

# **RAPPORT ANNUEL**

**2012**

**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 – 2013



# INTRODUCTION

L'activité du Comité consultatif du secteur financier en 2012 aura été riche en débats, rapports et avis rendus sur des sujets importants pour les relations entre les établissements financiers (banque et assurance) et leurs clients.

Ainsi le CCSF a évalué en profondeur l'impact de la réforme du crédit à la consommation telle que résultant de la loi Lagarde. À partir du bilan dressé à la demande du Comité par le rapport Athling, le CCSF a répondu à la demande du ministre de l'Économie et des Finances et du ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation en leur faisant part d'une série d'engagements pris en concertation dans le cadre du CCSF, pour parvenir aux améliorations nécessaires à une bonne application de la loi.

En matière de frais bancaires et de lutte contre l'exclusion bancaire et financière, l'Observatoire des tarifs bancaires a poursuivi ses travaux et le CCSF a participé à la Conférence nationale de lutte contre la pauvreté conclue en décembre 2012 par le Premier ministre.

S'agissant de la modernisation des moyens de paiement, le CCSF a examiné avec le plus grand intérêt le rapport en la matière de MM. Pauget et Constans et apporté un large soutien aux propositions de ses auteurs.

Dans le domaine des assurances, le Comité a effectué un travail diversifié et innovant. Son Avis du 10 mai 2012 sur les comparateurs d'assurances de dommages sur Internet fera sans doute date. En effet, il a été adopté en accord avec les principaux comparateurs de la place pour lesquels il constitue une véritable charte dans l'intérêt des internautes et de tous les professionnels concernés.

Par ailleurs, le CCSF a adopté un Avis traitant des différents aspects de la multi-assurance.

De plus, à deux reprises en 2012, le Comité s'est penché sur la réforme de l'assurance emprunteur qui a donné à l'emprunteur le libre choix de son assurance pour le crédit qu'il souscrit. Après avoir établi un bilan, largement positif, de la mise en œuvre de la réforme, le CCSF a approfondi dans un Avis spécifique la notion d'équivalence du niveau de garanties entre le contrat d'assurance de groupe proposé par le prêteur et le contrat d'assurance individuelle.

Enfin, le groupe Europe du Comité s'est réuni régulièrement.

À nouveau cette année, je tiens à remercier les membres du CCSF de leur implication forte et constructive dans nos débats et propositions, ainsi que l'équipe du Secrétariat général que la Banque de France met à notre disposition, pour son efficacité remarquable qui contribue de façon décisive à la qualité et au rayonnement de nos travaux.



Emmanuel Constans  
Président du CCSF

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

3

## CHAPITRE 1

### LES PREMIÈRES CONCLUSIONS DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES

11

#### 1.1 LA MISE EN PLACE DE L'OBSERVATOIRE

13

#### 1.2 LES CONCLUSIONS DU PREMIER RAPPORT

13

1.2.1 L'analyse des extraits standards des tarifs

13

1.2.2 Les offres de gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque sont généralisées

14

1.2.3 Les offres groupées de services ont connu des évolutions diverses selon les réseaux bancaires

14

1.2.4 Des tarifs dans les départements d'outre-mer comparables pour l'essentiel à ceux de la métropole

15

#### 1.3 LES PREMIÈRES OBSERVATIONS RELATIVES AUX TARIFS PUBLIÉS EN 2012

17

1.3.1 Pour l'année 2011

17

1.3.2 Pour les tarifs applicables en 2012

18

## CHAPITRE 2

### LE PREMIER BILAN DE LA RÉFORME DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION

19

#### 2.1 LE CONSTAT

21

2.1.1 Les objectifs de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

21

2.1.2 Le marché du crédit à la consommation

21

2.1.3 Le rappel des grandes lignes de la loi évaluées par le rapport Athling

22

2.1.4 Les mesures dont les conditions d'application devraient être précisées ou « zones grises »

26

#### 2.2 LES ENGAGEMENTS D'AMÉLIORATION PRIS DANS LE CADRE DU CCSF

26

2.2.1 La méthode de travail du Comité  
l'Avis du 23 octobre complété le 15 novembre 2012

26

2.2.2 Les points principaux

27

<b>CHAPITRE 3</b>	<b>LES CONDITIONS DE LA MOBILITÉ BANCAIRE</b>	<b>31</b>
	<b>3.1 LES MESURES MISES EN PLACE EN 2008 ET 2010</b>	<b>33</b>
	<b>3.2 LA VÉRIFICATION PAR L'ACP DU RESPECT DES ENGAGEMENTS PRIS PAR LES PROFESSIONNELS</b>	<b>33</b>
	<b>3.3 L'AVIS DU CCSF DU 6 DÉCEMBRE 2011 RÉPOND AUX REMARQUES DE LA VÉRIFICATION</b>	<b>34</b>
<b>CHAPITRE 4</b>	<b>LA POURSUITE DE LA MODERNISATION DES MOYENS DE PAIEMENT</b>	<b>37</b>
	<b>4.1 L'EXAMEN ET LE SUIVI DES PROPOSITIONS DU RAPPORT PAUGET-CONSTANS II</b>	<b>39</b>
	4.1.1 Le contexte de la mission et les caractéristiques du système français	39
	4.1.2 Les attentes des différents acteurs	40
	4.1.3 La fragilité de l'équilibre actuel remis en cause par un certain nombre d'évolutions	42
	4.1.4 L'examen par le CCSF des propositions du rapport	44
	<b>4.2 LE SUIVI DES ENGAGEMENTS PRIS À LA SUITE DU RAPPORT MALLIÉ</b>	<b>46</b>
	<b>4.3 L'ÉVOLUTION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN</b>	<b>49</b>
	4.3.1 La progression de la mise en œuvre du SEPA avec l'adoption du règlement sur les dates de fin de bascule	49
	4.3.2 La recommandation de la Commission européenne relative au compte de paiement de base	49
	4.3.3 Le Livre vert sur les paiements par carte et les virements	52
	4.3.4 L'examen du projet de transposition de la directive « monnaie électronique »	53
	<b>4.4 LES INITIATIVES DE PLACE (SEPAMAIL)</b>	<b>53</b>
	<b>4.5 LA VIGILANCE QUANT AUX SERVICES DE PAIEMENT NON RÉGULÉS (OPSP)</b>	<b>54</b>

