. Une présentation sera faite au CCSF courant 2011.	Réalisé. La préconisation de la FBF du 10 décembre 2010 sur l'information du client sur la possibilité d'adapter le montant de l'autorisation de découvert a été diffusée.
▶ Accord des banques pour proposer et valoriser auprès de leurs clients une offre d'alerte sur le solde par tous moyens, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service. Engagement des banques à présenter ces offres au CCSF au premier trimestre 2011	Réalisé. La FBF a mené une action auprès de ses adhérents et a émis une préconisation le 10 décembre 2010.
▶ Accord pour ouvrir sous l'égide du CCSF un dialogue entre facturiers, banquiers et consommateurs afin de permettre aux clients de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations	Le dialogue a été engagé lors d'une réunion le 8 mars 2011 sur le TIP, les pratiques des grands facturiers, et les représentations de prélèvement.
<b>• Pour les clientèles fragiles</b>	
▶ Engagement des banques à intégrer dans toutes les offres bancaires de gammes de moyens de paiement alternatifs (GPA) un nombre minimum d'alertes sur le niveau du solde. Mise en place du dispositif courant 2011	Publication d'un bon usage professionnel de la FBF le 10 décembre 2010. Dispositif effectif au 30 juin 2011. Par ailleurs les premiers relevés de l'Observatoire des tarifs bancaires confirmeront leur application dans les plaquettes tarifaires des banques.

A 6

Mesures arrêtées lors de la réunion du 21 septembre 2010	Suivi à fin décembre 2011
<p>► Engagement des banques à intégrer dans les offres GPA un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention. Ce tarif sera établi à 50 % du tarif actuel ou à un niveau modeste. Les offres GPA comprendront aussi un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais d'incident. Chaque banque présentera au CCSF à une date à fixer (octobre/novembre 2010) le dispositif qu'elle aura décidé sur la base des propositions du rapport Pauget-Constans en la matière. Mise en place du dispositif complet au 30 juin 2011</p>	<p>Effectif suite à la publication d'un bon usage professionnel de la FBF le 10 décembre 2010. Les établissements ont présenté le 28 juin 2011 au CCSF les dispositifs retenus pour être appliqués au 30 juin 2011.</p>
<p>► Engagement des banques à proposer d'ici fin 2010 une solution transitoire permettant au minimum de limiter la perception de ces frais d'incidents dans le cadre de la GPA existante</p>	<p>Voir la préconisation du 10 décembre ci-dessus</p>
<p>► Accord des banques pour promouvoir de façon appropriée auprès de leurs clients, notamment ceux connaissant un grand nombre d'incidents, leurs nouvelles offres GPA. Engagement des banques à présenter clairement cette offre dans leur plaquette tarifaire</p>	<p>Voir la préconisation du 10 décembre ci-dessus. L'Observatoire des tarifs bancaires a constaté en juillet 2011 la présentation des offres GPA dans les plaquettes tarifaires.</p>
<p><b>5) AUTRES MESURES, CONDITIONS D'APPLICATION ET CALENDRIER</b></p>	
<p>► Le CCSF examinera d'ici la fin novembre 2010 les autres mesures proposées par le rapport, notamment dans les domaines de la formation des réseaux bancaires et de l'éducation financière, et de la demande d'un plan d'action faite à l'administration pour promouvoir davantage l'utilisation et l'acceptation par les services publics des moyens de paiement autres que le chèque.</p>	<p>Réalisé. Le CCSF a bénéficié d'une présentation des formations dans les réseaux bancaires lors de la réunion du 22 mars 2011 et a également invité l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP).</p>
<p>► Pour chacun des engagements convenus, le CCSF examinera ses modalités précises de mise en œuvre et son calendrier d'application. L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) en coopération avec la DGCCRF contrôlera le respect des engagements et du calendrier d'application. Elles feront rapport au ministre d'ici fin 2011.</p>	<p>L'ACP a mené une vérification du respect des engagements en matière d'aide à la mobilité bancaire et a présenté son rapport au ministre et au CCSF le 21 novembre 2011.</p>
<p>► Un calendrier d'ensemble sera établi en novembre 2010, permettant à l'essentiel des mesures d'être appliquées dès 2011.</p>	<p>Réalisé</p>
<p>► Le CCSF fera un premier bilan de la mise en œuvre de ces mesures avant le 1<sup>er</sup> juin 2011.</p>	<p>Bilan dressé le 28 juin 2011</p>

## Publication de l'étude relative à l'utilisation du chèque en France

**Communiqué de presse du 30 mars 2011 de Madame Christine Lagarde,  
ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie :  
Christine Lagarde : « Je ne suis pas favorable à la suppression du chèque »**

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) publie aujourd'hui l'étude réalisée à la demande de Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, sur l'utilisation du chèque en France. Cette étude montre que la France est le premier pays utilisateur de chèques en Europe bien que le nombre de chèques émis connaisse une baisse régulière depuis le début des années deux mille.

Avec 3,3 milliards de chèques émis en 2009, le chèque reste un moyen de paiement très utilisé par les Français. Cette tendance est d'autant plus forte qu'aucune alternative n'existe parfois pour le paiement de certaines dépenses. Parmi ces secteurs, les dépenses en milieu scolaire, les services à domicile ou les dépenses médicales restent ceux pour lesquels le chèque demeure le premier moyen de paiement utilisé.

L'étude conduite sous l'égide du CCSF montre que les personnes les plus attachées au chèque ne sont pas celles qui l'utilisent le plus. Il apparaît ainsi que le chèque est particulièrement privilégié par les catégories socioprofessionnelles supérieures et peu âgées. De même, à l'heure de la modernisation des moyens de paiement dans un contexte européen, le secteur des paiements interentreprises conserve une forte préférence pour le chèque dans le règlement des fournisseurs ou pour le versement des salaires mais il est nettement moins apprécié à l'encaissement. Cette tendance se confirme d'autant plus que les entreprises sont petites. De la même manière, le secteur public, et tout particulièrement celui des collectivités locales, compte encore pour 63 % des encaissements par chèques en dépit des efforts déployés pour développer l'usage de moyens de paiement alternatifs et dématérialisés.

« Cette étude me conforte dans l'idée que la suppression du chèque n'est pas une option aujourd'hui » a souligné Christine Lagarde.

La priorité est que les consommateurs aient accès, pour réaliser leurs paiements, à des moyens de paiement modernes et simples d'utilisation, offrant un service à la fois efficace, sûr et à moindre coût. L'utilisation extensive du chèque en France alors qu'il a beaucoup reculé, voire disparu chez nos voisins européens, montre que les moyens de paiement offerts en France ne remplissent pas pleinement ces objectifs.

Afin de contribuer à l'enrichissement de la gamme des moyens de paiement offerts aux Français, Christine Lagarde confie à Georges Pauget et Emmanuel Constans une mission de propositions sur l'avenir des moyens de paiement pour identifier les moyens de diversifier les moyens de paiement proposés aux consommateurs et leur donner plus de choix pour leurs paiements. Le rapport sera remis en octobre 2011.

Rapport du CCSF sur l'utilisation du chèque en France :  
<http://www.economie.gouv.fr/services/rap11/110330-rap-cheques.pdf>

## 8.1 Communiqué de presse du 8 février 2011 de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

### Christine Lagarde : « La protection des consommateurs sera un axe de travail de la présidence française du G20 »

Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a présidé ce jour une réunion de travail du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) qui rassemble les associations de consommateurs et les représentants des professionnels et des entreprises suite au renouvellement de ses membres.

Christine Lagarde a fait part au CCSF de quatre priorités de travail :

- poursuivre la mobilisation sur les frais bancaires pour assurer la mise en œuvre des engagements des banques du 21 septembre 2010 destinés à renforcer la transparence sur les frais bancaires et à réduire les frais pour incident pour les clientèles fragiles ;
- **proposer fin février des mesures destinées à faciliter la mobilité des consommateurs en assurances dommages ;**
- suivre et accompagner les initiatives des assureurs pour renforcer la lisibilité des assurances complémentaires santé ;
- réaliser un bilan de la réforme de l'assurance emprunteur mise en œuvre par la loi Lagarde à l'occasion du premier anniversaire de l'entrée en vigueur de cette réforme le 1<sup>er</sup> septembre 2011.

Christine Lagarde a annoncé qu'elle souhaitait faire de la protection des consommateurs un axe de travail de la présidence française du G20. Lors du G20 Finances des 18 et 19 février, Christine Lagarde proposera à ses homologues que la réunion du G20 Finances d'octobre 2011 soit l'occasion de dégager des principes communs de protection des consommateurs de produits financiers. À l'occasion de la réunion d'octobre des ministres des Finances du G20, Christine Lagarde organisera une conférence de haut niveau sur la protection des consommateurs de produits financiers en lien avec l'OCDE et à laquelle elle invitera les ministres des Finances du G20.

Intervention de Christine Lagarde devant le CCSF : [http://www.economie.gouv.fr/discours-presse/discours-communiqués\\_finances.php?type=discours&id=788&rub=500](http://www.economie.gouv.fr/discours-presse/discours-communiqués_finances.php?type=discours&id=788&rub=500)

## 8.2 La tacite reconduction des contrats d'assurance depuis la loi Chatel du 28 janvier 2005 : bilan et propositions

Rapport à Madame le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et à Monsieur le président du Comité consultatif du secteur financier

Rapport réalisé par Luc Mayaux,  
professeur à l'Université Lyon III, directeur de l'Institut des assurances de Lyon

Février 2011

### INTRODUCTION

Par déclaration faite à l'Assemblée nationale le 14 décembre 2010, Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a exprimé l'importance qu'elle attachait à une bonne application au secteur de l'assurance de la loi n° 2005-66 du 28 janvier 2005, dite loi Chatel, en ce qu'elle « permet à tous les assurés, deux mois avant l'échéance de leur contrat, de le résilier et de faire jouer la concurrence ».

Dans ce cadre, Madame le ministre a demandé au CCSF de réaliser une étude sur l'effectivité de l'application de la loi aux contrats concernés, sous la forme d'un rapport à lui remettre fin février 2011.

Pour répondre à cette demande, Emmanuel Constans, président du CCSF, nous a demandé d'établir ce rapport, avec l'aide du Secrétariat général du CCSF qui, aux termes de la lettre de mission qui nous a été adressée (cf. texte en annexe), « devra décrire le dispositif mis en place par la loi Chatel, préciser les conditions dans lesquelles il est disponible pour les assurés et s'interroger sur son utilisation effective par ces derniers ». La même lettre nous invite à « faire toute proposition d'amélioration dans ce secteur ».

Pour mener à bien cette étude et conformément aux vœux de Monsieur le président du CCSF, nous avons pris contact avec les parties prenantes concernées (fédérations professionnelles du secteur de l'assurance, associations de consommateurs, INC, administrations, ACP, etc.). La démarche a consisté à élaborer un questionnaire (ci-après annexé), à l'adresser à ces parties prenantes qui, à leur choix, pouvaient soit se borner à y répondre par écrit, soit demander à être auditionnées. Au total, nous avons procédé à quatorze auditions (cf. liste des personnes entendues en annexe) et avons reçu dix réponses au questionnaire.

En outre, les orientations du rapport ont été présentées et débattues lors de deux réunions du CCSF.

Pour répondre aux demandes de Monsieur le président du CCSF, nous présenterons tout d'abord l'état de la réglementation sur la tacite reconduction des contrats d'assurance (1.), la manière dont en pratique cette réglementation est mise en œuvre (2.) avant de faire quelques propositions d'amélioration (3.).

NB : Ce rapport a été réalisé avec la collaboration de Catherine Le Rudulier, secrétaire générale adjointe du CCSF.

## 1. ÉTAT DE LA RÉGLEMENTATION SUR LA TACITE RECONDUCTION

Nous exposerons l'état de la réglementation avant la loi Chatel (1.1), avant de présenter succinctement le dispositif issu de cette loi (1.2).

### 1.1 La réglementation antérieure à la loi Chatel

Avant la loi Chatel du 28 janvier 2005, le dispositif législatif et réglementaire relatif à la reconduction des contrats d'assurance était fondé sur quelques principes simples, qui demeurent applicables aujourd'hui.

1) En premier lieu, le contrat d'assurance est regardé comme un **contrat à durée déterminée**, c'est-à-dire comme un contrat dont la durée est fixée par les parties lors de sa conclusion. Cela résulte de l'article L. 113-12, alinéa premier du *Code des assurances*, selon lequel « la durée du contrat et les conditions de résiliation sont fixées par la police » (souligné par nous). Cette durée doit être mentionnée au contrat en caractère très apparents (*Code des assurances*, art. L. 113-15). Si elle est supérieure à trois ans et pour les assurances « non-vie », elle doit même figurer juste au-dessus de la signature du souscripteur (*Code des assurances*, art. A. 113-1). Il résulte de tout cela que le contrat d'assurance est éteint à l'expiration de cette durée et donc à l'arrivée du terme.

2) En deuxième lieu, **avant l'arrivée de ce terme**, une résiliation du contrat est possible chaque année par chacune des parties (souscripteur et assureur), à la date anniversaire du contrat et moyennant le respect d'un préavis de deux mois. Ce droit de résilier annuellement le contrat, prévu par l'article L. 113-12, alinéa 2 du *Code des assurances*, est issu de la loi n° 89-1014 du 31 décembre 1989 (auparavant, la première résiliation n'était possible que passé un délai de trois ans). Devant être rappelé dans chaque police, il s'applique à tous les contrats « non-vie », mais il peut y être dérogé pour les contrats individuels d'assurance maladie et pour la couverture des risques autres que ceux des particuliers. Par application de l'article A. 113-1 du *Code des assurances*, il s'applique également aux contrats qui, malgré les exigences légales, ne comporteraient pas d'indication relative à leur durée (et seraient donc *de facto* des contrats à durée indéterminée).

3) En troisième lieu, **à l'arrivée du terme**, le contrat peut être reconduit expressément (au moyen d'un nouvel accord de volontés) ou tacitement. S'agissant de la tacite reconduction, deux mécanismes sont concevables. Elle peut tout d'abord résulter du fait que, malgré l'arrivée du terme, le contrat continue d'être exécuté par les parties (l'assuré continuant de payer la prime que l'assureur encaisse, ce dernier acceptant de régler les sinistres survenant après le terme). On parle parfois de reconduction « purement tacite », qui résulte d'un accord tacite mais non équivoque des parties, déduit de leur comportement. Elle est évidemment source d'insécurité juridique car, en cas de sinistre postérieur au terme, l'assureur pourra facilement soutenir que l'accord tacite était entaché d'équivoque. Il a ainsi été jugé, à propos d'un contrat d'assurance automobile sans clause de tacite reconduction, que l'envoi sans réserve d'une attestation d'assurance ne suffisait pas à caractériser le consentement de l'assureur à la reconduction. En l'absence de prime réclamée par ce dernier à l'assuré, les juges du fond auraient dû rechercher si un nouveau contrat avait pu se former <sup>1</sup>.

Aussi la pratique française a-t-elle toujours privilégié un autre mécanisme qui est celui de la **clause de tacite reconduction**. Le contrat originel contient une clause selon laquelle, sauf opposition faite par l'une des parties avant le terme du contrat (et en respectant un délai de préavis), celui-ci est automatiquement reconduit. Jusqu'à la loi Chatel, ce mécanisme était peu réglementé. La loi précisait seulement que la police devait mentionner « les conditions de la tacite reconduction si elle a été stipulée » (*Code des assurances*, art. R. 112-1), ce qui à la fois valide le mécanisme et lui donne un caractère contractuel, et que cette même police devait mentionner que la durée de la tacite reconduction ne pouvait en aucun cas être supérieure à une année. Cela conduit à dire que si un contrat est d'une durée initiale supérieure

<sup>1</sup> Cass. 2e civ., 20 mars 2008, n° 07-12845 : *Resp. civ. et assur.* 2008, comm. 208, note H. Groutel ; *RGDA* 2008, p. 317, note J. Landel.

à un an, il peut être tacitement reconduit mais pour une durée maximale d'un an, sans d'ailleurs que le nombre de reconductions soit limité.

En revanche, la loi était muette (et le demeure aujourd'hui) sur le **délai du préavis** qui était donc fixé par le contrat, en tant que condition de la tacite reconduction visée par l'article R. 112-1 du *Code des assurances*. Toutefois, la pratique avait tendance à aligner ce délai sur la durée de deux mois prévue en cas de résiliation d'un contrat non arrivé à son terme à sa date anniversaire (cf. *supra*). Mais il ne s'agissait que d'une tendance, le contrat pouvant très bien prévoir un autre délai.

Quant aux **effets de la tacite reconduction**, la jurisprudence a considéré, conformément à un principe très général du droit français qui s'applique à tous les contrats et pas seulement au contrat d'assurance, que la tacite reconduction donne naissance à un nouveau contrat. La règle est importante, notamment en présence d'une loi nouvelle qui serait dépourvue de dispositions transitoires. Celle-ci s'appliquera à tous les contrats qui seraient tacitement reconduits après son entrée en vigueur <sup>2</sup>.