---

CHAPITRE 5	LES EXPÉRIENCES MENÉES EN FAVEUR DES POPULATIONS LES PLUS FRAGILES	57
<b>5.1</b>	<b>LE RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DE LA MICROFINANCE POUR 2010</b>	<b>59</b>
5.1.1	Le microcrédit professionnel	59
5.1.2	Le microcrédit personnel	59
5.1.3	La finance solidaire et la microassurance	61
5.1.4	Les avancées récentes	61
<b>5.2</b>	<b>L'ACTION EXPÉRIMENTALE DE LA BANQUE DE FRANCE ET DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SURENDETTÉES</b>	<b>62</b>
<b>5.3</b>	<b>ACCESSIBILITÉ BANCAIRE : LE BILAN RÉALISÉ PAR L'OBSERVATOIRE DE L'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE ET LES PERSPECTIVES OUVERTES PAR LA CONFÉRENCE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ</b>	<b>63</b>
CHAPITRE 6	LA MULTI-ASSURANCE : ÉVITER LES CUMULS INUTILES D'ASSURANCES	65
<b>6.1</b>	<b>LE CADRE DE LA MULTI-ASSURANCE</b>	<b>67</b>
6.1.1	Le développement de la multi-assurance depuis cinquante ans	67
6.1.2	Le cadre juridique de la multi-assurance	68
<b>6.2</b>	<b>L'ÉTUDE RÉALISÉE PAR LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF</b>	<b>69</b>
6.2.1	Une démarche pragmatique	69
6.2.2	Les principaux cas de doublons	69
6.2.3	Conclusions : des recoupements essentiellement partiels	71
<b>6.3</b>	<b>L'AVIS DU 20 MARS 2012 SUR LA MULTI-ASSURANCE</b>	<b>71</b>
6.3.1	Identifier les bonnes pratiques et en recommander l'application	71
6.3.2	Recourir aux nouvelles technologies	72
6.3.3	Privilégier le contact humain	72
6.3.4	Rappeler l'importance du devoir d'information et de conseil du professionnel	72
<b>6.4</b>	<b>LE DÉPLIANT SUR LA MULTI-ASSURANCE</b>	<b>76</b>

CHAPITRE 7	L'ASSURANCE DE DOMMAGES	77
<b>7.1</b>	<b>LES BILANS ANNUELS DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE ET MRH</b>	<b>79</b>
7.1.1	Le bilan 2011 de l'assurance automobile	79
7.1.2	Le bilan 2011 de l'assurance multirisques habitation	81
<b>7.2</b>	<b>LES TRAVAUX DU CCSF EN MATIÈRE DE COMPARETEURS D'ASSURANCES SUR INTERNET</b>	<b>82</b>
7.2.1	Le développement des comparateurs d'assurances sur Internet	82
7.2.2	Deux enquêtes de la DGCCRF sur les comparateurs d'assurances de dommages et sur la vente en ligne de l'assurance complémentaire santé	82
7.2.3	L' Avis du CCSF du 10 mai 2012 pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet	84
7.2.4	Les comparateurs d'assurances et le droit européen	87
<b>7.3</b>	<b>EXTENSION DES TRAVAUX DU CCSF AUX COMPARETEURS EN MATIÈRE D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ</b>	<b>88</b>
CHAPITRE 8	L'ASSURANCE DE PERSONNES	89
<b>8.1</b>	<b>L'ANNÉE 2011 EN CHIFFRES</b>	<b>91</b>
<b>8.2</b>	<b>FOCUS SUR L'ASSURANCE EMPRUNTEUR : LE PREMIER BILAN DE LA RÉFORME DE LA DÉLIAISON</b>	<b>91</b>
8.2.1	La note de bilan sur la mise en œuvre de la déliaison	92
8.2.2	L'enquête de la DGCCRF sur l'assurance emprunteur et la protection du consommateur	93
8.2.3	L' Avis du CCSF du 20 mars 2012 sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur par la loi Lagarde du 1 <sup>er</sup> juillet 2010	94
8.2.4	La suite des travaux du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie	98
<b>8.3</b>	<b>FOCUS SUR L'ÉPARGNE RETRAITE : PERP ET AUTRES PRODUITS</b>	<b>101</b>
8.3.1	Le panorama des produits d'épargne retraite en 2010 et tendances 2011	102
8.3.2	Le comportement du Perp en 2011 : un produit en progression malgré un contexte difficile	103
8.3.3	Conclusion : quel avenir pour le Perp ?	103

<b>CHAPITRE 9</b>	<b>L'ÉPARGNE FINANCIÈRE : VERS UNE VISION D'ENSEMBLE</b>	<b>105</b>
	<b>9.1 UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE L'ÉPARGNE ET DES ÉPARGNANTS</b>	<b>107</b>
	9.1.1 Une connaissance plus complète et plus fine de l'épargne	107
	9.1.2 L'Observatoire de l'épargne de l'AMF	108
	9.1.3 L'Observatoire de l'épargne réglementée	109
	9.1.4 L'enquête du Crédoc sur la culture financière des Français	110
	<b>9.2 VERS UNE RECOMPOSITION DU DROIT EUROPÉEN DANS LE SECTEUR FINANCIER</b>	<b>111</b>
	9.2.1 La nouvelle procédure législative européenne	111
	9.2.2 Le « paquet législatif » sur la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers	113
	<b>9.3 LES PRINCIPES DE HAUT NIVEAU APPROUVÉS PAR LE G20 DE CANNES DU 4 NOVEMBRE 2011</b>	<b>116</b>
	9.3.1 L'action de la présidence française du G20 pour la protection financière des consommateurs	116
	9.3.2 La poursuite des travaux sous la présidence mexicaine	119
	<b>9.4 LES ENJEUX DE LA DISTRIBUTION DES PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>120</b>
	9.4.1 Les multiples enjeux de l'allocation de l'épargne	120
	9.4.2 Les particuliers face à la diversité des produits financiers	121
<b>CHAPITRE 10</b>	<b>RÉCLAMATIONS ET MÉDIATIONS</b>	<b>123</b>
	<b>10.1 LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS</b>	<b>125</b>
	10.1.1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?	125
	10.1.2 Quels sont les enjeux d'une meilleure connaissance des réclamations ?	125
	10.1.3 La recommandation 2011-R-05 du 15 novembre 2011 de l'ACP sur le traitement des réclamations	126
	<b>10.2 LE BILAN DES MÉDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER</b>	<b>126</b>
	10.2.1 La diversité des modèles	126
	10.2.2 Vers une évolution du droit européen	132
	<b>ANNEXES</b>	<b>133</b>

# **1. Les premières conclusions de l'Observatoire des tarifs bancaires**

## 1.1 LA MISE EN PLACE DE L'OBSERVATOIRE

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 Comité consultatif du secteur financier (CCSF) en lui confiant la mission 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 » 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. Georges Pauget et Emmanuel Constans.