**En conclusion**, on insistera sur le fait que ce dispositif très simple mais relativement bien « cadré » (comme en témoigne la quasi-absence de jurisprudence en la matière) demeure applicable après l'entrée en vigueur de la loi Chatel <sup>3</sup>, y compris pour les contrats soumis à cette loi, qui ne fait que le compléter. Il est même le seul à s'appliquer pour les contrats qui échapperaient à celle-ci. C'est la raison pour laquelle on a estimé devoir le présenter dans les détails.

## 1.2 Le dispositif issu de la loi Chatel

On se référera aux textes du *Code des assurances* en renvoyant, en tant que de besoin, au *Code de la mutualité* ou au *Code de la sécurité sociale* pour les opérations émanant de mutuelles régies par le premier code ou d'institutions de prévoyances soumises au second.

### 1.2.1 Genèse et finalité du dispositif

La loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, dite loi Chatel, trouve son origine dans une proposition de loi présentée par les députés Luc Chatel et Jacques Barrot, « tendant à redonner confiance au consommateur » <sup>4</sup>. Par son intitulé même, elle se présente comme **consommériste**. S'agissant de la tacite reconduction, qui est le premier des trois sujets abordés par le texte (les deux autres étant l'encadrement du crédit renouvelable et la libération du crédit gratuit), les auteurs de la proposition insistent sur le fait que le consommateur « peut légitimement ne pas avoir eu connaissance de la date de renouvellement tacite dans des conditions satisfaisantes d'information » et qu'il « ne dispose pas non plus dans les conditions actuelles du temps nécessaire pour comparer les offres disponibles sur le marché et faire jouer correctement la concurrence » <sup>5</sup>. De fait, en matière d'assurance, le contractant a connaissance du nouveau montant de prime avec l'envoi de l'avis d'échéance qui, le plus souvent, lui est adressé à une date trop tardive pour qu'il puisse s'opposer à la reconduction en respectant le préavis contractuel qui est généralement de deux mois. Si l'assureur se montre strict sur ce respect, le souscripteur devra attendre l'échéance annuelle suivante pour mettre fin au contrat.

Certes, certains assureurs se montraient plus libéraux en faisant observer que si la clause de tacite reconduction conduit à faire produire effet au silence du souscripteur au moment de la reconduction du contrat, c'est à la condition que ce silence ait été gardé en connaissance de cause, à savoir en connaissance du nouveau contenu du contrat ainsi reconduit. Or, tel n'est pas le cas lorsque le nouveau montant de

<sup>2</sup> V., à propos des arrêtés des 19 mars 1993 et 29 mars 1995 portant réforme technique de l'assurance-vie, Cass. 1<sup>re</sup> civ., 2 décembre 2003, n° 00-19561 : Resp. civ. et assur. 2004, comm. 159, note H. Groutel ; RGDA 2004, p. 143, note L. Mayaux. – Cass. 2<sup>e</sup> civ., 10 juin 2004, n° 03-13495 : RGDA 2004, p. 985, note L. Mayaux.

<sup>3</sup> V., considérant que la tacite reconduction donne naissance à un nouveau contrat, que le contrat soit soumis à la loi Chatel ou qu'il ne le soit pas (en raison, comme en l'espèce, de son caractère collectif), CA Dijon, 16 sept. 2008, ch. civile A, n° RG07/00336.

<sup>4</sup> AN, 12<sup>e</sup> législature, n° 1141.

<sup>5</sup> Proposition préc., p. 2.

prime n'est pas connu du souscripteur plus de deux mois avant l'échéance. Dans ces conditions, ces assureurs acceptaient une dénonciation tardive, qui ne respectait pas ce délai de préavis. Mais cette solution n'était fondée sur aucune disposition légale <sup>6</sup>, ce qui révélait les lacunes du dispositif existant à l'époque.

Aussi convenait-il de le compléter en améliorant l'information de l'assuré. Tel est l'objet de la proposition de loi qui originellement ne traitait pas du contrat d'assurance en particulier, mais qui rapidement, dès le stade de l'examen du texte en Commission <sup>7</sup>, a été enrichie de dispositions spécifiques à ce contrat. Il fallait, en effet, tenir compte à la fois du particularisme de celui-ci et du fait que la tacite reconduction y était déjà réglementée, même si c'était de manière lacunaire. En revanche, sur la clause de tacite reconduction elle-même, il est apparu qu'elle se justifiait par la nécessité de protéger le consommateur contre le risque d'être à découvert d'assurance et qu'elle devait continuer à être admise.

**Au final**, la loi apparaît ainsi comme protégeant le consommateur de deux manières : en maintenant la sécurité qui lui était offerte par la clause de tacite reconduction et en lui permettant plus facilement de changer d'assureur, favorisant en cela le libre jeu de la concurrence. D'une certaine manière, il s'agit de concilier une double exigence de sécurité et de liberté. Cette finalité apparaît clairement dans le rapport fait à l'occasion de l'examen de la proposition de loi par la Commission des affaires économiques et du plan du Sénat. Le rapporteur fait observer que certaines assurances visées par la proposition (comme l'assurance automobile) font l'objet d'une obligation légale d'assurance. Il convient donc « de s'assurer que les facultés ouvertes au consommateur pour, de manière parfaitement légitime, lui permettre de faire jouer la concurrence entre les professionnels afin de souscrire des contrats au meilleur prix, ne le conduisent toutefois pas, au mépris de ses propres intérêts, à se trouver le cas échéant à son insu, exempt de toute garantie pendant une certaine période » <sup>8</sup>.

## 1.2.2 Champ d'application du dispositif

**À titre liminaire**, il faut d'abord préciser que la loi Chatel s'attachant à la reconduction d'un contrat arrivé à son terme, le nouveau dispositif ne concerne pas les contrats qui, faute d'indication relative à la durée ou en raison d'indications imprécises sur cette durée (comme dans le cas où elle est alignée sur celle de la société d'assurance), sont *de facto* à durée indéterminée. Pour ceux-ci, qui n'ont pas réellement de terme, il ne peut être question de reconduction mais seulement de résiliation annuelle. De même, la loi ne s'applique pas aux contrats d'une durée supérieure à un an qui ne seraient pas arrivés à leur terme. Ces contrats sont résiliables tous les ans (par application de l'article L. 113-12, alinéa 2 du *Code des assurances*), mais ils ne seront soumis à la loi Chatel qu'à l'expiration de la durée pour laquelle ils ont été conclus, et naturellement en présence d'une clause de tacite reconduction. Mais, toutes ces situations sont devenues marginales. Les contrats faisant référence à la durée de la société ont disparu du marché, et très généralement les contrats d'assurance des particuliers sont conclus aujourd'hui pour un an, avec clause de tacite reconduction. La loi Chatel est donc d'application très générale. Restent deux séries d'exceptions prévues aux alinéas 1<sup>er</sup> et 4 de l'article L. 113-15-1 du *Code des assurances*.

### 1.2.2.1 L'alinéa premier concerne les risques couverts

Sont concernés les seuls risques du particulier, plus précisément « les risques couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles ». Cette restriction ne figurait pas dans la première version du texte qui n'excluait du dispositif que les « grands risques » (au sens de l'article L. 111-6 du *Code des assurances*), c'est-à-dire en première analyse les risques des grandes entreprises. Mais à la suite d'un amendement n° 41 adopté par l'Assemblée nationale lors de l'examen du texte en première lecture,

<sup>6</sup> Pas plus d'ailleurs que sur la jurisprudence. Un arrêt postérieur à la loi Chatel, rendu à propos d'un contrat de « parrainage » comportant une clause de tacite reconduction (et non d'un contrat d'assurance), a pu d'ailleurs estimer que la tacite reconduction donnait naissance à un nouveau contrat dont les éléments ne sont pas nécessairement identiques à ceux du contrat originel ; v. Cass. 1<sup>re</sup> civ., 15 nov. 2005, n° 02-21366 : *Bull. civ.* 2005, I, n° 413 ; D. 2006, p. 587, note M. Mekki.

<sup>7</sup> Cf. Rapport L. Chatel, n° 1271, AN, p. 23.

<sup>8</sup> Rapport G. Cornu n° 286, Sénat, p. 10.

le champ d'application du texte a été restreint au motif que la limitation aux personnes physiques assurées pour leur seule vie privée « cerne mieux la population des assurés concernés par la mesure que celle des grands risques »<sup>9</sup>.

#### 1.2.2.2 L'alinéa 4 vise certains contrats

Sont exclus les assurances sur la vie ainsi que les « contrats de groupe et autres opérations collectives ». Ces deux exclusions ont été introduites lors de l'examen du texte par le Sénat. La première a été justifiée par le rapporteur G. Cornu<sup>10</sup> par le fait qu'il n'existe pas d'action en paiement des primes pour les contrats d'assurance-vie qui échappent par ailleurs à la faculté de résiliation annuelle de l'article L. 113-12 du *Code des assurances*<sup>11</sup>. Elle n'a toutefois pas été reprise pour les assurances-vie souscrites auprès d'institutions de prévoyance, pour lesquelles seules sont exclues les opérations qui comportent une valeur de rachat (*Code de la Sécurité sociale*, art. L. 932-23).

Quant à la deuxième exclusion, elle a été justifiée par le fait que nombre d'opérations collectives ont un caractère obligatoire, ce qui exclut toute faculté de dénonciation de la part de l'adhérent<sup>12</sup> et que, pour celles à caractère facultatif, l'extension du dispositif impliquerait des contraintes lourdes, car « il faudrait formaliser l'information des adhérents par le souscripteur », ce dernier étant l'unique interlocuteur de l'adhérent et normalement le seul destinataire de l'avis d'échéance<sup>13</sup>.

### 1.2.3 Contenu du dispositif

La loi Chatel impose une obligation d'information à l'assureur par le biais de l'avis d'échéance (*Code des assurances*, art. L. 113-15-1, al. 1<sup>er</sup>), qu'elle assortit d'une sanction (*Code des assurances*, art. L. 113-15-1, al. 2 et 3).

#### 1.2.3.1 En ce qui concerne l'obligation d'information

L'avis d'échéance doit rappeler le droit de l'assuré à dénoncer le contrat. Si l'avis est adressé plus de quinze jours avant la date limite pour faire cette dénonciation (eu égard à l'existence d'un délai de préavis), il devra seulement mentionner cette date ainsi naturellement que l'existence du droit de dénonciation. S'il est adressé moins de quinze jours avant la date limite, il devra mentionner que l'assuré dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de l'avis pour dénoncer la reconduction. Dans ce cas, le délai court à partir de la date figurant sur le cachet de La Poste. Le choix de la date de l'envoi (plutôt que de la réception) et, plus précisément, de la date du cachet de La Poste est lié à la volonté du législateur de ne pas exiger que l'avis d'échéance soit envoyé par lettre recommandée. Compte tenu des millions de contrats concernés par la réforme, cette exigence aurait eu un coût estimé à 130 millions d'euros<sup>14</sup>.

#### 1.2.3.2 En ce qui concerne la sanction

Si l'information n'a pas été adressée à l'assuré conformément aux dispositions du premier alinéa de l'article L. 113-15-1 du *Code des assurances*, cet assuré pourra mettre fin au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction en envoyant une lettre recommandée à l'assureur. Cette résiliation prendra effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de La Poste. Elle entraînera, le cas échéant, restitution par l'assureur de la cotisation correspondant à « la période pendant laquelle le risque n'a pas couru »<sup>15</sup> (en fait celle où le risque n'est plus couvert

<sup>9</sup> JOAN, débats, 1<sup>re</sup> séance, 11 décembre 2003.

<sup>10</sup> Cf. JO Sénat, séance 22 juin 2004.

<sup>11</sup> Cf. le dernier alinéa du texte qui exclut expressément les assurances sur la vie.

<sup>12</sup> Cf. l'intervention de G. Cornu, JO Sénat, débats, séance 22 juin 2004.

<sup>13</sup> Rapport G. Cornu, Sénat, 2003-2004, n° 286.

<sup>14</sup> Cf. l'intervention du secrétaire d'État aux petites entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation, JOAN, séance 11 décembre 2003.

<sup>15</sup> Code des assurances, art. L. 113-15-1, al. 3.

par cet assureur<sup>16</sup>), dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation. Passé ce délai, les sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

**En résumé**, tout tourne autour de l'avis d'échéance, de sa date d'envoi (plus de quinze jours ou moins de quinze jours avant la date limite prévue au contrat pour s'opposer à la reconduction) et de l'information qui doit y être contenue. Il s'agit de faire une « piqûre de rappel » à l'assuré (en fait au souscripteur<sup>17</sup>), en lui rappelant une faculté de dénonciation déjà mentionnée au contrat, tout en tenant compte, par l'octroi d'un délai particulier de vingt jours, d'un envoi tardif de l'avis d'échéance. Et si le rappel n'est pas fait (faute d'envoi de l'avis), ou est mal fait (l'information figurant dans l'avis n'étant pas conforme aux dispositions de la loi), la sanction est l'octroi d'une nouvelle faculté de résiliation, qui peut être exercée à tout moment, ce qui introduit un ferment d'insécurité pour l'assureur que l'on espère dissuasif. Telle est l'économie du mécanisme.

#### 1.2.4 Réception du dispositif

**En doctrine**, la loi Chatel a fait l'objet d'un accueil mitigé. En témoignent les intitulés de certains articles. Il y est question d'« usine à gaz »<sup>18</sup>, de « marché de dupes »<sup>19</sup>, de « loi inutile »<sup>20</sup> ou encore de « protection déraisonnable des consommateurs d'assurance »<sup>21</sup>. L'auteur du présent rapport, sans méconnaître l'apport de la loi qui mêle consumérisme et libéralisme, avait à l'époque mis en garde contre le risque de certaines dérives<sup>22</sup>. Il y a plusieurs raisons à ces réticences. Les auteurs insistent sur le fait que, s'agissant du contrat d'assurance et à la différence d'autres contrats, la tacite reconduction était déjà réglementée (d'où le reproche de « loi inutile »). Ils craignent qu'un souscripteur de mauvaise foi ne tire profit de l'impossibilité pour l'assureur de prouver l'envoi de l'avis d'échéance, pour pouvoir résilier le contrat à tout moment (d'où la « protection déraisonnable » et le risque de « dérive »). Et surtout, ils redoutent que la possibilité pour le souscripteur de dénoncer le contrat plus tardivement qu'avant ne le mette à découvert d'assurance, faute de pouvoir trouver rapidement un nouvel assureur (d'où le « marché de dupes » et un nouveau risque de « dérive »).

Si l'on s'en tient à un **rapport d'information sur la loi** du 10 mai 2006, déposé par la Commission des affaires économiques, de l'environnement et du territoire de l'Assemblée nationale et présenté par Luc Chatel lui-même<sup>23</sup>, ces différentes craintes ne paraissent pas s'être concrétisées. Le rapport, rédigé – il est vrai – guère plus d'un an après la promulgation de la loi, fait état d'une « mise en œuvre satisfaisante » et d'« échos très positifs »<sup>24</sup>. Il appelle à une « nécessaire pédagogie » et se félicite à ce titre du travail important d'information sur la loi accompli tant par les organisations professionnelles (notamment la Fédération française des sociétés d'assurances) que par l'Institut national de la consommation<sup>25</sup>. S'agissant des difficultés pratiques d'application, le rapport se contente de regretter que les avis échéance soient le plus souvent envoyés au tarif économique, ce qui allonge les délais d'acheminement<sup>26</sup>. Par ailleurs, dans la partie consacrée à des éclaircissements sur la loi et, plus particulièrement, sur son champ d'application, l'auteur du rapport justifie l'exclusion des risques professionnels, ainsi que celle des contrats d'assurance-vie et des contrats collectifs par des raisons très similaires à celles évoquées lors du vote de la loi<sup>27</sup>.

16 Le texte de la loi comporte, à cet égard, une maladresse rédactionnelle. Après la résiliation du contrat, le risque continue, en effet, de courir, mais il n'est plus couvert (au moins par l'assureur auprès duquel le contrat résilié avait été souscrit).

17 On relève – là encore – une maladresse rédactionnelle dans la loi. Le pouvoir de s'opposer à la reconduction d'un contrat est, en effet, une prérogative, du souscripteur qui a seul la qualité de contractant. La question se pose quand celui-ci n'a pas, en même temps, la qualité d'assuré, c'est-à-dire de personne exposée au risque couvert par le contrat. L'hypothèse se rencontre en présence d'une « assurance pour compte ».

18 G. Courtieu, « Une nouvelle usine à gaz » : JCP E 2005, 915, n° 2.

19 H. Groutel, « La loi du 28 janvier 2005 : un marché de dupes ? » : Resp. civ. et assur. 2005, Repère 2.

20 J. Bigot, « La loi Chatel et l'assurance : une loi inutile ? » : JCP G 2005, actual. 82.

21 S. Rétif, « Vers une protection déraisonnable des consommateurs d'assurance » : Resp. civ. et assur. 2006, Focus, 5. L'article est – il est vrai – plus général, la loi Chatel n'étant qu'une illustration du mouvement dénoncé par l'auteur.

22 L. Mayaux, « Tacite reconduction : les dérives de la loi Chatel », JCP G 2005, I, 137, n° 6 et s.

23 Ass. Nat., rapport n° 3077.

24 Rapport préc., p. 22.

25 Ibid.

26 Rapport préc., p. 24.

27 Cf. supra 1.2.2.

Pour sa part, l'**Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles** (ACAM), dans son rapport annuel pour 2009 (le dernier de cette autorité<sup>28</sup>), fait état de quelques dysfonctionnements dans l'application de la loi. Des assureurs s'opposeraient à la demande de certains de leurs assurés de dénoncer le contrat au seul motif que ceux-ci ne mentionnent pas expressément la loi comme fondement de leur demande, ou que leur contrat a moins d'un an d'ancienneté (cas d'un contrat souscrit en cours d'année mais arrivant à échéance le 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante)<sup>29</sup>. En assurance « complémentaire santé », le rapport fait part du désarroi des assurés qui souhaiteraient bénéficier de la loi Chatel pour changer d'assureur, mais se voient opposer le fait qu'étant adhérents à un contrat-groupe, cette loi ne peut s'appliquer<sup>30</sup>. Mais globalement, il n'apparaît pas, avant de procéder à la présente étude, que des difficultés majeures dans l'application du dispositif aient été dénoncées.

## 2. MISE EN ŒUVRE DE LA RÉGLEMENTATION SUR LA TACITE RECONDUCTION

À la suite des auditions et des réponses écrites au questionnaire, il s'avère qu'en pratique, la loi Chatel suscite peu de difficultés de mise en œuvre (2.1). Mais son influence sur le jeu de la concurrence apparaît assez faible, encore qu'il soit difficile à quantifier (2.2).

### 2.1 Application pratique de la réglementation

D'une manière générale, la réglementation apparaît comme bien respectée (2.1.1), même si certaines difficultés continuent de persister (2.1.2).

#### 2.1.1 Une réglementation généralement bien respectée

Ce respect apparaît au vu du très faible nombre de réclamations recensées (2.1.1.1). Certaines dispositions de la loi ne donnent d'ailleurs lieu à aucune réclamation ni observation de la part des personnes interrogées, ce qui révèle qu'elles sont particulièrement bien respectées (2.1.1.2).

##### 2.1.1.1 Des réclamations peu nombreuses

En premier lieu, on relève l'absence quasi totale de contentieux judiciaire. Cela ne signifie pas que l'application de l'article L.113-15-1 du *Code des assurances* ne suscite aucune difficulté d'application, mais à tout le moins que les enjeux financiers en cause ne sont pas suffisants pour justifier l'engagement de frais de procédure. On note également qu'il y a peu de dossiers de médiation, alors que la médiation étant une procédure gratuite, elle est particulièrement adaptée pour des litiges de faible montant. Or, le médiateur de la FFSA mentionne avoir été saisi seulement à trois reprises de problèmes relatifs à l'application de la loi Chatel, depuis l'entrée en vigueur de celle-ci.

Les associations de consommateurs auditionnées font état, pour leur part, de courriers révélateurs de certains dysfonctionnements (cf. 2.1.2) mais qui sont en faible nombre.

La DGCCRF indique, quant à elle, avoir peu de remontées de la part de ses directions départementales et régionales.

C'est l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), qui a succédé à partir de mars 2010 à l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM), qui fait état du plus grand nombre de réclamations (près de 300 en cinq ans). Elles portent aussi bien sur la date de l'envoi de l'avis d'échéance que sur les modalités de l'information donnée à l'assuré ou encore sur le refus par l'assureur de donner suite à une demande de dénonciation de l'assuré. Encore ce chiffre est-il à relativiser compte tenu des millions de contrats concernés.

28 En 2010, l'ACAM a été remplacée par l'ACP (Autorité de contrôle prudentiel), dont la création résulte de l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010.

29 Rapport d'activité, p. 53.

30 Rapport d'activité, p. 51.

Comment interpréter ce nombre limité de réclamations ? S'agit-il de cas isolés ou, au contraire, emblématiques d'une difficulté plus générale ?

Une première analyse permet d'écartier l'hypothèse d'un phénomène de masse qui aurait été détecté par les personnels des organismes ou autorités au contact du public mais qui n'auraient pas été portés à la connaissance de l'échelon central. En effet, des réclamations en nombre, même si elles portent sur un enjeu financier limité, font généralement l'objet d'une information de l'échelon central. Il est possible en revanche que le faible enjeu financier des réclamations et l'effet limité de la loi Chatel, dont une mauvaise application ne ferait jamais que différer d'un an l'extinction du contrat dissuadent les assurés de faire une réclamation.

Il apparaît également difficile d'invoquer la méconnaissance du dispositif par les assurés, argument recevable il y a quelques années, lors de l'entrée en vigueur du dispositif. En effet, la loi Chatel est de plus en plus connue. D'ailleurs, dans le cas où l'assuré ignorerait qu'il a la possibilité de mettre fin chaque année à son contrat, nombre de sites Internet, appartenant ou non à des comparateurs financiers, le lui rappellent de manière très apparente. Il est vrai que la consultation de ces sites, si elle a cessé d'être confidentielle, n'est pas devenue la norme.

Une autre raison au petit nombre de réclamations est qu'elles n'ont pas lieu d'être du fait que les avis d'échéance respectent très généralement les exigences de la loi. Les informations imposées par celle-ci sont effectivement reproduites, même si c'est d'une manière parfois sibylline et même si elles ne sont pas toujours suffisamment mises en valeur. À cet égard, l'auteur de ce rapport constate que des progrès ont été accomplis depuis les observations du rapport d'information parlementaire sur l'application de la loi Chatel<sup>31</sup> qui, malgré le satisfecit d'ensemble précédemment évoqué (cf. *supra* I) notait en 2006 que : « *Les associations de consommateurs ont ainsi constaté plusieurs cas de non-respect de l'obligation d'information du délai de 20 jours, certains assureurs prétendant même ne pas connaître ces nouvelles obligations, ou se disant dans l'impossibilité de s'y conformer en raison de contraintes informatiques* ».

Toutefois, des difficultés d'application portant sur la lisibilité de l'information ou les règles de délai subsistent, sans qu'on puisse les écarter comme non significatives. En effet, lorsque dans un processus d'envoi par une compagnie d'assurance de plusieurs dizaines ou centaines de milliers d'avis d'échéance, l'information reçue par un assuré est peu claire, ce défaut a toutes les chances de concerner d'autres assurés ayant souscrit ce même contrat. Il apparaît donc comme significatif, au moins sur un plan qualitatif.

### 2.1.1.2 Certaines dispositions sont très bien respectées

Sont en cause les alinéas 2 et 3 de l'article L.113-15-1 du *Code des assurances* qui prévoient les sanctions applicables quand l'information n'a pas été communiquée conformément à l'alinéa premier de cet article. L'assuré peut alors mettre fin au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction en envoyant une lettre recommandée à l'assureur. Cette résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de La Poste. Elle entraîne, le cas échéant, restitution par l'assureur de la cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque n'est plus couvert par l'assureur, dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation. Passé ce délai, les sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Les personnes auditionnées n'ont pas mentionné de difficulté d'application de ce dispositif à l'exception toutefois de quelques cas de refus de résiliation au motif que l'assuré aurait bien reçu un avis d'échéance conforme au premier alinéa. Encore ces cas peuvent-ils se rattacher à un problème de preuve de l'envoi de l'information.

<sup>31</sup> *Rapport d'information sur la mise en application de la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur, enregistré à la présidence de l'Assemblée nationale le 10 mai 2006.*

## 2.1.2 La persistance de certaines difficultés d'application

Elles concernent donc principalement l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'art. L. 113-15-1 du *Code des assurances*, notamment ses dispositions concernant l'avis d'échéance. Sont en cause des problèmes de dates (2.1.2.1) et d'information (2.1.2.2).

### 2.1.2.1 Problèmes de dates

L'article L.113-15-1 du *Code des assurances* n'impose pas à l'entreprise d'assurance d'envoyer l'avis d'échéance au moins 15 jours avant la date limite du droit à dénonciation par l'assuré du contrat d'assurance. Il précise seulement que si l'avis d'échéance est envoyé après cette date, l'assuré disposera dans tous les cas de 20 jours « glissants » suivant la date d'envoi de l'avis, pour dénoncer la reconduction de son contrat. La plupart des organismes d'assurance disent envoyer leurs avis d'échéance entre 15 jours et un mois avant l'échéance, soit une moyenne de trois semaines avant celle-ci. Il y a peu d'envois très tardifs (moins de 15 jours avant l'échéance) et très peu d'envois après l'échéance. Ces retards sont expliqués par le fait que certains paramètres permettant de fixer le montant des cotisations d'assurance ne sont connus avec certitude qu'après publication des lois de finances et de financement de la sécurité sociale, à la fin de l'année civile (taxe sur les contrats d'assurance, contribution au FGAO, au FGII). Naturellement, cela vaut seulement pour les contrats dont l'échéance coïncide avec l'année civile, qui constituent – il est vrai – la majorité des contrats. D'autres organismes d'assurance ont une pratique d'échéance au 1<sup>er</sup> avril de chaque année, en raison des tenues d'assemblées générales au cours du premier trimestre. D'autres enfin pratiquent un système d'échéances glissantes en fonction de la date de souscription de chaque contrat.

Toujours est-il que les pratiques d'envoi tardif (moins de 15 jours avant le terme du contrat) des avis d'échéance peuvent laisser penser à un assuré mal informé de ses droits qu'il ne dispose plus que de quelques jours pour s'opposer au renouvellement de son contrat, d'autant plus que le temps d'acheminement du courrier peut rendre encore plus court ce délai.

*La preuve* de la date d'envoi de l'avis peut constituer un point épineux, d'autant plus que la loi prévoit que le délai de 20 jours dont dispose l'assuré pour s'opposer au renouvellement de son contrat court à compter de la date du cachet de La Poste. Une part importante des dysfonctionnements signalés par les personnes auditionnées porte sur ce point précis.

Dans plusieurs dossiers, l'assureur réclamait l'enveloppe de l'avis d'échéance ou sa copie pour justifier de la date d'envoi de la demande de résiliation. Bien entendu, l'usage n'étant pas de conserver l'enveloppe, l'assuré ne disposait plus de celle-ci et ne pouvait la communiquer à l'assureur.

Dans d'autres dossiers, les avis d'échéance avaient été établis bien avant leur envoi (plus de 15 jours dans les cas les plus flagrants) ou n'étaient pas datés. Dans l'un des dossiers portés à la connaissance de l'auteur du rapport, il s'agissait d'une facture électronique datée du 8 janvier mais envoyée par courriel du 12 janvier (ce qui donne à penser que même l'utilisation des méthodes de communication les plus modernes ne met pas l'assuré à l'abri d'un décalage de dates).

Dans d'autres dossiers, l'assuré disait ne pas avoir reçu l'avis d'échéance.

Enfin, dans plusieurs dossiers, les organismes d'assurance ont refusé de prendre en compte des demandes de résiliation faites avant réception de l'avis d'échéance, expédié tardivement par l'organisme d'assurance. Dans ce cas, l'organisme d'assurance avait refusé la demande de résiliation malgré la volonté non équivoque exprimée par l'assuré, au motif que celui-ci aurait dû dénoncer la reconduction du contrat dans le délai de 20 jours après l'envoi de l'avis d'échéance et non avant.

Ces différents exemples témoignent d'une interprétation erronée de la loi : d'une part, la preuve de l'envoi de l'avis d'échéance repose sur le professionnel, même quand ce dernier fait appel à une société

de routage, et non sur l'assuré ; d'autre part, si la loi permet à l'assuré de s'opposer au renouvellement de son contrat dans les 20 jours suivant la réception de l'avis d'échéance, *a fortiori* peut-il le faire avant cette date.

### 2.1.2.2 Problèmes d'information

D'autres dysfonctionnements sont relatifs à la clarté de l'information. Sont en cause aussi bien la présentation de l'information que sa transcription.

#### *Présentation peu lisible de l'information*

L'article L.113-15-1 dispose que la date limite d'exercice par l'assuré du droit à dénonciation du contrat doit être rappelée avec chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation. Il ajoute que « lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il lui est adressé après cette date, l'assuré est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction du contrat. »

Comme la grande majorité des avis est envoyée de un mois à quinze jours avant l'échéance, ceux-ci doivent donc mentionner, outre la possibilité de ne pas reconduire le contrat, l'existence du délai de vingt jours.

Les mentions exigées figurent bien dans les avis d'échéance mais plusieurs exemples concrets montrent que cette information peut s'avérer difficilement lisible car noyée au milieu d'un ensemble plus vaste, écrite en très petits caractères ou reléguée en note de bas de page. Le cas n'est pas général ; dans d'autres avis d'échéance, l'information est au contraire parfaitement lisible.

Interpellés à ce sujet, les organismes d'assurance auditionnés ont mis en exergue la somme importante d'informations réglementaires que les Pouvoirs publics, dans leur pluralité, et selon les circonstances, souhaitaient voir mis en évidence. Ce dernier point de vue n'est pas illégitime. Toutefois, les conditions de reconduction ou non-reconduction du contrat sont des éléments primordiaux de la relation contractuelle qui devraient être présentés de manière apparente.

#### *Transcription inexacte ou incomplète*

Sur le fond, l'information peut être mal transcrite ou incomplète. Ainsi, la lecture de la clause suivante : « *Information relative aux seuls contrats à tacite reconduction couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles et ne concernant ni les contrats d'assurance sur la vie, ni les contrats de groupe ou autres opérations collectives : la date limite d'exercice de votre droit à dénoncer la reconduction du contrat est le...* » est peu éclairante pour l'assuré qui ne sait pas que son contrat entre bien dans la catégorie ainsi définie. La clause suivante : « *Pour votre information : En complément des dispositions de votre contrat, et si celui-ci ne couvre pas un risque professionnel, vous disposez d'un délai de 20 jours suivant la date d'envoi de ce document, le cachet de La Poste faisant foi, pour dénoncer la reconduction du présent contrat* » est déjà plus éclairante pour l'assuré.

Il n'est pas question d'imposer la reproduction de l'article L.113-15-1 du *Code des assurances* dont la lecture n'est pas des plus aisées mais d'informer l'assuré de manière simple sur le délai légal pour exercer son droit à non-reconduction, le point de départ de ce délai et sa date butoir.

## 2.2 Influence sur le jeu de la concurrence

La loi Chatel s'étant fixé pour objectif, en évitant que les consommateurs se trouvent piégés par les règles de la tacite reconduction, de favoriser la mobilité de ceux-ci qui pourraient ainsi faire mieux jouer la concurrence, il est important de se demander si cet objectif a été atteint.

Or, la réponse à cette question n'est pas aisée car si l'on constate un accroissement de la mobilité des assurés dans le secteur des assurances de dommages aux particuliers ainsi que dans celui des assurances « complémentaires santé », il est difficile de déterminer la part qui revient à la loi Chatel, et celle qui est due à l'essor des nouvelles technologies, au développement des courtiers en ligne et des comparateurs, à la modification des pratiques commerciales ou à celle des consommateurs, plus sensibles que par le passé à l'augmentation des tarifs.

Même si certains assurés invoquent parfois la loi Chatel dans leur demande de non-reconduction, rien n'indique qu'ils n'auraient pas fait cette demande sans cette loi en respectant le préavis prévu au contrat.

Il y a probablement un phénomène de synergie entre les différents facteurs précités : dans un marché à maturité comme l'assurance multirisques habitation, automobile ou encore complémentaire santé, la conquête de nouveaux clients s'opère au détriment de la concurrence. Aussi, nombre de professionnels n'hésitent pas à rappeler les dispositions de la loi Chatel aux candidats à l'assurance, voire pour certains d'entre eux à proposer à leurs clients de prendre en charge les formalités de non-reconduction auprès de l'assureur de départ.

### 2.2.1 Une influence assez faible mais réelle sur le taux de rotation du portefeuille

Nous disposons de quelques données sur le taux de rotation des portefeuilles en assurances de dommages aux particuliers et sur l'impact de la loi Chatel. Il s'agit uniquement d'estimations globales. En assurance automobile le taux annuel de résiliation est de 15,7 %, il est de 11,8 % en assurance multirisques habitation et de 17 % en assurance santé individuelle <sup>32</sup>.

Le taux de résiliation en assurance automobile, soulignent les professionnels de l'assurance, est supérieur à celui de l'assurance habitation car on change plus souvent de véhicule que d'habitation et surtout, le montant des primes en assurance automobile est le plus souvent supérieur à celui de l'assurance habitation.

Quand on interroge ces professionnels sur la part de la mobilité imputable à la loi Chatel, les réponses indiquent que cette influence est de l'ordre de 5 % à 10 % avec une progression du niveau des résiliations de ce type, ce qui tend à prouver que la faculté offerte par ce texte remplit bien son objectif. Mais le constat peut différer d'une entreprise à l'autre : ainsi, une entreprise indique que le taux de non-reconduction a augmenté de 10 % à 20 %.

Il est toutefois un domaine qui suscite davantage de réserves, celui de l'assurance « complémentaire santé » pour laquelle la mobilité ne serait pas nécessairement favorable à l'assuré, au regard des garanties viagères attachées à ce type de contrat et au mode de tarification en fonction de l'âge de l'assuré.