Ainsi l'article L. 614-1 du *Code monétaire et financier* a été complété de l'alinéa suivant par l'article 45 de 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 d'une part de membres représentant tant le secteur bancaire que les associations de consommateurs, d'autre part 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 et 2012 afin de définir sa méthode de travail et d'examiner les travaux de statistique et de collecte d'information menés par une société spécialisée mandatée à cet effet par le CCSF.

Il a remis son premier rapport au CCSF le 21 novembre 2011. Celui-ci ne cite pas le nom des différents établissements mais détaille les montants des tarifs observés et les évolutions constatées en fonction du nombre d'établissements concernés et leurs parts de marché.

En 2012, l'Observatoire des tarifs bancaires a examiné les évolutions résultant des tarifs en vigueur au 31 décembre 2011 et des nouveaux tarifs publiés pour 2012.

## 1.2 LES CONCLUSIONS DU PREMIER RAPPORT

Le *Premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires* a été publié en novembre 2011<sup>1</sup> et porte sur la période 2010-mi-2011. Il rappelle que l'objectif de l'Observatoire est de faire un constat et de mettre en place un instrument de mesure des tarifs pratiqués objectif et indépendant, constituant un référentiel commun. Pour cela, le CCSF s'est appuyé sur un cabinet extérieur, Sémaphore Conseil, qui a effectué un travail de collecte des informations disponibles sur les sites Internet des établissements de crédit, ainsi que sur l'expertise de l'Insee et de la Banque de France, laquelle a notamment pondéré les données en utilisant les statistiques dont elle dispose en termes de parts de marché. Au total 126 établissements ont été retenus représentant 98,5 % des parts de marché.

L'étude s'est focalisée sur quatre points : les tarifs des produits de l'extrait standard des tarifs, les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA), les forfaits bancaires et les tarifs dans les départements d'outre-mer. Le rapport comprend également un examen de l'évolution de l'indice Insee des services bancaires.

### 1.2.1 L'analyse des extraits standards des tarifs

Les tarifs recueillis en ligne par Sémaphore Conseil ont été pondérés par la direction générale des Statistiques de la Banque de France, qui seule connaît les parts de marché de chaque établissement en termes de nombre de comptes ordinaires de particuliers.

Au 5 juillet 2011 les résultats montraient dans la moitié des cas des baisses de tarifs, parfois très importantes, pour certains services, en particulier ceux liés à Internet et aux virements, et des hausses modérées pour d'autres services, comme les tarifs des cartes bancaires ou les assurances contre la perte des moyens de paiement, à mettre au regard de la hausse des prix à la consommation. L'indice des prix à la consommation de l'Insee a augmenté de 1,5 % entre 2009 et 2010 et de 2,9 % entre fin 2009 et fin juillet 2011.

<sup>1</sup> <http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/telechar/publications/rapport-annuel-otb-2011.pdf>

**T.1.1 Évolution du prix des services bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 juillet 2011**

	Prix moyen pondéré au 5 juillet 2011	31 décembre 2009 au 5 juillet 2011	31 décembre 2009 au 31 décembre 2010	31 décembre 2010 au 5 juillet 2011
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet	8,48 euros par an	- 15 %	- 3 %	- 13 %
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	26,61 euros par an ou 0,25 euro par unité	- 8 % - 3 %	- 1 % - 0,2 %	- 7 % - 3 %
Carte de paiement internationale à débit immédiat	36,94 euros par an	+ 3 %	+ 2 %	+ 1 %
Carte de paiement internationale à débit différé	43,83 euros par an	+ 1,5 %	+ 0,7 %	+ 0,8 %
Carte de paiement à autorisation systématique	29,54 euros par an	+ 4 %	+ 2,7 %	+ 1,5 %
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,81 euro pour le premier retrait payant	+ 12,7 %	+ 9 %	+ 3 %
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : 3,49 euros Par Internet : 0,01 euro	+ 2 % - 83 %	+ 1 % - 62 %	+ 1 % - 54 %
Frais de prélèvement	Mise en place : 2,96 euros < 0,01 euro par unité	- 8 % - 31 %	- 0,4 % - 8 %	- 8 % - 25 %
Commission d'intervention	8,29 euros par unité	+ 1 %	+ 1 %	+ 0 %
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,28 euros par an	+ 1,8 %	+ 0,6 %	+ 1,2 %

Source : Banque de France et Sémaphore Conseil

**1.2.2 Les offres de gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque sont généralisées**

Pour les offres de GPA destinées aux personnes dépourvues de chéquier, l'étude révèle que 92 % des banques en proposent. Elles apparaissent désormais clairement au sein des plaquettes tarifaires des banques, leur contenu est détaillé et les prix sont plutôt stables. En juillet 2011, le prix moyen calculé en moyenne arithmétique (la pondération par le nombre de comptes n'est pas opérante pour ce type de produit) était de 39,54 euros par an soit 3,30 euros par mois en moyenne. La fourchette de prix pour ce type de produit est relativement étroite si on excepte les quelques banques régionales de l'échantillon plutôt spécialisées sur une clientèle très haut de gamme. L'Observatoire a aussi noté qu'un grand réseau bancaire avait instauré la gratuité pour son offre de GPA en 2011. Si l'on observe le tarif moyen des 22 plus grandes banques représentant une part de marché très élevée, le tarif moyen est de 37,17 euros par an soit 3,10 euros par mois et il est orienté à la baisse (- 3 % entre décembre 2009 et juillet 2011).