### 2.2.2 Une influence assez faible sur le niveau des primes

Il semble en revanche que l'influence soit assez faible sur le niveau des primes, mais les personnes interrogées ne s'accordent pas à estimer qu'une plus grande mobilité tire les prix vers le bas. Certains soulignent que l'accroissement des frais de commercialisation, allant de pair avec une plus grande mobilité, est un facteur de hausse des tarifs mais cette opinion n'est pas partagée par tous.

### 2.2.3 Peu ou pas de découvert d'assurance

Enfin, pour conclure, une crainte exprimée par certains auteurs après la publication de la loi Chatel était que celle-ci entraînât un découvert d'assurance du fait de l'impossibilité où se serait trouvé l'assuré de trouver un autre assureur offrant des garanties équivalentes avant l'échéance du contrat non reconduit.

<sup>32</sup> Source : FFSA.

Il est d'avis général que les assurés sont plutôt prudents sur ce chapitre et ne quittent leur assureur que lorsqu'ils ont trouvé un autre assureur leur offrant les conditions qu'ils recherchent.

En revanche, plusieurs personnes auditionnées ont souligné que certains assurés, ayant cru à tort pouvoir résilier leur contrat en application des dispositions de l'article L.113-15-1 du *Code des assurances* se sont retrouvés avec deux assureurs pour des garanties équivalentes, et donc deux cotisations à régler pour celles-ci.

### 3. PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

Il résulte tant des auditions qui ont été menées que des documents qui ont pu être remis au rapporteur par les personnes auxquelles le questionnaire avait été adressé que la loi Chatel a un impact réel sur le jeu de la concurrence en assurance mais qui reste limité en raison des conditions actuelles de cette concurrence. Dès lors, les pistes d'amélioration ne doivent pas seulement être recherchées du côté de la loi Chatel elle-même (3.1), mais aussi du côté d'une meilleure transparence dans les offres d'assurance, seule à même de permettre au consommateur de changer d'assureur au mieux de ses intérêts, en profitant pleinement des facilités que lui offre cette loi (3.2).

#### 3.1 Rendre plus effectif le dispositif issu de la loi Chatel

Malgré certains dysfonctionnements, il apparaît que le dispositif issu de la loi donne globalement satisfaction, tant aux professionnels de l'assurance qu'aux consommateurs. Il n'apparaît donc pas souhaitable de le remettre en cause en allant notamment vers une suppression pure et simple de la tacite reconduction. Cette suppression serait certes de nature à renforcer le jeu de la concurrence. Mais, elle imposerait au consommateur de resouscrire un nouveau contrat tous les ans (comme cela se pratique notamment au Royaume-Uni) avec le risque que, par imprévoyance, il ne le fasse pas et se trouve à découvert d'assurance. Et ce risque est d'autant plus élevé que les contrats tacitement reconductibles sont ancrés dans la tradition française. Les mentalités risqueraient d'être longues à évoluer.

En outre, en rendant plus agressive la concurrence entre les assureurs, la suppression de la tacite reconduction conduirait immanquablement à une augmentation du coût d'acquisition des contrats (frais de publicité et de démarchage supplémentaires) qui se répercuterait sur le niveau de prime. À cet égard, il est significatif qu'un pays comme le Royaume-Uni qui ignore la tacite reconduction connaisse, en assurance automobile, un niveau de prime sensiblement plus élevé qu'en France alors que la sinistralité y est comparable, voire meilleure. Au demeurant, aucune des personnes interrogées lors des auditions n'a souhaité une mise en cause du mécanisme de cette tacite reconduction.

Il s'agit donc d'améliorer le dispositif plutôt que de le réformer profondément. Pour cette raison, les évolutions sont moins à rechercher du côté de la loi elle-même (3.1.1) que du côté de sa mise en œuvre (3.1.2).

##### 3.1.1 Des évolutions législatives d'un intérêt limité

On peut songer à des modifications portant sur le contenu de la loi (3.1.1.1) et sur son domaine d'application (3.1.1.2). Les premières ne pourraient qu'avoir une portée modeste et l'opportunité des secondes peut être discutée.

###### 3.1.1.1 Évolutions relatives au contenu de la loi

1) L'évolution la plus radicale serait d'imposer que l'avis d'échéance soit adressé par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception, et corrélativement de faire courir le délai de vingt jours pendant lesquels le consommateur peut s'opposer à la reconduction à compter de la réception du courrier.

---

33 Cf. supra 1.

Ce serait la seule manière de garantir à ce consommateur qu'il disposera effectivement d'un tel délai. Mais cette réforme radicale aurait un coût énorme (évalué, à l'époque du vote de la loi Chatel, à 130 millions d'euros<sup>33</sup>). Comme pour la suppression de la tacite reconduction, l'avantage tiré d'un accroissement du jeu de la concurrence (laquelle n'est pas une fin en soi) serait largement contrebalancé par le renchérissement de l'assurance. Or, l'objectif visé est avant tout d'offrir au consommateur une assurance présentant les meilleures garanties au meilleur coût.

2) Une autre évolution pourrait concerner le cas particulier des avis d'échéance adressés moins de 20 jours avant l'échéance du contrat. Dans cette situation, l'assuré qui dispose de par la loi d'un délai de vingt jours pour s'opposer à la tacite reconduction peut donc le faire à une date postérieure à l'échéance. Le texte actuel de la loi n'est pas clair sur les conséquences d'une telle dénonciation. Trois interprétations sont possibles :

- On peut d'abord considérer que la faculté de résiliation prévue à l'alinéa 2 de l'article L. 113-15-1 du *Code des assurances* n'a pas vocation à s'appliquer. Elle est, en effet, ouverte à l'assuré quand « cette information [sur la tacite reconduction] ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa ». Or, ce premier alinéa n'impose pas véritablement de délai pour l'envoi de l'avis d'échéance. Il se contente de prévoir, pour les avis qui seraient adressés tardivement (moins de 15 jours avant la date limite prévue au contrat pour dénoncer celui-ci), l'indication dans l'avis d'échéance du droit pour l'assuré de dénoncer le contrat dans les 20 jours de l'envoi de cet avis. Dans cette interprétation, si l'assuré exerce ce droit après l'échéance, il ne résilie pas le contrat qui aurait été reconduit à l'échéance (sur le fondement de l'alinéa 2 du texte), il s'oppose rétroactivement à cette reconduction (sur le fondement de l'alinéa premier). La conséquence est qu'un sinistre<sup>34</sup> qui serait survenu avant la dénonciation mais après l'échéance n'est pas couvert car cette dénonciation est rétroactive. C'est l'interprétation que l'auteur de ce rapport avait soutenue en commentant la loi<sup>35</sup>.
- Mais on peut aussi considérer que si la lettre de la loi pousse à la précédente interprétation, son esprit (qui est de protéger le consommateur d'assurance) s'y oppose. On en déduira que, lorsque l'assuré dénonce le contrat après l'échéance (en supposant que le délai de 20 jours suivant l'envoi de l'avis n'est pas expiré), cette dénonciation prend effet, par application analogique de l'alinéa 2 de l'article L. 113-15-1 du *Code des assurances*, le lendemain de la date d'envoi de la lettre de dénonciation (le cachet de La Poste faisant foi).
- On peut enfin considérer, toujours dans le but de protéger le consommateur, que l'information « adressée conformément aux dispositions du premier alinéa » (selon les termes de l'alinéa 2) s'entend d'une information adressée plus de vingt jours avant l'échéance. Si ce délai n'est pas respecté par l'assureur, l'alinéa 2, qui sanctionne le défaut d'information par l'octroi d'une faculté de résiliation à l'assuré, s'applique directement (et non plus par analogie), y compris en ce qu'il ne prévoit pas de délai pour l'exercice de cette faculté. C'est cette troisième interprétation qui – semble-t-il – est proposée par un auteur<sup>36</sup>. La différence avec l'interprétation précédente est que l'assuré peut alors résilier à tout moment le contrat, y compris après le délai de 20 jours prévu à l'alinéa premier.

Dans la mesure où la loi n'est pas claire sur ce point, et même si l'on ne relève pour l'instant aucun contentieux, un aménagement législatif pourrait être envisagé. Dans la mesure où la première interprétation ne mérite pas d'être consacrée (car elle est trop défavorable à l'assuré), il s'agirait d'adopter une solution conforme soit à la deuxième interprétation (par modification de l'alinéa premier de l'article L. 113-15-1 du *Code des assurances*<sup>37</sup>), soit à la troisième interprétation (par modification

33 Cf. supra 1.

34 Que l'on suppose ignoré de l'assuré au moment où il dénonce le contrat. S'il était connu de lui, on peut penser que l'assuré n'aurait pas procédé à cette dénonciation.

35 L. Mayaux, art. préc.

36 F. Leduc, *Traité du contrat d'assurance terrestre*, sous la direction de H. Groutel, Litec, 2008, n° 893.

37 Qui pourrait être complété par la phrase suivante : « quand le délai de 20 jours expire après l'échéance, la dénonciation produit ses effets le lendemain de l'envoi de la lettre adressée à l'assureur, le cachet de La Poste faisant foi ».

de l'alinéa 2<sup>38</sup>). Sur le plan des principes, le choix qui serait fait en faveur de cette dernière ne serait pas anodin. Il reviendrait, en effet, à imposer dans la loi une date limite pour l'envoi de l'avis d'échéance (à savoir au plus tard 20 jours avant l'échéance), sous peine d'une sanction : l'octroi à l'assuré d'une faculté de résiliation à tout moment, avec restitution d'une partie de la prime par l'assureur (celle correspondant à la période pendant laquelle le risque n'est plus couvert). Cette sanction étant source d'insécurité pour l'assureur (puisque la durée effective de ses contrats devient incertaine), on peut penser qu'il souhaitera l'éviter en se montrant plus diligent dans l'envoi de ses avis d'échéance. D'un autre côté, il résulte des auditions entreprises que les envois tardifs (moins de 20 jours avant l'échéance), qui sont nombreux, ne sont pas nécessairement imputables à l'assureur mais souvent à des circonstances extérieures (notamment la sortie tardive de textes législatifs ou réglementaires nécessaires pour la tarification, comme la loi de finance ou la loi de financement de la sécurité sociale<sup>39</sup>). Dans ces conditions, cette solution pourrait apparaître comme pénalisant à tort l'assureur, ce qui conduirait à préférer l'autre solution, qui maintient la limite de 20 jours pour le droit de dénonciation<sup>40</sup>.

3) D'autres évolutions tendraient plus à remédier aux maladroites rédactionnelles du texte qu'à modifier les règles sur le fond. Elles ne s'imposent pas au point de justifier une intervention législative. Mais, si le texte devait être modifié par ailleurs, on pourrait en profiter pour le « toiler » sur deux points : le remplacement de l'expression « assuré » par celle de « souscripteur »<sup>41</sup> car les droits de s'opposer à la reconduction d'un contrat et de le résilier appartiennent au souscripteur et non à l'assuré quand ce sont deux personnes différentes, et le remplacement des expressions « le risque a couru » et « le risque n'a pas couru » par « le risque est couvert » et « le risque n'est plus couvert », car est en cause la couverture du risque et non son existence.

### 3.1.1.2 Évolutions relatives au champ d'application de la loi

Elles ont, à notre point de vue, une portée plus grande, ce qui pose la question de leur opportunité. Il faut savoir s'il est opportun que la protection issue de la loi Chatel profite à d'autres contrats ou à d'autres assurés que ceux que le texte vise actuellement. On songe à une extension dans trois directions : aux contrats couvrant des risques professionnels (1), à la faculté de résiliation annuelle de contrats d'une durée supérieure à un an (2) et aux contrats de groupe à adhésion facultative (3).

#### 1) Extension à tous les contrats souscrits par des personnes physiques, y compris ceux couvrant des risques professionnels

On rappellera, à cet égard, qu'initialement la proposition de loi ayant abouti à la loi Chatel n'excluait du dispositif que les « grands risques » (au sens de l'article L. 111-6 du *Code des assurances*), c'est-à-dire en première analyse les risques des grandes entreprises, et que c'est seulement à la suite d'un amendement adopté par l'Assemblée nationale lors de l'examen du texte en première lecture que le périmètre a été fortement réduit. Il s'agirait donc d'un retour partiel à l'état initial de ce texte. En outre, on peut estimer que la loi Chatel tend à protéger les personnes qui sont profanes en matière d'assurance (et connaissent donc mal le mécanisme de la tacite reconduction) et lisent avec peu d'attention leurs contrats, ce qui est le cas de toute personne physique, quels que soient les risques (professionnels ou non) couverts par ceux-ci. Toutefois, deux considérations sont propres à isoler les risques professionnels :

- La première est que, pour la couverture de ces risques, l'assuré, même personne physique, est généralement conseillé par un professionnel de l'assurance (courtier ou agent général d'assurance)

38 Dont la première phrase pourrait être ainsi complétée : « lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa ou lorsque l'avis d'échéance a été adressé moins de vingt jours avant l'échéance [...] ».

39 Cf. supra 2.

40 Dans la pratique, la différence entre les deux solutions n'est pas grande. Elle est, en effet, limitée à l'hypothèse où l'assuré reconnaît avoir reçu l'avis d'échéance (supposé adressé tardivement). S'il déclare ne pas l'avoir reçu, il appartiendra à l'assureur (sur qui pèse la charge de la preuve) d'établir qu'il l'a effectivement adressé. S'il n'y parvient pas (ce qui risque d'être le cas, l'avis d'échéance n'étant pas adressé par lettre recommandée), l'alinéa 2 de l'article L. 113-15-1 du Code des assurances trouvera application, quelle que soit la solution retenue, et l'assuré pourra donc résilier à tout moment le contrat reconduit tacitement.

41 En ajoutant éventuellement « adhérent » si le domaine d'application de la loi devait être étendu aux assurances collectives : cf. infra, 3.1.1.2.

qui normalement l'assiste lors de la reconduction du contrat et l'informe sur les modalités pour s'opposer à celle-ci. Une information supplémentaire par l'avis d'échéance n'est donc pas nécessaire.

- La deuxième raison, qui a été évoquée par de nombreux professionnels lors des auditions, est que le marché des risques du professionnel est beaucoup moins concurrentiel que celui des risques du particulier. Sans même évoquer le cas de certains professionnels de santé (comme les gynécologues-obstétriciens) qui éprouvent beaucoup de difficultés pour trouver un assureur, il est sûr qu'il est, en pratique, moins aisé de changer d'assureur pour des risques de la vie professionnelle que de la vie privée. Dans ces conditions, on peut s'interroger sur l'opportunité qu'il y aurait à favoriser la non-reconduction d'un contrat quand il n'est pas sûr que l'assuré puisse aisément replacer son risque auprès d'un autre assureur. Le risque de découverts de garantie est, en effet, important, ce qui est d'autant plus gênant que beaucoup d'assurances de responsabilité professionnelle ont un caractère obligatoire. Une extension du périmètre de la loi Chatel aux risques du professionnel ne paraît donc pas souhaitable.

### 2) Extension à la résiliation des contrats d'une durée supérieure à un an

Pour ces contrats, l'assuré ne profite de la loi Chatel qu'une fois qu'ils sont arrivés à leur terme et sont alors reconductibles<sup>42</sup>. En revanche, ils sont résiliables tous les ans (*Code des assurances*, art. L. 113-12, alinéa 2). Dès lors, on peut songer à prévoir un dispositif, analogue à celui issu de la loi Chatel, pour cette hypothèse de résiliation annuelle. La différence (ce qui conduirait à une réécriture de l'alinéa 2 de l'article L. 113-12 du *Code des assurances*) est qu'il ne s'agirait pas pour l'assuré de dénoncer la reconduction du contrat, mais de le résilier, un délai de vingt jours lui étant accordé à compter de l'envoi de l'avis d'échéance si celui-ci lui a été adressé tardivement<sup>43</sup>. Mais cette réforme, qui a une justification (car la nécessité d'une information supplémentaire par la voie de l'avis d'échéance est aussi grande pour la résiliation que pour la non-reconduction), n'aurait de toute manière qu'une portée limitée. Les contrats qui ont une durée supérieure à une année ou qui, *de facto*, ne comportent pas de durée<sup>44</sup> et sont donc seulement résiliables d'année en année, sont devenus très rares sur le marché. Si elle devait être limitée à cette réforme, une intervention législative ne se justifierait donc guère.