**1.2.3 Les offres groupées de services ont connu des évolutions diverses selon les réseaux bancaires**

Les observations relatives aux forfaits sont plus difficiles à interpréter dans la mesure où ces produits sont en pleine mutation dans le sens d'une personnalisation accrue et d'ordre essentiellement qualitative. Pour autant, on a pu observer une certaine stabilité du nombre de ces offres offertes à la clientèle qui atteint 582 toutes offres et toutes banques confondues. Néanmoins, derrière cette stabilité globale se cache des tendances variées. En effet le contenu même des offres évolue, et en particulier le nombre d'offres à destination des jeunes a tendance à augmenter avec une tendance à la diminution du tarif de ces offres. Au 5 juillet 2011 le prix moyen de forfaits les moins chers avec carte s'établissait à 82,03 euros par an contre 83,82 euros en 2010. La moyenne des forfaits les plus chers a connu la même évolution et s'établissait à 95,66 euros en juillet 2011 contre 95,73 euros en 2010.

### 1.2.4 Des tarifs dans les départements d'outre-mer comparables pour l'essentiel à ceux de la métropole

Enfin, ce premier rapport a permis de réaliser pour les dix services de l'extrait standard une comparaison entre les tarifs pratiqués en métropole et ceux pratiqués dans les départements d'outre-mer.

Il en résulte que dans les départements d'outre-mer, les tarifs bancaires sont dans leur majorité en moyenne moins élevés qu'en métropole et qu'ils ont diminué sensiblement entre avril 2009 et avril 2011, notamment en ce qui concerne les frais de tenue de compte (- 28 %). Ce résultat inédit est souligné par le CCSF dans son Avis en date du 6 décembre 2011 relatif aux conclusions tirées de l'examen du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires.

#### Avis du CCSF du 6 décembre 2011 Sur le *Premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires*

Le *Premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires* du CCSF a été présenté au Comité lors de sa réunion plénière du 21 novembre 2011 en présence de M. François Baroin, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

À la suite de l'examen de ce rapport, le CCSF a émis l'Avis suivant.

1. Constitué au sein du CCSF en application de la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, l'Observatoire a pour mission de suivre l'évolution des tarifs bancaires sur la base de références aussi solides et consensuelles que possible. Aussi le Comité se félicite-t-il :

- de la composition équilibrée de l'Observatoire qui comprend des représentants au CCSF tant des établissements de crédit que des associations de consommateurs ;
- de la qualité du concours apporté aux travaux de l'Observatoire par la Banque de France, les instituts d'émission des départements et territoires d'outre-mer (IEDOM, IEOM), la direction générale du Trésor, l'Insee et un cabinet indépendant qui suit en permanence l'évolution de 47 000 références tarifaires des banques ;
- de l'attachement de l'Observatoire, pour accomplir la mission que la loi lui a confiée, à établir un constat et une analyse des évolutions tarifaires sans appréciation ni jugement sur ces évolutions dans un cadre concurrentiel.

2. S'agissant des résultats de ce premier rapport, le CCSF relève les constatations suivantes :

#### 2.1 Tarifs de l'extrait standard (dix services bancaires)

À partir d'un échantillon de 126 établissements représentant 98,5 % des comptes bancaires des particuliers, l'Observatoire constate, sur la période comprise entre le 31 décembre 2009 et le 5 juillet 2011, les premières tendances suivantes :

- des baisses de tarif, parfois importantes en raison de la progression du nombre de banques offrant le service concerné gratuitement : virement par Internet (- 83 %), abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet (- 15 %), produit offrant des alertes sur la situation du solde bancaire par SMS (- 8 %), mise en place du prélèvement automatique (- 8 %) ;
- des hausses qui sont soit inférieures à la hausse de l'indice des prix à la consommation au cours de la même période (+ 2,9 %) pour le virement occasionnel en agence (+ 2 %), la commission d'intervention (+ 0,7 %), la carte de paiement internationale à débit différé (+ 1,5 %) et l'assurance perte ou vol des moyens de paiement (+ 1,8 %), soit supérieures à la hausse de l'indice des prix à la consommation : carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 3 %), carte de paiement à autorisation systématique (+ 4 %), premier retrait payant dans un distributeur automatique (+ 12,7 %, passant de 0,72 à 0,81 euro).

Ces premières tendances devront être vérifiées lorsque les données relatives à toute l'année 2011 seront disponibles.

### 2.2 Les nouvelles offres de gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)

L'Observatoire fait les premières constatations suivantes :

- la part des banques proposant une offre de GPA est passée de 86,5 % fin 2009 à 92 % le 5 juillet 2011 ;
- au cours de la même période, le tarif annuel moyen des GPA est resté stable si l'on prend en compte les 126 établissements étudiés et il a baissé de 3,3 % si l'on prend en compte un échantillon de 22 banques représentant plus de la moitié des comptes des particuliers. Cette évolution tient partiellement au fait qu'une grande banque a décidé de rendre gratuite son offre de GPA ;
- enfin, le contenu des offres GPA est désormais très bien intégré au sein des plaquettes tarifaires des banques et on note un développement progressif des avantages tarifaires au bénéfice des clients concernés.

### 2.3 Les offres groupées de services (forfaits)

- Les offres groupées de services bancaires sont marquées par une tendance à la personnalisation des offres qui se développe rapidement. Cette tendance correspond à l'orientation proposée par MM. Pauget et Constans dans leur rapport de juillet 2010 sur la tarification bancaire et traduite en une préconisation de la Fédération bancaire française (FBF) à ses adhérents en septembre 2010. Les forfaits personnalisables fonctionnent principalement par options ou groupes d'options permettant une orientation selon le profil du client ; parfois, dans le cas de certaines banques, le forfait est personnalisable à 100 %.
- Une autre tendance observée est l'augmentation du nombre des offres dédiées aux jeunes, notamment au sein de forfaits personnalisables.
- Les évolutions tarifaires des forfaits au cours de la période 2010-2011 varient selon les établissements et les types de forfait. Globalement, la tendance est plutôt à la stabilité et, pour les offres dédiées aux jeunes, à la baisse.