### 3) Extension aux contrats-groupe et opérations collectives à adhésion facultative

C'est sans doute la réforme législative qui aurait le plus de portée. Lors des auditions, il est apparu qu'elle était souhaitée vivement par certains (associations de consommateurs et d'épargnants, ACP) alors que d'autres s'y opposaient fermement (FFSA, GEMA). On rappellera, à cet égard, qu'avec celle de l'assurance-vie<sup>45</sup>, l'exclusion des contrats-groupe et autres opérations collectives est intervenue tardivement lors de la procédure législative, puisqu'elle a été la suite de l'examen en commission du texte par le Sénat. En outre, elle n'est pas réellement justifiée par le particularisme de ces contrats, au moins quand ils sont à adhésion facultative. En effet, dès l'instant où l'adhésion est facultative (ce qui n'est pas le cas lorsqu'elle est la conséquence automatique de la conclusion d'un contrat de travail<sup>46</sup> ou, en assurance de dommages, de l'inscription à un barreau d'avocats<sup>47</sup>), l'adhérent peut dénoncer son adhésion à l'échéance, exactement comme le souscripteur d'une assurance individuelle peut dénoncer son contrat arrivé au terme. S'il a été stipulé que cette adhésion était tacitement reconductible, il n'y a pas de raison objective pour que l'information prévue par la loi Chatel ne s'applique pas. Comme pour les contrats individuels, il ne s'agirait d'ailleurs pas de conférer à l'assuré un droit de dénonciation (qu'il a déjà) mais seulement de l'informer sur les conditions de cette dénonciation.

<sup>42</sup> Étant entendu que, quand ils sont tacitement reconduits, c'est seulement pour une durée d'un an : *Code des assurances*, art. L. 113-15, al. 2.

<sup>43</sup> À savoir moins de 15 jours avant la date limite pour résilier le contrat (qui est de deux mois avant l'échéance, par application de l'art. L. 113-12, *Code des assurances*).

<sup>44</sup> Ou dont la durée est imprécise, comme quand elle est alignée sur la durée de la société d'assurance ; cf. supra, 1.

<sup>45</sup> Sur laquelle il n'est pas question de proposer de revenir, bien que l'on puisse concevoir une tacite reconduction en assurance-vie (quand le contrat a un terme autre que le décès, ce qui est le cas des contrats mixtes : « vie-décès », qui comportent une échéance en cas de vie). Le particularisme des contrats « vie » est, en effet, très prononcé. En particulier, pour ceux qui sont rachetables, le souscripteur peut y mettre fin (et donc les résilier) à tout moment, par le biais d'un rachat : *Code des assurances*, art. L. 132-23.

<sup>46</sup> Dans le cas de la prévoyance complémentaire d'entreprise à caractère obligatoire.

<sup>47</sup> Au moins quand le barreau a fait le choix de souscrire une assurance de responsabilité couvrant tous ses membres : loi n° 71-1130, 31 décembre 1971, art. 27 ; l'exemple est, de toute manière, « hors sujet » puisqu'est en cause la couverture de risques professionnels.

À cet égard, les organisations professionnelles d'assureurs (FFSA et GEMA) invoquent deux arguments qui, d'après elles, rendraient compliquée ou inutile l'extension du périmètre de la loi Chatel aux contrats-groupe.

- En premier lieu, l'avis d'échéance n'est pas toujours adressé aux adhérents, son destinataire peut être le souscripteur de l'assurance collective, quand il a accepté d'être débiteur de la prime. Mais, sauf l'hypothèse (très rare pour une assurance à adhésion facultative) où le souscripteur accepterait de prendre définitivement la prime à sa charge, celui-ci va récupérer cette prime auprès des adhérents, ce qui normalement devrait conduire à l'émission d'un avis d'échéance ou d'un document en tenant lieu. Le fait que ce document émane du souscripteur au lieu de l'assureur ne fait pas obstacle à ce qu'il contienne les mentions prévues par la loi Chatel .
- En second lieu et au moins pour les contrats-groupe en assurances de personnes <sup>48</sup>, l'adhérent serait obligatoirement informé des augmentations de cotisation, par la procédure spécifique de l'article L. 141-4 du *Code des assurances* (information par écrit des modifications apportées aux droits et obligations des adhérents, trois mois minimum avant l'entrée en vigueur de la modification et possibilité pour l'adhérent de dénoncer son adhésion en raison de ces modifications). Il n'aurait pas besoin de l'information prévue en plus par la loi Chatel . Mais, outre que cette procédure ne concerne pas les contrats collectifs en assurances de dommages, elle ne joue que lorsque les droits et obligations des adhérents, tels qu'ils ont été prévus par le contrat-groupe, ont été modifiés. Si ce contrat-groupe prévoit à l'avance une réévaluation périodique et automatique des cotisations et des prestations, laquelle intervient sans qu'il ait besoin d'être modifié, la procédure ne trouve pas à s'appliquer. Surtout, la pratique actuelle est celle de contrats-groupe souscrits pour une durée d'un an avec tacite reconduction <sup>49</sup>. La procédure de l'article L. 141-4 du *Code des assurances* est alors inapplicable, puisque la tacite reconduction donne naissance à un nouveau contrat-groupe et que l'on n'a donc pas affaire à la modification d'un contrat-groupe non résilié, seule hypothèse visée par le texte.

En réalité, si l'opportunité d'une extension de la loi Chatel aux contrats collectifs peut être discutée, c'est moins pour des raisons juridiques que pratiques. On distinguera, à cet égard, les contrats collectifs de dommages et les contrats-groupe en assurances de personnes.

- *En ce qui concerne les assurances collectives de dommages*, sont principalement en cause les contrats collectifs souscrits pour la pratique d'un sport ou dans le domaine de la téléphonie mobile. L'obstacle est alors plutôt celui du coût économique d'une éventuelle réforme. Celle-ci supposerait, en effet, qu'un avis d'échéance soit systématiquement adressé à chaque adhérent tous les ans, ce qui n'est pas toujours le cas. Il ne conviendrait pas que le modèle économique de ces contrats soit remis en cause du fait d'un surcoût trop important. D'un autre côté, l'extension du dispositif de la loi Chatel contribuerait à une meilleure information de l'adhérent, qui a parfois le sentiment que celle-ci se limite à un avis de prélèvement sur un compte en banque.
- *En ce qui concerne les contrats-groupe en assurances de personnes*, la question concerne principalement le domaine de l'assurance « complémentaire santé » (dans le seul cas où l'assuré est adhérent à un contrat-groupe et non souscripteur d'un contrat individuel, auquel cas la loi Chatel s'applique déjà) ainsi que la prévoyance collective d'entreprise à caractère facultatif. S'agissant de cette dernière, le risque d'une extension du champ d'application de la loi Chatel pourrait être, à terme, un basculement vers l'assurance à adhésion obligatoire, qui serait imposée aux salariés et non plus laissée à leur libre choix. Quant à l'assurance « complémentaire santé », les organisations professionnelles (FFSA, GEMA, CSCA) soulignent à juste titre que la loi Évin prévoit une garantie viagère <sup>50</sup>, que l'assureur doit donc maintenir

<sup>48</sup> Au sens de l'article L. 141-1 du Code des assurances, qui vise le contrat « souscrit par une personne morale ou un chef d'entreprise en vue de l'adhésion d'un ensemble de personnes répondant à des conditions définies au contrat, pour la couverture des risques dépendant de la durée de la vie humaine, des risques portant atteinte à l'intégrité physique de la personne ou liés à la maternité, des risques d'incapacité de travail ou d'invalidité ou du risque de chômage ».

<sup>49</sup> Sont ici envisagés les contrats-groupe (c'est-à-dire les contrats-cadre conclus entre le souscripteur et l'assureur) et non les adhésions individuelles qui d'ailleurs sont pareillement d'une durée d'un an avec tacite reconduction.

<sup>50</sup> Loi n°89-1009, 31 décembre 1989, art. 6.

quelle que soit l'évolution de l'état de santé de l'assuré. Il ne conviendrait pas d'encourager l'adhérent à mettre fin à cette garantie (en prévoyant une information loi Chatel), avec le risque de ne pas trouver des garanties équivalentes auprès d'un autre assureur.

Toutefois, ces arguments s'appliquent tout aussi bien aux contrats individuels qui sont d'ores et déjà soumis au dispositif issu de la loi Chatel qu'aux contrats de groupe.

*En définitive*, il appartient aux pouvoirs publics de se prononcer sur une possible extension de cette loi aux contrats-groupe et autres opérations collectives à adhésion facultative en rappelant que cette extension ne fait pas l'unanimité au sein des différentes parties prenantes, et que si elle comporte sans doute des avantages en termes de concurrence, elle présente également certains inconvénients.

Quant aux *assurances de groupe « emprunteurs »*, leur cas est particulier puisque l'emprunteur adhère à l'assurance pour la durée du prêt et qu'il n'est pas sûr qu'il puisse résilier cette adhésion annuellement, par application de l'article L. 113-12 du *Code des assurances*. En effet, ce cas de résiliation ne s'applique pas aux assurances sur la vie qui sont exclues expressément par l'alinéa 3 du texte. Or, l'assurance « emprunteurs » est un contrat mixte qui comporte à la fois des garanties « vie » et « non-vie » (perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité, invalidité, perte d'emploi). Pour que l'adhésion soit résiliable annuellement, il faudrait donc considérer que cette assurance mixte est soumise, sur cette question de la résiliation, au régime des contrats « non-vie ». La Cour de cassation l'a admis en une occasion<sup>51</sup>, mais l'arrêt est ancien et la question mérite d'être clarifiée.

Pour que la loi Chatel s'applique aux assurances de groupe « emprunteurs », il faudrait donc trois conditions :

- Étendre son domaine aux contrats « groupe »,
- Étendre son domaine à la faculté de résiliation annuelle reconnue à l'assuré par l'article L. 113-12 du *Code des assurances*,
- Considérer que ce texte s'applique d'ores et déjà aux assurances « emprunteurs », voire étendre, par la voie législative, son domaine d'application à celles-ci.

Or, si les deux premières conditions relèvent d'une thématique de type loi Chatel, la troisième est liée à des considérations qui sont propres aux assurances « emprunteurs » : intérêt à faire jouer la concurrence, y compris en cours de prêt (spécialement pour les adhésions antérieures à la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010), mais aussi danger d'un tel changement d'assureur pour l'emprunteur ainsi que pour l'établissement de crédit qui peut voir sa sûreté remise en cause. Ces considérations excèdent le cadre de la mission confiée au CCSF dans le cadre du présent rapport.

### 3.1.2 Des pratiques parfois contestables qui demandent à être améliorées

Même si les dysfonctionnements relatifs à la mise en œuvre de la loi Chatel, qui ont été mis en évidence dans ce rapport<sup>52</sup>, doivent être relativisés, il ne convient pas pour autant de les ignorer. En particulier, il ne serait pas de bonne méthode d'opposer les quelques dizaines de cas soumis à l'Autorité de contrôle prudentiel aux millions de contrats concernés par la loi Chatel. Dès l'instant où ces cas sont relatifs à des problèmes (envoi tardif des avis d'échéance, présentation de ceux-ci) qui, eu égard à l'industrialisation des process en assurance, sont nécessairement récurrents, ils ne peuvent être négligés. Ils peuvent l'être d'autant moins que, même s'il ne s'agit pas de pratiques de place, ils ne sont pas tous relatifs au même assureur. À notre sens, le traitement de ces dysfonctionnements, qui suppose de rentrer dans le détail des procédures, ne peut relever de la loi ou du règlement.

<sup>51</sup> Cass. 1<sup>re</sup> civ., 7 juill. 1987 : RGAT 1988, p. 138, note J. Bigot.

<sup>52</sup> Cf. *supra*, 2.

Il s'agit d'améliorer les pratiques, le cas échéant sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel<sup>53</sup>. Cette amélioration pourrait être discutée au sein du CCSF avec l'aide de toutes les parties prenantes. Elle devrait s'orienter dans deux voies différentes : une meilleure prise en compte des délais (3.1.2.1) et une amélioration de l'information (3.1.2.2).

### 3.1.2.1 Une meilleure prise en compte des délais

Les améliorations pourraient concerner l'envoi de l'avis d'échéance (1) et l'acceptation par l'assureur des demandes de dénonciation émanant de l'assuré qui pourraient être admises avec plus de souplesse (2).

#### 1) Un avis d'échéance adressé plus tôt et à une date incontestable

Il résulte des auditions entreprises que cet avis est adressé en moyenne trois semaines avant l'échéance. Il serait bon que ce délai soit respecté au maximum. Cela éviterait les difficultés précédemment évoquées<sup>54</sup> liées au fait qu'en raison d'un envoi tardif de l'avis, l'assuré peut dénoncer la reconduction à une date postérieure à l'échéance. Pour réduire la fréquence de ce genre de situation, une intervention législative est — on l'a vu<sup>55</sup> — concevable (qui consisterait, à titre de sanction contre l'assureur, à reconnaître le droit pour l'assuré de résilier, à tout moment, le contrat). Mais, cette intervention serait sans doute inutile si les assureurs prenaient, dans le cadre du CCSF, l'engagement de respecter, autant qu'il est possible, un tel délai qui, par alignement sur l'article L. 113-15-1, alinéa 1<sup>er</sup> du *Code des assurances*, pourrait être de vingt jours.

*En ce qui concerne la preuve de l'envoi de l'avis*, les distorsions constatées entre la date figurant sur l'avis et celle du cachet de La Poste doivent être réduites autant qu'il est possible. À cet égard, les assureurs sont invités à réviser leurs procédures (en partenariat éventuellement avec les sociétés de routage) pour que l'écart entre les dates ne dépasse pas deux jours (sans atteindre les 10 ou 12 jours parfois constatés).

En ce qui concerne l'enveloppe, que l'assuré a tout naturellement tendance à jeter, une solution serait de faire figurer, à côté de la mention qui est parfois présente : « *Attention, ce courrier contient votre avis d'échéance* », une formule indiquant que le courrier comme l'enveloppe doivent être conservés (en précisant, pour justifier ce conseil, qu'en cas de difficulté de preuve, le cachet de La Poste fait foi). L'opportunité de cette mesure peut être discutée, car le risque est évidemment qu'elle soit contre-productive, l'assuré pouvant avoir l'impression d'avoir affaire à un document publicitaire ce qui l'amènerait à jeter le courrier (un débat pourrait être mené sur ce sujet au sein du CCSF). En outre, la mesure a un coût, puisqu'elle conduit à réimprimer des millions d'enveloppes. Aussi, les assureurs pourraient-ils ne s'engager qu'à la mettre en œuvre progressivement.

#### 2) L'acceptation des dénonciations tardives ou non motivées

Les auditions ont révélé qu'en la matière, les pratiques étaient très variables. Certains assureurs, qui estiment qu'il est vain de retenir de force un assuré qui souhaite mettre fin au contrat, vont jusqu'à accepter toute dénonciation en cours d'année. D'autres, au contraire, font preuve d'une grande rigidité, allant jusqu'à demander à l'assuré une copie de l'enveloppe pour accepter sa dénonciation. À cet égard, il faut rappeler certains principes de bon sens, dont certains ne sont qu'un rappel du droit applicable.

- *En premier lieu*, si la loi Chatel tend à mieux informer l'assuré et à le protéger contre un envoi tardif de l'avis d'échéance en lui octroyant alors un délai de 20 jours pour dénoncer le contrat, elle ne réduit pas ses droits tels qu'ils sont prévus par ce contrat. Un assureur ne saurait donc s'opposer à une dénonciation adressée avant l'envoi de l'avis au seul motif qu'elle serait prématurée<sup>56</sup>.

<sup>53</sup> On rappellera, à cet égard, que les règles de bonnes pratiques peuvent faire l'objet d'une recommandation de l'ACP (Code monétaire et financier, art. L. 612-29-1, al. 2), dont le respect est contrôlé par elle (art. L. 612-1, II, 3<sup>o</sup>).

<sup>54</sup> Supra, 3.1.1.

<sup>55</sup> Supra, 3.1.1.

<sup>56</sup> Il faut mettre de côté le cas où le contrat prévoirait que la dénonciation doit intervenir dans une certaine période de temps (par exemple entre six mois et un mois précédant l'échéance). Dans ce cas, une dénonciation faite par exemple sept mois avant l'échéance ne serait pas valable.

- *En deuxième lieu* si, pour clarifier les choses, l'assuré a tout intérêt à indiquer le fondement de sa demande de rupture du contrat (par exemple : dénonciation d'un contrat arrivé à son terme, ou résiliation à l'échéance annuelle d'un contrat d'une durée supérieure à un an), l'assureur ne peut s'opposer à cette demande au seul motif que ce fondement n'est pas indiqué. Il peut seulement demander à l'assuré de le préciser. Il faut rappeler, à cet égard, que tant la dénonciation de la tacite reconduction que la résiliation annuelle prévue par l'article L. 113-12 du *Code des assurances* sont des droits pour l'assuré qui n'ont pas à être motivés.
- *En troisième lieu*, il est fréquent, dans la pratique, que des contrats soient souscrits en cours d'année, mais aient pour échéance « principale » le premier janvier de l'année suivante. L'assureur n'a pas à s'opposer à une dénonciation lors de la première échéance au seul motif qu'elle est postérieure de moins d'un an à la souscription du contrat. À notre avis, il s'agit moins d'une règle de bonne pratique que de l'application pure et simple de la loi contractuelle. On peut considérer, en effet, que l'échéance « principale » constitue le terme du contrat et donc que, dans la volonté commune des parties, le contrat est d'abord conclu pour une durée inférieure à un an, puis reconduit d'année en année pour une durée d'un an. Et, quand bien même il serait stipulé au contrat que la durée de celui-ci est d'un an, l'assureur devrait faire preuve de souplesse en acceptant une dénonciation à la première échéance « principale ».
- *En quatrième lieu*, il faut rappeler que, de manière très générale, c'est au professionnel, sur qui pèse un devoir d'information, de prouver qu'il l'a bien exécuté et non à son co-contractant d'établir qu'il ne l'a pas été. Transposé à la loi Chatel, ce principe signifie qu'en cas de litige sur la date d'envoi de l'avis d'échéance qui est le véhicule de l'information, c'est à l'assureur de prouver que l'avis a bien été envoyé et à telle date. Même si aucune juridiction ne paraît s'être prononcée sur cette question, il est probable que telle serait la solution de la jurisprudence. Dans ces conditions, l'assureur ne saurait s'opposer à la dénonciation du contrat au seul motif que l'enveloppe (sur laquelle figure le cachet de La Poste) n'a pas été conservée par l'assuré. Plus généralement, le principe selon lequel la charge de la preuve de l'information pèse sur l'assureur doit conduire ce dernier à faire preuve d'une certaine souplesse dans l'acceptation des dénonciations toutes les fois où l'assuré déclare n'avoir pas reçu d'avis ou l'avoir reçu tardivement.