### 2.4 Les tarifs bancaires outre-mer

Le rapport de l'Observatoire reprend, à cet égard, les conclusions du dernier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires de l'IEDOM. Les principaux enseignements en sont les suivants :

- les tarifs bancaires dans les DOM ont été majoritairement orientés à la baisse entre avril 2009 et avril 2011, notamment les frais de tenue de compte (- 28 %) ;
- pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs sont moins élevés dans les DOM qu'en métropole.

### 2.5 L'indice Insee des services financiers

L'indice Insee des services financiers traduit essentiellement l'évolution du prix des services bancaires en fonction de la consommation réelle de ces services, mais ne couvre pas notamment les commissions d'intervention et les frais d'incident dans le respect de la réglementation internationale. Ainsi définis, les services financiers pèsent 0,66 % dans la consommation globale des ménages.

En 2005, dans le cadre des travaux du CCSF et avec l'aide de la FBF, cet indice a intégré les prix des forfaits de services bancaires (*packages*).

Sur la période 1998-2011, le prix des services financiers augmente moins vite que l'inflation, et moins que les services en général. Ainsi, entre janvier 2006 et janvier 2011, l'indice des services financiers a augmenté de 5,8 %, celui des services de 10,9 % et l'indice des prix à la consommation de 7,8 %.

Enfin s'agissant de l'indice Insee des services bancaires, l'Observatoire relève que ces services pèsent 0,66 % de la consommation des ménages.

### 1.3 LES PREMIÈRES OBSERVATIONS RELATIVES AUX TARIFS PUBLIÉS EN 2012

L'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF a poursuivi son relevé des tarifs à partir des grilles tarifaires en vigueur au 31 décembre 2011 et des publications des nouvelles grilles tarifaires des établissements pour 2012. Les premières observations relatives à l'extrait standard des tarifs bancaires montrent de nouveau une modération de la hausse des tarifs bancaires.

#### 1.3.1 Pour l'année 2011

Ainsi sur une année entière de fin 2010 à fin 2011 les tendances se confirment avec une baisse sensible du prix moyen de certains services, notamment ceux liés aux prestations en ligne ou automatisées et une hausse modérée des prix des cotisations annuelles pour les

cartes bancaires, hausse qui reste en deçà de la hausse des prix sur la même période. En effet, les prix à la consommation ont augmenté de 2,4 % entre 2010 et 2011 et l'indice Insee du prix des services financiers a augmenté de 1 % de décembre 2010 à décembre 2011.

En ce qui concerne les tarifs sous revue, on constate en 2011 six baisses pour cinq hausses. Seuls les tarifs des retraits dans des DAB dans un distributeur d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale ont augmenté davantage que l'indice des prix à la consommation (+ 3 %). Toutes les autres augmentations de 2011 en année pleine sont de l'ordre de 1 % tandis que les baisses s'échelonnent de - 0,84 % à - 64 % (- 13 % si on exclut les baisses des virements SEPA - *Single Euro Payments Area* - occasionnels externes dans la zone euro par Internet où un écart de un centime constitue une variation en pourcentage très importante).

Ainsi au 31 décembre 2011 on constatait par rapport à la période 2009-2010 une moindre hausse des tarifs des services de l'extrait standard ou une baisse plus sensible des tarifs pour toutes les rubriques à l'exception de la carte de paiement internationale à débit différé.

#### T1.2 Évolution du prix des services bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2012

	Prix moyen pondéré au 5 janvier 2012	31 décembre 2009 au 31 décembre 2010	31 décembre 2010 au 31 décembre 2011	31 décembre 2009 au 5 janvier 2012
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet	7,8 euros	- 3 %	- 13 %	- 21,84 %
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	25,15 euros	- 1 %	- 7 %	- 12,61 %
Carte de paiement internationale à débit immédiat	37,31 euros	+ 2 %	+ 1 %	+ 4,33 %
Carte de paiement internationale à débit différé	44,03 euros	+ 0,7 %	+ 1 %	+ 2,02 %
Carte de paiement à autorisation systématique	29,6 euros	+ 2,7 %	+ 1 %	+ 4,48 %
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,80 euro pour le premier retrait payant	+ 9 %	+ 3 %	+ 11,11 %
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : 3,50 euros Par Internet : 0,01 euro	+ 1 % - 62 %	+ 1 % - 64 %	+ 2,34 % - 85,7 %
Frais de prélèvement	Mise en place : 2,83 euros < 0,01 euro par unité	- 0,4 %	- 9 %	- 13,72 %
Commission d'intervention	8,24 euros	+ 1 %	- 0,84 %	+ 0,12 %
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,19 euros	+ 0,6 %	- 1,87 %	+ 1,34 %

Source : Banque de France et Sémaphore Conseil

### 1.3.2 Pour les tarifs applicables en 2012

Un grand nombre d'établissements changent les tarifs au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année ou dans les jours suivants. L'examen, par l'Observatoire des tarifs bancaires, des prix applicables au 5 janvier 2012 permet ainsi d'avoir une vision assez fiable de ce que seront les tarifs tout au long de l'année 2012 et permet de mesurer la concrétisation des mesures de modération tarifaire décidées par les établissements dans le courant de l'année 2011<sup>2</sup>.

Le constat est celui d'une poursuite des tendances de l'exercice précédent.

En ce qui concerne les abonnements permettant de gérer ses comptes sur Internet, la grille tarifaire connaît une nouvelle baisse pour l'année 2012 et le prix moyen passe de 6,8 %, à 7,80 euros, par rapport au 31 décembre 2011. Cette forte baisse est liée à celle des tarifs de quelques grands établissements à forte part de marché car 88 % des établissements en nombre n'avaient pas modifié leur tarification sur la période. Le tarif des produits offrant une alerte par SMS baisse sensiblement entre le 31 décembre 2011 et le 5 janvier 2012 et passe en moyenne pondérée de 26,54 euros à 25,15 euros.

Les cotisations annuelles des cartes de paiement augmentent légèrement avec des variations selon leur nature, à paiement immédiat, différé ou à autorisation systématique. Pour les cartes de

paiement à débit immédiat, la hausse pondérée est de 0,9 % par rapport à fin 2011 et de 0,4 % pour les cartes à débit différé. Les cartes à autorisation systématique connaissent quant à elles une augmentation de 2 %.