### 3.1.2.2 Une information à améliorer

Les quelques problèmes rencontrés, tant en ce qui concerne le contenu des avis que leur présentation, nous conduisent à faire quelques propositions d'amélioration qui devraient être débattues au sein du CCSF et pourraient – là encore – faire l'objet d'engagements professionnels, voire de recommandations de l'ACP.

#### 1) Le contenu des avis

Même si les mentions exigées par la loi Chatel figurent très généralement dans les avis ce qui révèle que la loi est respectée sur ce point, deux améliorations sont souhaitables :

- *En premier lieu*, il conviendrait de proscrire toute mention commençant par la formule « information concernant les contrats à tacite reconduction régis par la loi Chatel ». À la lecture, l'assuré peut croire qu'il s'agit d'une clause de style qui ne concerne pas son propre contrat et donc ne pas y attacher de l'importance. Une bonne formule pourrait être : « votre contrat comporte une clause de tacite reconduction ; par application de la loi Chatel du 28 janvier 2005, vous disposez d'un délai de 20 jours... ».
- *En deuxième lieu*, il conviendrait de préciser clairement (comme c'est le cas dans la plupart des modèles d'avis qui nous ont été communiqués, mais pas dans tous) que le délai de dénonciation court du jour de l'envoi du cachet de La Poste. Certes, à la lecture de l'alinéa premier de l'article L. 113-15-1 du *Code des assurances*, on pourrait penser que la mention loi Chatel doit faire seulement référence

à la date d'envoi de l'avis<sup>57</sup>. Mais c'est oublier la phrase suivante du texte<sup>58</sup> qui, à notre point de vue, devrait faire aussi l'objet d'une mention dans l'avis.

## 2) La présentation de l'avis

Sur ce point, on conviendra que les assureurs sont contraints par la loi qui leur impose de faire figurer un certain nombre de mentions obligatoires dont l'abondance peut nuire à la lisibilité des avis d'échéance. On conviendra également que la présentation de ces avis peut donner une plus-value à l'assureur, par rapport à ses concurrents, de sorte qu'il n'est pas opportun d'imposer une présentation standardisée. Néanmoins, certains exemples d'avis particulièrement bien présentés (où les mentions loi Chatel apparaissent clairement au lecteur, notamment par l'usage de la couleur) nous laissent à penser que la tâche des assureurs n'est pas impossible. À tout le moins conviendrait-il d'éviter, comme on a pu le voir dans certains avis d'échéance, que la mention loi Chatel soit reléguée dans une note de bas de page en petits caractères ou noyée au milieu d'informations « légales » d'un intérêt très variable. À notre sens, la mention loi Chatel, en ce qu'elle touche à la durée du contrat, doit être absolument privilégiée. C'est d'ailleurs l'esprit de la législation en la matière<sup>59</sup>. Sur ce sujet, des bonnes pratiques pourraient être dégagées dans le cadre du CCSF.

## 3.2 Faciliter la comparaison des offres d'assurance

La loi Chatel, en permettant à l'assuré de changer plus facilement d'assureur, devrait accroître la mobilité en matière d'assurance et stimuler le jeu de la concurrence. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si les comparateurs d'assurance y font parfois référence sur leur page d'accueil sur Internet. En permettant un changement, même tardif, d'assureur, cette loi facilite leur activité. Encore faut-il que les offres en concurrence puissent être comparées sur des bases objectives. À cet égard, deux pistes sont à explorer. En amont, l'assuré, qui s'apprête à souscrire un contrat d'assurance ou qui songe à changer d'assureur, doit pouvoir se poser les bonnes questions sur ce contrat (3.2.1). En aval, il doit pouvoir comparer les offres en toute objectivité, ce qui conduit à s'interroger sur le rôle des comparateurs d'assurance (3.2.2).

### 3.2.1 Se poser les bonnes questions

Cette tâche n'est pas facile car, sans doute plus que pour des prêts bancaires « standards », les contrats d'assurance, même les plus courants, sont des contrats complexes, spécialement en ce qu'ils renferment de multiples garanties. C'est particulièrement vrai pour le contrat « multirisques habitation » qui est le support des garanties les plus variées (incendie, dégâts de eaux, vol, responsabilité civile « vie privée », etc.). Dans ces conditions, la comparaison des offres est nécessairement délicate.

Pour la faciliter, deux listes de « bonnes questions » ont été élaborées au sein du CCSF avec le concours de toutes les parties prenantes (notamment les organisations professionnelles d'assureurs et d'intermédiaires d'assurance et les associations de consommateurs). L'une concerne le contrat d'assurance automobile, l'autre le contrat « multirisques habitation ». Elles traitent de questions relatives au caractère obligatoire ou facultatif de l'assurance, au calcul de la prime, à la nature des garanties, aux principales exclusions, aux modalités d'indemnisation, aux franchises et aux plafonds, aux mesures de prévention du risque, ainsi qu'à la date d'effet du contrat. Des avertissements (commençant par le mot : « important ») sont régulièrement faits au lecteur, pour qu'il évite de tomber dans certains pièges courants (par exemple, en assurance « multirisques habitation », sous-évaluer les valeurs d'assurance pour minorer la prime, en prenant le risque d'être indemnisé partiellement). Ces deux documents ne constituent pas des documents informatifs supplémentaires (qui viendraient s'ajouter à la « fiche d'information sur le prix et les garanties » visée à l'article L. 112-2 du *Code des assurances*) selon une technique du millefeuille qu'il faut dénoncer.

<sup>57</sup> Cela résulte de la phrase « lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il est adressé après cette date, l'assuré est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction du contrat ».

<sup>58</sup> « Dans ce cas, le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de La Poste ».

<sup>59</sup> On rappellera que, dans les polices, la clause relative à la durée doit être rédigée en caractère très apparents (*Code des assurances*, art. L. 113-15) et que, pour les contrats d'une durée supérieure à trois ans, elle doit figurer juste au dessus de la signature du souscripteur (art. A. 113-1).

Ils se situent très en amont et leur fourniture par les distributeurs d'assurance n'a pas vocation à être obligatoire. Il serait toutefois souhaitable qu'ils connaissent une large diffusion, par exemple en figurant sur les sites Internet des assureurs ou des comparateurs, ou en étant consultables dans les locaux des intermédiaires (agents généraux ou courtiers). C'est à cette condition qu'ils pourront remplir leur office.

### 3.2.2 Améliorer la comparaison des offres

Le sujet des comparateurs d'assurance a été déjà examiné dans le cadre du CCSF, notamment lors de deux réunions, le 21 octobre 2008 (où étaient représentés les principaux comparateurs existant à l'époque) et le 8 octobre 2009. Il mériterait à l'évidence que l'on s'y attarde de nouveau. Si actuellement les comparateurs sur Internet n'occupent que 3 % à 5 % du marché de la distribution en assurance (contre près de 50 % en Angleterre, mais il est vrai que ce pays ne connaît pas la tacite reconduction), ils connaîtront sans doute un développement important dans l'avenir. En termes de comparaison des produits, ces sites procurent un avantage inestimable, car ils permettent au prospect, de manière très rapide et gratuite, d'avoir une vue synthétique des produits susceptibles de correspondre à sa demande. À terme, la concurrence entre les assureurs doit pouvoir s'en trouver renforcée, ce qui peut avoir, combiné au rôle joué par la loi Chatel, des effets bénéfiques sur le niveau des tarifs.

Cela dit, pour que cette concurrence ne soit pas biaisée et pour que la comparaison soit objective, un certain nombre de conditions doivent être remplies, qui pourraient faire l'objet de prochains travaux du CCSF. On en dressera ici une liste non exhaustive.

1) *En ce qui concerne le statut des comparateurs*, il doit être clairement précisé, le prospect devant savoir si le comparateur a conclu des contrats de distribution avec les assureurs qu'il propose sur son site, s'il travaille en priorité avec tel ou tel assureur qui le rémunère, ou si tel ou tel assureur fait partie de son actionariat. À cet égard, un comparateur qui sélectionne certaines offres à partir d'une demande du prospect, aide à la conclusion d'une opération d'assurance au sens de l'article L. 511-1 du *Code des assurances*. À notre avis, s'il exerce cette activité contre rémunération, il a le statut d'intermédiaire d'assurance au sens du même texte et doit donc être inscrit au registre des intermédiaires tenu par l'ORIAS. Sans même attendre la révision de la directive « intermédiation en assurance », dont le domaine sera sans doute plus large que l'intermédiation puisqu'il s'étendra à toute forme de distribution, cette solution ne nous paraît pas faire de doute.

2) *En ce qui concerne la responsabilité des comparateurs*, le fait qu'ils aient le statut d'intermédiaire devrait, à notre sens, les soumettre à la même responsabilité que tout intermédiaire, le fait que l'activité soit exercée par Internet étant indifférent. Cette responsabilité en matière d'information et de conseil est absolument nécessaire pour inciter le comparateur à ce que la sélection qu'il retient ne soit pas biaisée et donc pour que la comparaison soit la plus objective possible.

3) *En ce qui concerne la rémunération des comparateurs*, et même si la transparence des commissions n'est pas encore complètement à l'ordre du jour en matière d'intermédiation, il nous semble que le prospect doit au moins être informé que le comparateur reçoit une rémunération des assureurs dont il présente les offres. Sans revenir sur le principe selon lequel ce sont ceux qui demandent à être comparés (les assureurs) qui rémunèrent les comparateurs (sur le modèle des agences de notation qui sont rémunérées par ceux qui demandent à être notés), une certaine transparence est nécessaire, qui est le gage de l'objectivité de la comparaison.

4) *En ce qui concerne la protection des données personnelles*, les informations données par le prospect au comparateur pour permettre la comparaison ne devraient pouvoir être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès de celui-ci (au moyen d'un « clic » spécifique, sans case précochée).

5) *En ce qui concerne la procédure informatique* permettant de passer des informations transmises par le prospect aux offres sélectionnées par le comparateur (qui, à bien des égards, apparaît comme une « boîte noire »), elle mériterait d'être explicitée, de manière à s'assurer que la sélection n'est pas biaisée. C'est sans doute le point le plus délicat, qui pourrait faire l'objet de travaux du CCSF avec le concours des comparateurs.

6) *En ce qui concerne la comparaison entre les produits sélectionnés*, le mérite des comparateurs est de présenter de manière relativement claire les garanties des contrats en concurrence et donc de permettre une comparaison rapide. Le fait que les offres soient présentées par ordre de prix n'est pas gênant si, en face de chaque offre, on voit clairement ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas ainsi que les limites de garantie (franchises et plafonds). Mais, il ne faudrait pas que le classement ainsi opéré soit perturbé par le fait que certains frais (par exemple des frais de dossier ou de prélèvement) soient inclus dans certaines offres et pas dans d'autres. En outre, on peut craindre que, dans le but d'être bien classés, certains assureurs présentent, au détriment des prospects et sans que les comparateurs en aient été informés, des offres « allégées », dédiées à ce canal de distribution. C'est une raison supplémentaire pour le prospect d'être très attentifs au contenu des produits et cela rend d'autant plus utile la liste des bonnes questions à se poser établie par le CCSF.

7) *En ce qui concerne enfin l'état de la concurrence dans le secteur des comparateurs*, il conviendrait de vérifier s'il n'existe pas des situations de monopole ou de quasi-monopole et si l'existence de liens payants figurant sur certains moteurs de recherche (comme *Google*) n'est pas de nature à freiner l'arrivée de nouveaux entrants sur le marché de la distribution sur Internet, et notamment d'assureurs ou de courtiers traditionnels. Il serait, en effet, paradoxal que l'avènement des comparateurs, qui sont censés développer la concurrence, soit un frein à celle-ci et qu'ils contribuent seulement à augmenter le coût de l'assurance par l'intervention d'un intermédiaire supplémentaire nécessairement rémunéré.

Naturellement, toutes ces interrogations et hypothèses demandent à être validées, au cours d'une étude exhaustive que le CCSF pourrait entreprendre.

### CONCLUSION

Il ressort de ce rapport que l'application des dispositions de la loi Chatel relatives à la tacite reconduction des contrats d'assurance ne soulève pas de problèmes majeurs. Les quelques difficultés constatées (qui concernent surtout la date d'envoi de l'avis d'échéance et la présentation de celui-ci) pourraient être résolues par de bonnes pratiques professionnelles, dont le contenu pourrait être discuté au sein du CCSF. Une modification de la législation n'apparaît pas nécessaire, sauf si les pouvoirs publics devaient décider d'élargir le domaine d'application de la loi aux contrats groupe à adhésion facultative, proposition qui ne fait pas l'unanimité au sein du CCSF.

En ce qui concerne l'impact direct de la loi sur le taux de mobilité et donc sur le niveau de concurrence dans le secteur, il apparaît faible. Mais, l'impact indirect est certainement plus important car la loi favorise de nouveaux canaux de distribution de l'assurance, comme les comparateurs sur Internet, qui jouent un rôle positif, sans doute appelé à croître fortement dans l'avenir. La loi Chatel, en permettant de changer plus facilement d'assureur, rend d'autant plus intéressante une comparaison des offres, à condition qu'elle repose sur des critères objectifs et que les offres comparées répondent effectivement aux besoins du consommateur. À cet effet, le CCSF a élaboré une liste de questions à se poser au moment de souscrire un contrat d'assurance « automobile » ou un contrat « multirisques habitation », qui facilitera la comparaison. S'agissant des comparateurs proprement dits, il serait souhaitable qu'une étude plus détaillée soit entreprise par le CCSF pour vérifier si ce nouveau mode de commercialisation rend les services qu'on attend de lui pour favoriser la concurrence et contribuer à une diminution des tarifs.

Enfin, comme l'a montré le récent rapport à Madame le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie sur « L'évolution des cotisations d'assurance automobile et habitation », il ne faut pas oublier que le niveau des cotisations est fortement impacté par la sinistralité, ce qui légitime que des efforts soutenus soient menés en matière de prévention des risques. C'est par une action conjuguée en faveur de la mobilité en matière d'assurance et en faveur de la prévention des risques que les augmentations tarifaires pourront être durablement contenues.

L. Mayaux

## Annexe A

**Intervention de Madame Christine Lagarde,  
ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie  
le 14 décembre 2010 à l'Assemblée nationale**

**M. Nicolas Perruchot.** Ma question s'adresse à M<sup>me</sup> la ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et concerne la hausse annoncée des tarifs des assurances.

Malheureusement, les années se suivent et se ressemblent pour les clients des compagnies d'assurance. En effet, nous apprenons aujourd'hui que tant pour les contrats habitation que pour les contrats automobile, les compagnies d'assurance s'appêtent à augmenter très sensiblement leurs tarifs. Ces augmentations seront de l'ordre de 3,5 % à 8 % pour l'assurance habitation ; et de 2,5 % à 4,5 % pour l'assurance automobile.

Je souhaiterais, au nom du groupe Nouveau Centre, m'indigner devant cette hausse des cotisations, qui, à terme, viendra affecter les budgets des ménages les plus modestes. Ces ménages doivent déjà prendre en compte la hausse des tarifs des mutuelles. Je suis certain que vous serez d'accord avec nous pour prendre la défense des classes moyennes, qui, après la hausse des tarifs des banques, subissent la hausse des tarifs des assurances.

La souscription d'un contrat d'assurance pour son habitation ou pour son automobile est déjà un poste de dépenses important pour chacun de nos concitoyens.

Même si nous devons entendre l'argument qui est avancé, pour ce qui est des contrats multirisques habitation, suite aux récents épisodes climatiques ayant traversé notre pays, mon interrogation est plus grande sur l'augmentation des cotisations portant sur les contrats automobile ou sur les dépenses de santé.

Mes chers collègues, au moment où nous entrevoyons le chemin de la reprise économique, cette hausse, si elle venait à être confirmée, serait un très mauvais signal adressé à l'ensemble de nos compatriotes.

Aussi, ma question est simple, madame la ministre, quelles actions entendez-vous mener afin d'éviter un relèvement des cotisations des assurances qui pénaliserait l'ensemble des ménages, et notamment les classes moyennes françaises ?