D'une façon générale, les grilles tarifaires en vigueur à compter du 5 janvier 2012 intègrent des augmentations modérées de tarifs ou une absence de changement de tarif pour un grand nombre de produits et/ou d'établissements. Le CCSF rappelle que ces analyses ne portent que sur les données inscrites dans l'extrait standard des tarifs et non sur la globalité des tarifs pratiqués par un établissement. De son côté, l'indice des prix à la consommation des services financiers s'établissait à 1,7 % au 31 décembre 2012.

Le prochain rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires paraîtra en début d'année 2013 et analysera l'évolution des prix entre le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012 pour les tarifs suivis dans l'extrait standard.

Un éclairage sera porté sur les offres de gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque et sur l'évolution des tarifs des banques en ligne.

---

<sup>2</sup> Cf. Rapport annuel du CCSF 2010-2011 p. 16 : les établissements se sont engagés à intégrer dans les GPA un tarif limité pour les frais d'incident, notamment par les commissions d'intervention.



## **2. Le premier bilan de la réforme du crédit à la consommation**

**E**n mars 2012, le CCSF a confié au cabinet Athling la mission de dresser un premier bilan de l'impact des mesures mises en place par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (LCC), dite loi Lagarde. Le CCSF a suivi la préparation de ce bilan lors de plusieurs réunions d'étape en juin, juillet et septembre 2012.

À l'issue de ces réunions et après un constat globalement satisfaisant de l'application effective de la loi au regard des objectifs initiaux, le cabinet Athling a relevé un certain nombre de points à améliorer ou clarifier ; le rapport a été remis par le président du CCSF au ministre de l'Économie et des Finances début septembre 2012. Sur la base des « zones grises » identifiées, Messieurs Moscovici et Hamon <sup>1</sup> ont demandé au président du CCSF, dans un communiqué de presse conjoint, de leur faire part des engagements qui pourraient être pris, dans le cadre du CCSF, pour parvenir aux améliorations nécessaires à la suite de ce rapport. Le travail du CCSF a ainsi abouti le 15 novembre 2012 à un Avis portant sur une série d'engagements des professionnels et du Comité.

## 2.1 LE CONSTAT

### 2.1.1 Les objectifs de la LCC

La loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 avait pour double objectif de transposer en France la directive n° 2008-48/CE du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et d'ajouter un certain nombre de mesures nationales destinées à améliorer l'information et les droits des consommateurs. Ces ajouts peuvent être regroupés en cinq points :

- recentrer le crédit renouvelable sur sa vocation concernant les petits montants ;
- réformer les catégories de prêts servant au calcul du taux de l'usure ;
- mettre fin aux excès en matière de publicité ;
- renforcer l'examen de la solvabilité des emprunteurs lors de la souscription du crédit ;
- mettre fin à l'entrée involontaire dans le crédit.

### 2.1.2 Le marché du crédit à la consommation

L'étude menée par le cabinet Athling a tout d'abord dressé un état des lieux en matière de production et d'encours de crédit à la consommation quelques mois après l'entrée en vigueur de la loi. Cette démarche permet déjà d'établir des comparaisons entre la situation avant et après l'entrée en vigueur de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010.

Tout d'abord, il faut rappeler que l'application de l'ensemble de la loi est intervenue à partir du 1<sup>er</sup> mai 2011 en même temps qu'un net ralentissement économique qui a affecté la consommation des ménages et le crédit. Certains effets de la loi ont probablement ainsi été accentués par ce contexte difficile. D'une façon générale, on constate que le marché du crédit à la consommation a connu un arrêt de sa croissance au cours de cette période même si l'on ne peut établir ni réfuter l'existence de lien de causalité entre l'entrée en vigueur de la loi et ce ralentissement.

Sur la période allant de janvier 2012 à mai 2012 inclus, la production cumulée de crédits renouvelables a chuté de 9,7 % en un an (contre - 9,3 % pour la production cumulée de tous crédits à la consommation). Sur une période plus longue, la part des crédits renouvelables dans le total des crédits à la consommation connaît une baisse tendancielle sensible, puisqu'elle passe de 28,9 % à 18 % entre 1998 et 2011.

<sup>1</sup> M. Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances à partir de mai 2012, et M. Benoît Hamon, ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation

### T2.1 Encours de crédit à la consommation en France à fin mars 2011 et à fin mars 2012 par type de produit

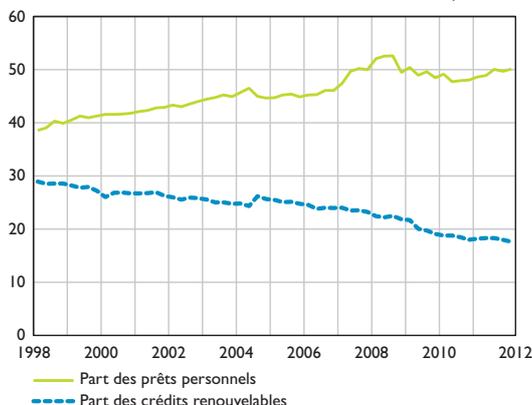
(montants exprimés en milliards d'euros, poids en %)

	Fin mars 2007		Fin mars 2011		Fin mars 2012	
	Montant	Poids	Montant	Poids	Montant	Poids
<b>Total</b>	<b>130,2</b>	<b>100,0</b>	<b>150,2</b>	<b>100,0</b>	<b>147,4</b>	<b>100,0</b>
dont prêt personnel	61,7	47,4	73,0	48,6	73,8	50,1
dont crédit renouvelable	31,3	24,0	27,3	18,2	26,0	17,6
dont crédit affecté	21,8	16,7	17,1	11,4	15,4	10,4
dont crédit-bail et opérations assimilées (dont LOA)	3,1	2,4	4,8	3,2	5,1	3,4

Note : Encours bruts, hors titrisation  
Source : Banque de France

### G2.1 Décomposition de l'encours total de crédits à la consommation

(en pourcentage de l'encours total de crédits à la consommation)



Source : Banque de France

Le rapport Athling montre, au sein de la production de crédits à la consommation, une réduction forte de la production des crédits renouvelables au profit de la production de prêts personnels. Le rapport indique également que cette tendance sera à l'avenir renforcée par les nouvelles règles prudentielles issues de la mise en œuvre des accords de Bâle, qui rendront le coût des ouvertures de crédit renouvelable non utilisées plus élevé en fonds propres.

Fin avril 2012, 37,1 millions de comptes de crédits renouvelables étaient ouverts, dont 16,9 millions étaient considérés comme actifs. Par rapport à fin 2010, le recul est plus net pour les comptes actifs (- 16 %) que pour l'ensemble des comptes (- 12 %). Fin avril 2012 les sommes empruntées au titre du crédit renouvelable atteignaient 24 milliards d'euros, en baisse de 12 % par rapport à 2010 et en recul de 26 % par rapport à 2007.

Par ailleurs, le rapport note que l'activité des établissements de crédit spécialisés recule au profit des réseaux bancaires. À la fin de 2011, les premiers détenaient 45,7 % de l'encours total des crédits à la consommation en France, mais seulement 44 % un an après l'entrée en vigueur de la loi.

#### 2.1.3 Le rappel des grandes lignes de la loi évaluées par le rapport Athling

- **Empêcher les utilisateurs des cartes de magasin et de fidélité d'entrer dans le crédit renouvelable malgré eux**

Pour parvenir à cet objectif, la loi a obligé les prêteurs à associer une fonction de paiement au comptant par

défaut pour les cartes de magasin et de fidélité associées à un crédit renouvelable. Désormais lors de l'utilisation de la carte, le consommateur se voit toujours par défaut proposer la fonction de paiement comptant.

Dans les faits, le rapport note que la mise en œuvre effective de cette disposition a entraîné une chute des transactions à crédit et concomitamment une forte hausse des transactions au comptant par débit immédiat ou en différé selon les enseignes. Pour les établissements figurant dans l'échantillon interrogé pour le rapport, le poids des transactions à crédit est passé de 9,4 % en 2010 à 6,3 % après l'entrée en vigueur de la LCC.

De plus, l'exigence de la loi de délier les avantages associés à la détention d'une carte de fidélité ou à l'adhésion à un programme d'avantages commerciaux, de l'utilisation de la fonction crédit de la carte de paiement est respectée par l'ensemble des enseignes étudiées par le cabinet Athling. L'efficacité de cette mesure a été immédiate, mais le rapport suggère des avancées possibles en matière de programmes de fidélisation non liés à la détention d'une carte de crédit renouvelable.

- **Donner le choix au consommateur entre un crédit amortissable et un crédit renouvelable à partir d'un seuil de 1 000 euros**

Cette disposition introduite à l'article L. 311-8-1 du *Code de la consommation* a pour objectif de donner la possibilité au consommateur d'avoir recours facilement au crédit amortissable à la place d'un crédit renouvelable pour financer un achat particulier au-delà de 1 000 euros. Le rapport du cabinet Athling observe que, si des offres de crédit amortissable sont bien disponibles sur les lieux de ventes, sous la forme

#### T2.2 Répartition des financements à plus de 1 000 euros sur le lieu de vente entre le crédit renouvelable et le crédit affecté

(en nombre post-LCC)

Type de lieu de vente	Crédit renouvelable <sup>a)</sup>	Crédit affecté	Total
Magasin	270 000	170 000	440 000 (35,1 %)
Concession automobile		821 000	821 000 (64,9 %)
<b>Total</b>	<b>270 000 (21,6 %)</b>	<b>982 000 (78,4 %)</b>	<b>1 252 000 (100 %)</b>

(a) Il s'agit des premières utilisations de crédit renouvelable à plus de 1 000 euros en magasin.

Sources : Établissements de crédit, analyses Athling (indice de représentativité - IR = 79 %)

de crédits affectés ou de paiements en plusieurs fois sans frais, dans la plupart des cas ces offres alternatives ne sont pas proposées de façon assez active par les prêteurs qui ne les mettent pas en avant et ne les mentionnent que si le consommateur leur en fait la demande.

Ce point figure parmi les « zones grises » identifiées par le rapport et nécessitant des précisions, car l'étendue de la nouvelle obligation légale – « disposer de la possibilité de conclure » (de façon passive) ou proposer (démarche active) – n'est pas appréciée de la même façon selon les enseignes et les établissements de crédit spécialisés et selon le vecteur commercial en ligne ou en face à face.

• **Accélérer le remboursement des crédits renouvelables pour réduire leur coût en exigeant un amortissement minimal du crédit dès la première échéance**

Chaque échéance de crédit renouvelable comprend désormais obligatoirement un amortissement minimum du capital restant dû. Deux durées maximales de crédit sont prévues par la loi : une durée de 36 mois pour les crédits d'un montant inférieur à 3 000 euros et une durée de 60 mois au-dessus de ce seuil. Il était prévu pour cette mesure une entrée en vigueur progressive, afin de permettre aux établissements mais aussi aux consommateurs parfois multipossesseurs de crédits renouvelables de s'adapter, la disposition s'appliquant à l'ensemble du portefeuille des crédits en cours à compter du 1<sup>er</sup> mai 2014. La diminution de la durée du crédit a un impact fort sur le montant des intérêts payés par les consommateurs.

Les premières constatations montrent des diminutions significatives des durées de remboursement.

Par exemple, pour un crédit renouvelable de 3 000 euros, les durées de remboursement passent de 78 à 31 mois en moyenne.

Néanmoins, dans quelques cas, il faut noter que ce raccourcissement de la durée d'amortissement et la hausse des mensualités afférentes a pu poser problème à certains consommateurs multidétenteurs de crédits qui ont vu le montant total de leurs mensualités augmenter considérablement, au risque de provoquer des incidents de remboursement et de créer des situations difficiles à gérer pour les établissements de crédit et les consommateurs.