.../...

**M<sup>me</sup> Christine Lagarde**, *ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie*. Il est vrai qu'aujourd'hui, le budget des ménages est sous tension, et je suis particulièrement attentive et vigilante au coût des services et des biens, notamment dans le secteur financier. Grâce à l'action de votre majorité, les frais bancaires sont dorénavant sous contrôle, et l'Autorité de contrôle prudentiel a qualité pour sanctionner ceux qui ne respectent pas le dispositif.

Les experts nous indiquent une augmentation importante de la sinistralité au cours des derniers mois. La tempête Xynthia en est une preuve : elle a frappé vingt départements, dont seuls quatre ont bénéficié de l'assurance catastrophe naturelle. Dans les autres, ce sont les assurances privées qui prennent le relais. En ce qui concerne les assurances automobiles, n'oublions pas certains incidents, notamment dans le Doubs, qui ont causé des dégâts importants sur plus de vingt mille véhicules qui mettent une fois encore les assurances à contribution.

Nous souhaitons vous et moi en avoir le cœur net. J'ai donc demandé à la direction du Trésor et à celle de la concurrence de travailler ensemble pour examiner la réalité du lien entre cette sinistralité et l'augmentation des primes qui a ainsi été annoncée.

De plus, n'oublions pas la loi dite « Chatel » du 29 janvier 2005 qui permet à tous les assurés, deux mois avant l'échéance de leur contrat, de le résilier et de faire jouer la concurrence.

.../...

**M<sup>me</sup> Christine Lagarde**, *ministre*. J'ai demandé à Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier, de convoquer cet organe et de veiller à ce que cette loi soit appliquée. Il est bien que la loi offre la faculté de résilier son contrat deux mois avant l'échéance, mais c'est beaucoup plus important de s'assurer que ce mécanisme est effectivement disponible pour l'ensemble des assurés. C'est ce que fera le comité consultatif et il me remettra un rapport au mois de février.

.../...

## Annexe B

## Lettre de mission du 23 décembre 2010



Monsieur le professeur,

La loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur, dite loi Chatel, a modifié les modalités de résiliation des contrats d'assurance tacitement reconductibles tout en améliorant l'information de l'assuré sur ces modalités. Le législateur souhaitait ainsi permettre aux consommateurs de comparer les offres disponibles sur le marché et de décider en toute connaissance de cause de reconduire ou non le contrat. Il s'agissait également, en améliorant la concurrence entre assureurs, de contribuer à une maîtrise des coûts de l'assurance.

Les assurances concernées, essentiellement l'assurance automobile et l'assurance multirisques habitation constituent un poste de dépenses significatif pour les ménages, alors même que des hausses de cotisations sont annoncées pour l'année 2011.

Dans ce contexte, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, comme l'article L.614-1 du *Code monétaire et financier* lui en donne la possibilité, a saisi le CCSF de l'effectivité de l'application de la loi Chatel aux contrats d'assurance tacitement reconductibles, en le chargeant de lui remettre un rapport sur ce sujet au mois de février 2011.

Dans le cadre de la mission confiée au Comité, je vous remercie d'avoir accepté de réaliser l'étude mentionnée ci-dessus.

Celle-ci devrait décrire le dispositif mis en place par la loi Chatel, vérifier qu'il est disponible pour les assurés et s'interroger sur son utilisation effective par ces derniers. Vous pourrez faire toute proposition d'amélioration dans ce secteur.

Pour mener à bien cette mission, vous pourrez naturellement prendre les contacts nécessaires avec les parties prenantes concernées, en particulier avec les entreprises d'assurance, leurs intermédiaires et les associations de consommateurs. Madame Catherine Le Rudulier, secrétaire générale adjointe du CCSF, assurera auprès de vous les fonctions de rapporteur, si vous en avez convenance. Une première esquisse de votre rapport devra être disponible pour être présentée au CCSF au début du mois de février 2011.

Je vous prie de croire, Monsieur le professeur, à l'assurance de ma meilleure considération.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'E' followed by a long horizontal line.

Emmanuel Constans

## Annexe C

**Articles L. 113-15-1 du Code des assurances,  
L. 122-10-1 du Code de la mutualité,  
L. 932-21-1 du Code de la Sécurité sociale**

**Article L. 113-15-1 du Code des assurances**  
Créé par Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 – art. 2  
JORF 1<sup>er</sup> février 2005 en vigueur le 28 juillet 2005

Pour les contrats à tacite reconduction couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, la date limite d'exercice par l'assuré du droit à dénonciation du contrat doit être rappelée avec chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation. Lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il lui est adressé après cette date, l'assuré est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction du contrat. Dans ce cas, le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de La Poste.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, l'assuré peut mettre un terme au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction en envoyant une lettre recommandée à l'assureur. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de La Poste.

L'assuré est tenu au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, période calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Le cas échéant, l'assureur doit rembourser à l'assuré, dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation, la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru, période calculée à compter de ladite date d'effet. À défaut de remboursement dans ces conditions, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article ne sont applicables ni aux assurances sur la vie ni aux contrats de groupe et autres opérations collectives.

**Article L. 221-10-1 du Code de la mutualité**  
Créé par Loi n°2005-67 du 28 janvier 2005 – art. 3  
JORF 1<sup>er</sup> février 2005 en vigueur le 28 juillet 2005

Pour les adhésions à tacite reconduction relatives à des opérations individuelles à caractère non professionnel, la date limite d'exercice par le membre participant du droit à dénonciation de l'adhésion au règlement doit être rappelée avec chaque avis d'échéance annuelle de cotisation. Lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il lui est adressé après cette date, le membre participant est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de l'avis pour dénoncer la reconduction. Dans ce cas, le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de La Poste.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le membre participant peut, par lettre recommandée, mettre un terme à l'adhésion au règlement, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de La Poste.

Le membre participant est tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, période calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Le cas échéant, doit être remboursée au membre participant, dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation, la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru, période calculée à compter de ladite date d'effet. À défaut de remboursement dans ces conditions, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

**Article L. 932-21-1 du Code de la Sécurité sociale**  
Modifié par Ordonnance n° 2006-344 du 23 mars 2006 – art. 3  
JORF 24 mars 2006 en vigueur le 24 juin 2006

Pour les contrats à tacite reconduction relatifs à des opérations individuelles, la date limite d'exercice par le membre participant du droit à dénonciation de l'affiliation ou du contrat doit être rappelée avec chaque avis d'échéance annuelle de cotisation. Lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il lui est adressé après cette date, le membre participant est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de l'avis pour dénoncer la reconduction. Dans ce cas, le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de La Poste.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le membre participant peut, par lettre recommandée, mettre un terme à l'affiliation ou au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de La Poste.

Le membre participant est tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, période calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Le cas échéant, doit être remboursée au membre participant, dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation, la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru, période calculée à compter de ladite date d'effet. À défaut de remboursement dans ces conditions, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

## Annexe D

### Questionnaire envoyé aux membres et experts du CCSF

Les réponses devront être communiquées avant le **15 janvier 2011** au professeur Luc Mayaux, membre du CCSF et responsable de l'étude, par le biais du secrétariat général du CCSF ou directement lors d'auditions qui seront organisées autour de cette date. Ce délai très bref est dicté par le désir de Madame le ministre que le rapport lui soit remis courant février, ce qui suppose qu'il soit soumis pour avis au CCSF au début du même mois.

Merci d'étayer vos réponses par des données chiffrées qui seraient à votre disposition ou par des exemples concrets.

#### 1) Mise en œuvre de la loi Chatel

1.1 D'après vos informations, combien de jours avant l'échéance les avis d'échéance sont-ils, en moyenne, adressés au souscripteur ? Avez-vous connaissance d'envois très tardifs (quelques jours avant l'échéance voire après celle-ci) ?

1.2 Le fait que la loi Chatel se contente de l'envoi de l'avis d'échéance par lettre simple, la date figurant sur le cachet de La Poste faisant foi (*Code des assurances*, art. L. 113-15-1, al. 1<sup>er</sup>) est-elle source, selon vous, de difficultés pratiques ?

1.3 D'après vos informations, les avis d'échéance contiennent-ils généralement les mentions exigées par la loi Chatel ?

1.4 Avez-vous connaissance de résiliations émanant de souscripteurs qui soient fondées sur l'article L. 113-15-1, alinéa 2 du *Code des assurances* (à savoir pour cause d'information non adressée à l'assuré conformément aux dispositions du premier alinéa) ?

1.5 Pour ces résiliations, les exigences de délai posées par l'article L. 113-15-1, alinéa 3 du *Code des assurances* pour le remboursement d'une partie de la prime sont-elles selon vous respectées ?

#### 2) Effets de la loi Chatel

2.1 À votre connaissance, le nombre de non-reconductions par le souscripteur à l'échéance du contrat a-t-il augmenté ou diminué depuis l'entrée en vigueur de la loi Chatel ?

2.2 Avez-vous connaissance d'assurés qui se soient retrouvés à découvert d'assurance du fait de l'impossibilité de trouver un autre assureur offrant des garanties équivalentes avant l'échéance du contrat non reconduit ?

2.3 Selon vous, la loi Chatel a-t-elle eu une influence sur le niveau de prime des assurances auxquelles elle s'applique, à la hausse comme à la baisse ?

#### 3) Propositions

3.1 Quelles propositions concrètes, supposant ou non une réforme législative, pourraient selon vous améliorer ou rendre plus effectif le dispositif issu de la loi Chatel ?

Merci de votre collaboration

## Annexe E

## Liste des personnes auditionnées

M <sup>me</sup> ATIG Maya	DGTrésor
M. BARBEAU Henri	CSCA
M <sup>me</sup> BERREBI Barbara	GEMA
M <sup>me</sup> BORNE Delphine	Familles de France
M <sup>me</sup> CHANTEMARGUE Frédérique	ACP
M <sup>me</sup> de CHATILLON Pauline	ACP
M <sup>me</sup> DIABIRA Marie-France	DGTrésor
M. FATH Claude	AGIPI
M. FRIZON Francis	Médiateur de la FFSA
M <sup>me</sup> GALLERAND Virginie	DGCCRF
M <sup>me</sup> LEGAY Dominique	DGTrésor
M <sup>me</sup> LESPINASSE Sarah	INC
M. LESTRADE Rémi	CTIP
M <sup>me</sup> MADER Reine-Claude	CLCV
M. MBONGO Dipito	DGTrésor
M. MONDANGE Hervé	AFOC
M <sup>me</sup> PARIENTE-MERCIER Isabelle	CTIP
M <sup>me</sup> PAUTHIER Anne	AGEA
M. PENET Stéphane	FFSA
M. POIGET Philippe	FFSA
M <sup>me</sup> SOUVERAIN-DEZ Barbara	ACP
M. THOMAS Jean-Claude	DGCCRF
M <sup>me</sup> TRACA Catherine	GEMA
M. de VEYRAC Hervé	AGEA
M <sup>me</sup> YACOVOU Estelle	Familles de France

## LISTE DES ORGANISMES AYANT RÉPONDU AU QUESTIONNAIRE

ACP, AFOC, CTIP, DGTrésor, FAIDER, FFSA, FNMF, GEMA, PACFICA, UNAF

## 8.3 Dépliants d'information du CCSF avant de souscrire un contrat d'assurance

A 8

LES BONNES QUESTIONS  
À SE POSER  
AVANT DE CHOISIR  
SON CONTRAT D'ASSURANCE  
(OU DE CHANGER D'ASSUREUR)

### L'assurance multirisques habitation

#### L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION

##### ► L'assurance multirisques habitation (MRH) est-elle obligatoire ?

L'assurance MRH a pour objectif de protéger une habitation et son contenu, en cas de sinistre, que l'assuré soit responsable ou victime. Elle n'est pas obligatoire mais la loi oblige le locataire d'un logement non meublé à souscrire une assurance garantissant sa responsabilité à l'égard du propriétaire pour tous les dommages, notamment à la suite d'incendie, d'explosion ou de dégât des eaux, qu'il pourrait causer aux biens loués. Généralement, les contrats dits MRH proposés par les assureurs garantissent tant les dommages causés aux biens du propriétaire que ceux causés aux biens mobiliers appartenant au locataire.

**Important :** Certains types de locations (locations saisonnières, résidences secondaires, meublés, logements-foyers, logements de fonction) ne sont pas soumis à l'obligation d'assurance. Toutefois, les locataires sont responsables en cas de dommage causé à autrui et ont donc intérêt à garantir leur responsabilité. S'agissant des propriétaires, occupants ou non occupants, si rien dans les textes ne les oblige à souscrire une assurance habitation, ils ont également intérêt à garantir leur responsabilité et à protéger leur patrimoine.

##### ► Comment la prime (ou cotisation) proposée est-elle calculée ?

La valeur du risque pour un assuré est calculée à partir de plusieurs critères et notamment :

- du type d'habitat (nombre de pièces, superficie),
- de la nature de l'habitat (maison ou appartement, résidence principale ou secondaire),
- du statut de l'occupant (propriétaire ou locataire),
- du lieu (zone géographique),
- du contenu de l'habitat (capital mobilier, objets de valeur),
- des sinistres passés (précédents dégâts des eaux, par exemple).

**Important :** Le montant de la prime doit être apprécié au regard de l'étendue des garanties et franchises proposées par l'assureur et des besoins exprimés par l'assuré. Attention : une description inadéquate des biens garantis, mobiliers et immobiliers, peut conduire à une indemnisation réduite des dommages en cas de sinistre.

##### ► Quels types de garanties l'assureur propose-t-il ?

Un contrat MRH propose plusieurs garanties « dommages » (incendie, vol, dégât des eaux, neige, grêle...) et une garantie de responsabilité civile couvrant toute personne vivant habituellement dans cette habitation pour les actes de sa vie privée. Même quand il n'est pas obligatoire, le contrat comporte toujours certaines garanties obligatoires attachées aux garanties de base : il s'agit des garanties tempête, catastrophes naturelles, risques technologiques, attentats et risques de terrorisme. Il peut enfin comporter d'autres garanties facultatives (protection juridique, assistance...).

**Important :** Pour les logements situés dans une copropriété, le contrat collectif de la copropriété peut déjà garantir les parties privatives et communes ainsi que la responsabilité des copropriétaires. En revanche, ce type de contrat ne garantit jamais le mobilier personnel des copropriétaires ni leur responsabilité civile personnelle. Ces derniers ont donc souvent intérêt à souscrire une assurance personnelle qui les couvrira pour les garanties manquantes.

##### ► Quelles sont les clauses d'exclusion de garanties ?

Pour la garantie incendie, les assureurs excluent généralement les dommages causés aux terrains, arbres et plantations, ceux résultant de simples brûlures ou encore de coups de feu des appareils de chauffage.

De la garantie « dégât des eaux » sont généralement exclus les dommages provenant d'un défaut d'entretien, d'une absence de réparation, de l'humidité ou de la condensation des eaux de ruissellement des voies, cours et jardins, des marées, des débordements des cours d'eau, étendues d'eau naturelles ou artificielles, sauf indemnisation au titre de la garantie « catastrophe naturelle » si la commune fait l'objet d'un arrêté « catastrophe naturelle ».

## sur « Les bonnes questions à se poser (ou de changer d'assureur) »

Les principaux termes d'assurance utilisés dans cette fiche sont expliqués dans le glossaire « Assurance » du CCSPF accessible sur le site suivant :

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



CCSPF - juillet 2011 - Conception graphique : Banque de France

### ► Pourquoi le contrat prévoit-il des franchises ou des plafonds de garantie ?

Les contrats d'assurance MRH prévoient des plafonds de garantie (montant maximal de la garantie apportée par le contrat d'assurance) pour les différents types de dommages et généralement des franchises (somme d'argent qui reste à la charge de l'assuré en cas d'indemnisation par l'assureur).

Plafonds de garantie et franchises diminuent les indemnités perçues en cas de sinistre mais permettent de réduire le montant de la cotisation de son assurance et encouragent la prévention.

**Important :** Il convient de se reporter à la proposition d'assurance pour connaître les plafonds de garantie et les franchises afin de déterminer ce qui reste à la charge de l'assuré et de demander, si nécessaire, une adaptation du contrat à ses besoins spécifiques.

### ► L'assureur peut-il exiger certains équipements ?

Dans certains cas, il peut subordonner sa garantie ou l'indemnisation à l'existence ou au renforcement de certains moyens de protection, notamment pour les garanties « vol » et « dégâts des eaux » lorsqu'un bâtiment est inoccupé. L'indemnité peut être réduite ou supprimée si certaines mesures de prévention n'ont pas été prises.

**Important :** Les détecteurs de fumées seront obligatoires dans tous les lieux d'habitation en 2015.

### ► Quelle est la date d'effet du contrat ?

La date d'effet est la date de prise d'effet des garanties. Elle peut être différente de la date de signature du contrat.

**Important :** Il faut vérifier la date d'effet du contrat afin d'éviter les périodes sans assurance.

En outre, sont généralement exclus les frais de remise en état ou de remplacement du bien à l'origine du sinistre, des portes, fenêtres et portes-fenêtres ainsi que des toitures, terrasses, ciels vitrés et façades.

De la garantie de responsabilité civile est généralement exclue toute activité professionnelle ou rémunérée de même que toute fonction publique ou représentative. Généralement, les dommages, même corporels, causés entre membres de la famille ne sont pas garantis.

**Important :** Les exclusions de garantie peuvent varier d'un contrat à un autre et les assureurs proposent de nombreuses options. Il faut donc regarder avec attention les clauses d'exclusion qui constituent un élément important du coût de l'assurance.

### ► Quelles sont les modalités d'indemnisation des biens en cas de sinistre ?

L'indemnité versée par l'assureur à l'assuré correspond souvent à la valeur d'usage des biens endommagés, déterminée selon le mode d'évaluation prévu par le contrat, déduction faite de la franchise et dans la limite du montant des capitaux garantis. Les assureurs proposent souvent des modalités d'indemnisation plus favorables (valeur à neuf et rééquipement à neuf) en contrepartie d'une cotisation supplémentaire.

**Important :** Les modalités d'indemnisation des biens constituent un élément important dans le coût de l'assurance. L'indemnisation tient compte des déclarations de valeur faites lors de la conclusion du contrat par l'assuré qui a donc tout intérêt à ne pas sous-évaluer ses biens.

Vous pouvez également consulter les sites suivants :

[www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)

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

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

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

**CCSPF**  
comité consultatif du  
secteur financier

## LES BONNES QUESTIONS À SE POSER AVANT DE CHOISIR SON CONTRAT D'ASSURANCE (OU DE CHANGER D'ASSUREUR)

### L'assurance automobile

## L'ASSURANCE AUTOMOBILE

### ► Quelle est l'étendue de l'obligation d'assurance ?

L'assurance automobile, qui concerne l'ensemble des véhicules terrestres à moteur ainsi que les remorques, inclut une partie obligatoire : la garantie couvrant la responsabilité civile de l'assuré pour les dommages matériels et corporels causés à des tiers (appelée communément « assurance au tiers »). Cette obligation d'assurance s'applique même si le véhicule ne circule pas, par exemple lorsqu'il est remisé dans un garage.

**Important :** Le non-respect de l'obligation d'assurance constitue un délit qui expose celui qui a mis le véhicule en circulation sans l'assurer à des sanctions pénales (amende, suspension du permis de conduire, mise en fourrière du véhicule) ainsi que, le cas échéant, à de lourdes indemnités si le véhicule est impliqué dans un accident de la circulation.

### ► Comment la prime (ou cotisation) proposée est-elle calculée ?

Le montant de la prime dépend de l'étendue des garanties proposées, mais également d'autres critères relatifs au véhicule assuré ou au conducteur : la catégorie à laquelle appartient le véhicule (prix du véhicule, puissance DIN, rapport poids puissance...), l'usage du véhicule (à des fins professionnelles ou uniquement personnelles), la zone dans laquelle il est amené à circuler, l'ancienneté du permis de conduire, l'âge du conducteur. La prime tient compte des sinistres passés.

Le montant de la prime d'assurance intègre obligatoirement un coefficient de réduction/majoration, appelé couramment « bonus/malus », qui permet notamment aux conducteurs n'ayant pas eu d'accident pendant les 12 mois précédant de 2 mois l'échéance annuelle du contrat d'obtenir une réduction de la cotisation.

**Important :** Le montant de la prime doit être apprécié au regard de l'étendue des garanties et des franchises proposées par l'assureur ainsi que des besoins exprimés par l'assuré.

### ► Quels types de garanties l'assureur propose-t-il ?

Au-delà de la seule garantie « d'assurance au tiers » obligatoire, le contrat peut garantir :

- les dommages corporels du conducteur,
- les dommages collision,
- les dommages tous accidents,
- le vol et l'incendie du véhicule,
- les bris de glace,
- les objets transportés, effets personnels, aménagements.

Il peut également proposer certaines garanties de services telles que l'assurance de protection juridique ou la garantie d'assistance.

Si le contrat garantit des dommages au véhicule, alors il doit comporter certaines garanties obligatoires attachées aux garanties dommages : il s'agit des garanties tempête, catastrophes naturelles, attentats et risques de terrorisme.

**Important :** La garantie du conducteur, qui couvre les dommages corporels du conducteur blessé dans un accident de la circulation, n'est pas obligatoire. Très utile, elle est de ce fait très souvent proposée. Il est important de se demander si le devis remis par l'assureur inclut ou exclut cette garantie et de vérifier le montant du plafond de cette garantie et à partir de quel niveau de blessures cette garantie s'applique.

### ► Quelles sont les exclusions de garantie prévues par le contrat ?

Les garanties ne jouent pas en toutes circonstances. Ainsi, de nombreux contrats prévoient que le conducteur ou son véhicule ne seront pas indemnisés en cas de conduite sans permis de conduire valable, sous l'empire d'un état alcoolique ou en ayant fait usage de produits stupéfiants.

**Important :** Il convient de vérifier lors de la souscription d'un contrat les différentes exclusions de garantie figurant dans les documents remis par l'assureur. Attention : une fausse déclaration intentionnelle sur le risque à assurer peut entraîner un refus de garantie de l'assureur en cas de sinistre.

### ► Comment sont indemnisés les dommages matériels en cas de sinistre ?

Le contrat d'assurance automobile définit la valeur de base qui sera retenue pour l'indemnisation du véhicule. Les principales valeurs garanties, prévues par les contrats, sont :

- le montant des réparations : ce montant est défini par le réparateur et le plus souvent validé par un expert. Si ce montant est supérieur à la VRAD, l'indemnisation est calculée par rapport à cette dernière ;
- la Valeur de Remplacement À Dire d'Expert (VRAD) : c'est la valeur du véhicule avant le sinistre évaluée par un expert par rapport à la valeur sur le marché automobile d'un véhicule équivalent (catégorie, kilométrage, entretien...);
- la valeur d'achat : il s'agit du prix payé par l'assuré pour ce véhicule. Cette valeur est garantie pendant une durée précisée dans le contrat.

**Important :** Les modalités d'indemnisation des dommages matériels constituent l'un des éléments à prendre en compte pour comparer les garanties proposées.

### ► Pourquoi le contrat prévoit-il généralement des franchises ?

L'assureur peut prévoir de mettre en place une franchise (somme d'argent qui reste à la charge de l'assuré en cas d'indemnisation par l'assureur).

La franchise diminue les indemnités perçues en cas de sinistre mais permet de réduire le montant de la cotisation de son assurance et encourage la prévention.

**Important :** Les franchises et leurs modalités d'application constituent l'un des éléments à prendre en compte pour comparer les garanties proposées.

### ► Quelle est la date d'effet du contrat ?

La date d'effet est la date de prise d'effet des garanties. Elle peut être différente de la date de signature du contrat.

**Important :** L'assurance de responsabilité civile au tiers étant obligatoire, il est indispensable de vérifier la date d'effet du contrat pour éviter les périodes sans assurance.

### ► Que faire en cas de refus d'assurance ?

En cas de refus d'assurance, il est possible de saisir le Bureau central de tarification (BCT). Cet organisme a été créé pour que tout propriétaire de véhicule à moteur puisse être en règle avec l'obligation d'assurance de responsabilité civile. En revanche, le BCT ne peut être saisi pour un refus d'assurance des dommages au véhicule (incendie, vol, dommages tous accidents...).

**Important :** Il est dans l'intérêt de la personne de s'adresser à un deuxième assureur et de ne saisir le BCT qu'en cas de nouveau refus.

Les coordonnées du BCT sont :  
Bureau central de tarification  
1, rue Jules Lefebvre, 75009 Paris  
<http://www.bureaucentraldetarification.com.fr>

Les principaux termes d'assurance utilisés dans cette fiche sont expliqués dans le glossaire « Assurance » du CCSF accessible sur le site suivant :

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



CCSF - juillet 2011 - Conception graphique : Banque de France

Vous pouvez également consulter les sites suivants :

[www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)

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

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

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

**CCSF**  
comité consultatif du secteur financier

## 9.1 Déclaration finale du sommet de Cannes



(extrait)

**« Pour bâtir notre avenir commun,  
renforçons notre action collective au service de tous »  
4 novembre 2011**

1. Depuis notre dernier sommet, la reprise mondiale s'est essoufflée, notamment dans les pays développés, le chômage atteignant des niveaux inacceptables. Les tensions sur les marchés financiers se sont accentuées, essentiellement en raison des risques liés aux dettes souveraines en Europe. Des signes de vulnérabilité apparaissent sur les marchés émergents. La hausse des prix des matières premières a porté préjudice à la croissance et affecté les populations les plus vulnérables. La volatilité des taux de change constitue un risque pour la croissance et la stabilité financière. Les déséquilibres mondiaux persistent. Aujourd'hui, réaffirmant notre volonté de travailler ensemble, nous avons pris des décisions visant à redynamiser la croissance économique, à créer des emplois, à assurer la stabilité financière, à favoriser l'intégration sociale et à mettre la mondialisation au service de nos populations.

.../...

### Comblent les lacunes en matière de régulation et de supervision du secteur financier

30. Activités assimilables à celles des banques. Le système bancaire parallèle peut créer des possibilités d'arbitrage réglementaire et entraîner une accumulation des risques systémiques échappant au secteur bancaire réglementé. À cette fin, nous convenons de renforcer la régulation et la supervision du système bancaire parallèle et nous approuvons les onze recommandations initiales du Conseil de stabilité financière (CSF) ainsi qu'un programme de travail visant à poursuivre leur élaboration en 2012. Ces recommandations reposent sur une approche équilibrée entre régulation indirecte du système bancaire parallèle par l'intermédiaire des banques et régulation directe des activités de ce système, y compris des fonds monétaires, des véhicules de titrisation, des prêts de titres et des opérations de mise en pension, et d'autres entités du système bancaire parallèle. Nous demandons aux ministres des finances et gouverneurs de banque centrale d'évaluer les avancées réalisées dans ce domaine lors de leur réunion du mois d'avril.

31. Marchés. Nous devons veiller à ce que les marchés permettent une allocation efficiente des investissements et de l'épargne au sein de nos économies sans faire peser de risques sur la stabilité financière. À cette fin, nous nous engageons à mettre en œuvre les recommandations initiales de l'Organisation internationale de commissions de valeurs (OICV) sur l'intégrité et l'efficacité des marchés, y compris les mesures destinées à faire face aux risques posés par les transactions à haute fréquence et la liquidité opaque, et nous attendons d'autres recommandations d'ici à la mi-2012. Nous demandons également à l'OICV d'évaluer, d'ici à notre prochain sommet, le fonctionnement des marchés de contrats d'assurance des risques de défaut et le rôle joué par ces marchés dans la formation des prix des actifs sous-jacents. Nous soutenons la création d'un identifiant international pour les entités juridiques (*legal entity identifier* - LEI), qui identifie de manière unique les contreparties aux transactions financières. Nous invitons le CSF à prendre l'initiative en aidant à coordonner les travaux de la communauté des régulateurs afin d'élaborer, d'ici au prochain sommet, des recommandations sur la mise en œuvre d'un cadre de gouvernance approprié, tenant compte de l'intérêt général, pour cet identifiant international.

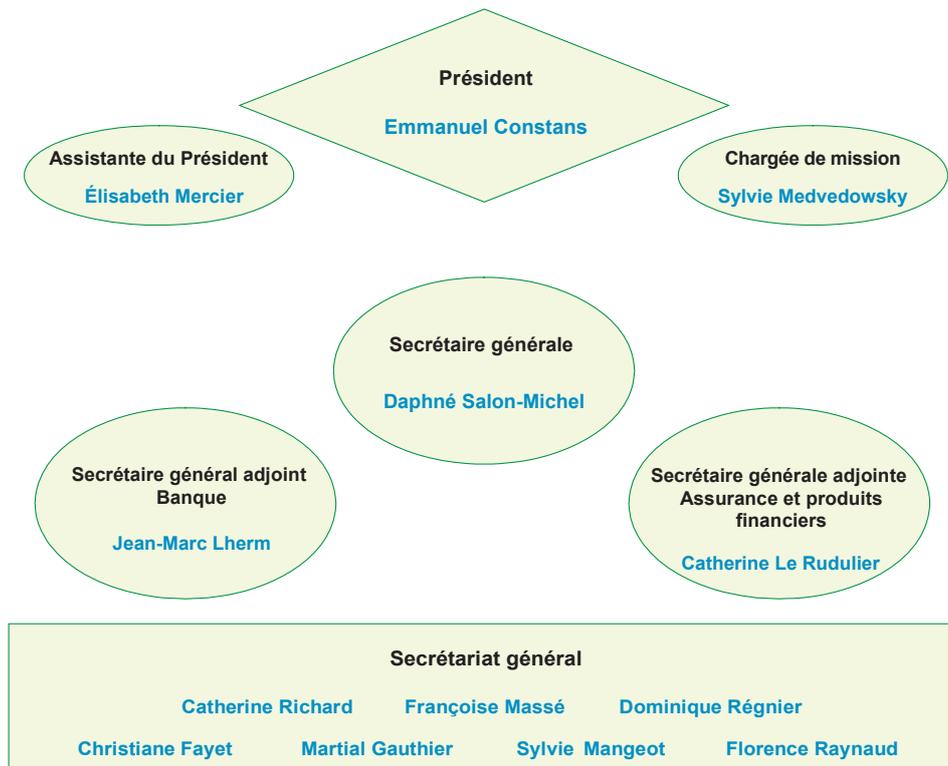
32. Marchés de matières premières. Nous accueillons favorablement le rapport du groupe d'études du G20 sur les matières premières et nous approuvons le rapport de l'OICV et les principes communs de régulation et de supervision des marchés dérivés de matières premières qui y figurent. Nous devons garantir une plus grande transparence des marchés physiques et financiers de matières premières, y compris des marchés de gré à gré, et parvenir à une régulation et une supervision appropriées des acteurs de ces marchés. Les régulateurs et autorités de marché devraient être dotés de réels pouvoirs d'intervention afin de prévenir efficacement la désorganisation des marchés et les abus de marché. En particulier, les régulateurs devraient, entre autres pouvoirs d'intervention, disposer et faire usage de leurs pouvoirs de contrôle des positions, y compris établir des limites de position *ex ante*, notamment au cours du mois de livraison du contrat si nécessaire. Nous demandons à l'OICV de rendre compte de la mise en œuvre de ses recommandations d'ici la fin 2012.

**33. Protection des consommateurs. Nous reconnaissons que l'intégration des politiques de protection des consommateurs de services financiers dans les cadres de régulation et de surveillance contribue à renforcer la stabilité financière ; nous approuvons le rapport du CSF sur la protection des consommateurs de services financiers et les principes directeurs de haut niveau sur la protection des consommateurs de services financiers élaborés conjointement par l'OCDE et le CSF. Nous chercherons à appliquer pleinement ces principes dans nos pays et nous demandons au CSF et à l'OCDE ainsi qu'aux autres organisations compétentes de rendre compte des progrès réalisés dans ce domaine lors des prochains sommets et d'élaborer, s'il y a lieu, d'autres directives.**

34. Autres aspects de la régulation. Nous élaborons actuellement des cadres d'action et des outils macroprudentiels afin de limiter l'accumulation de risques dans le secteur financier, en nous appuyant sur les travaux en cours du CSF, de la Banque des règlements internationaux (BRI) et du Fonds monétaire international (FMI) sur ce sujet. Nous approuvons le rapport conjoint du CSF, du FMI et de la Banque mondiale sur des sujets qui présentent un intérêt particulier pour les pays émergents et les pays en développement. Nous appelons les organisations internationales à prendre en compte la situation et les préoccupations spécifiques des pays émergents et des pays en développement lors de l'élaboration des nouvelles normes et politiques financières internationales, en tant que de besoin. Nous réaffirmons notre objectif de réaliser un ensemble unique de normes comptables mondiales de grande qualité et notre volonté d'atteindre les objectifs fixés lors du Sommet de Londres d'avril 2009, notamment en ce qui concerne l'amélioration des normes relatives à la valorisation des instruments financiers. Nous invitons également le Conseil des normes comptables internationales (CNCI) et le Comité des normes d'établissement des comptes à achever leur projet de convergence et nous attendons avec intérêt le rapport d'étape qui sera présenté aux ministres des finances et aux gouverneurs de banque centrale lors de leur réunion en avril 2012. Nous appelons de nos vœux l'achèvement des propositions de réforme du cadre de gouvernance du CNCI.

\*\*\*

.../...



Ont contribué au **Rapport annuel 2010-2011** du CCSF, sous la coordination de  
Daphné SALON-MICHEL

#### **Rédacteurs**

Catherine LE RUDULIER, Jean-Marc LHERM

#### **Relecture**

Catherine RICHARD, Françoise MASSÉ

#### **Mise en forme et composition de la publication**

**Secrétaires de rédaction :** Corinne DAUCHY, Marcia TOMA  
**Maquettiste :** Nicolas BESSON  
**Opérateurs PAO :** Nicolas BESSON, Angélique BRUNELLE, Christian HEURTAUX,  
François LÉCUYER, Aurélien LEFÈVRE,  
Carine OTTO, Isabelle PASQUIER