Dans le même temps, la convergence des seuils de l'usure des prêts personnels et des crédits renouvelables a été engagée. La réforme du mode de calcul des seuils de l'usure entraîne une diminution sensible de l'écart entre ces deux catégories de crédits, quels que soient les montants utilisés. En effet, il existe actuellement quatre tranches de crédits auxquelles correspondent trois niveaux de seuils de l'usure<sup>2</sup> : les crédits compris entre 1 524 euros et 3 000 euros, ceux entre 3 000 et 6 000 euros et ceux supérieurs à 6 000 euros. Dans ces trois cas, on assiste à une très nette diminution des seuils de l'usure maximum des crédits renouvelables et une hausse de ceux des crédits amortissables. Toutefois, le rapport observe qu'il ne résulte pas de cette hausse une augmentation des taux d'intérêts pratiqués en matière de prêts personnels.

Dans l'ensemble, l'enquête menée par Athling montre une diminution nette du montant des intérêts perçus par les établissements. Au total, sur la période d'entrée en vigueur complète de la loi, de 2011 à 2014, on estime à plus d'un milliard d'euros la baisse de revenus supportée par les établissements, dont 75 % en raison de la baisse des seuils de l'usure, 15 % en raison de la diminution de la durée de remboursement et 9 % en raison de l'option de paiement au comptant.

2 Deux niveaux de seuils à terme : 3 000 euros et 6 000 euros

**T2.3 Durée moyenne de la première utilisation de crédit renouvelable**

(en mois)

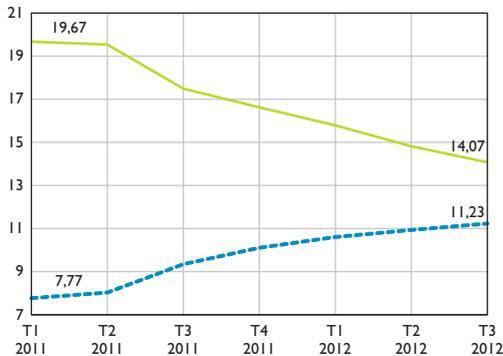
Tranches de montant	Durée moyenne de la première utilisation		
	en 2010	Post-LCC	Évolution
Pour des montants inférieurs ou égaux à 3 000 euros			
Les banques	34,3	32,0	- 2,3 (- 6,2 %)
Les établissements de crédit spécialisés	21,5	17,3	- 4,2 (- 19,4 %)
Pour des montants supérieurs à 3 000 euros			
Les banques	50,3	50,9	+ 0,6 (+ 1,5 %)
Les établissements de crédit spécialisés	47,5	33,3	- 14,2 (- 29,7 %)

Source : Analyses Athling (IR = 36 %)

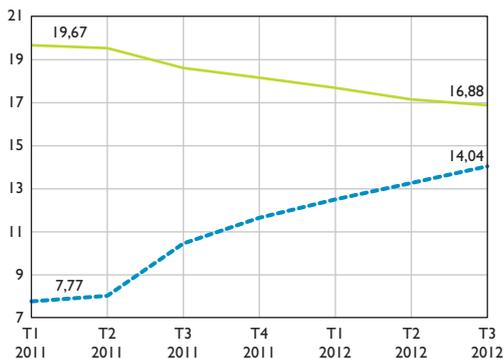
**G2.2 Courbe de convergence des seuils de l'usure : crédit renouvelable contre prêt personnel**

(en %)

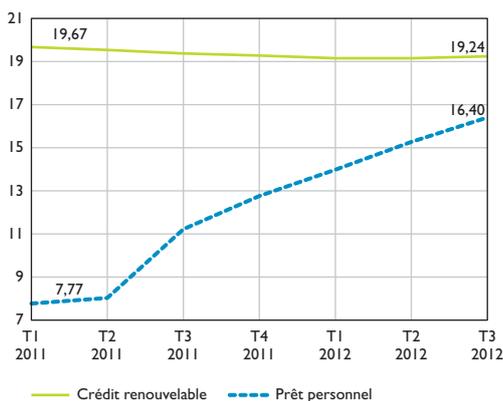
a) Courbes de convergence pour les montants supérieurs à 6 000 euros



b) Courbes de convergence pour les montants supérieurs à 3 000 euros et inférieurs ou égaux à 6 000 euros



c) Courbes de convergence pour les montants supérieurs à 1 524 euros et inférieurs ou égaux à 3 000 euros

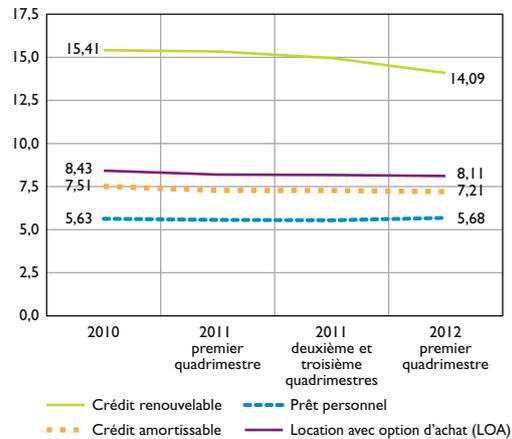


Sources : Banque de France, analyses Athling

Pour un crédit renouvelable de 3 000 euros, compte tenu de ce double mouvement de baisse des taux d'intérêt et de la durée de remboursement, le coût total d'un crédit passe de 1 501 euros en moyenne en 2008 à 601 euros en moyenne en juillet 2011 soit une division par près de 2,5 du coût total du crédit.

**G2.3 Taux « facturés » aux clients**

(en %)



Sources : Établissements de crédit, analyses Athling (indice de représentativité = crédit renouvelable : 100 % ; prêt personnel : 100 % ; crédit amortissable : 100 % ; LOA : 84 %)

• Renforcer la protection des consommateurs

Au moment de la souscription du crédit, l'article L. 311-10 de la LCC prévoit un renforcement des obligations de l'établissement quant à la recherche d'informations sur la situation du client pour analyser sa solvabilité. Désormais, les établissements ont l'obligation de consulter le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) et d'établir une fiche de dialogue, sur le lieu de vente et dans le cas d'une vente à distance, destinée à retracer les échanges avec le consommateur et à recenser ses charges et ses revenus afin de nourrir l'évaluation de sa solvabilité. Ce document est rempli « à quatre mains » par le vendeur et le client, ce dernier s'engageant sur la véracité des éléments apportés à la connaissance du vendeur.

Le cabinet Athling a pu établir que l'établissement de cette fiche de dialogue est très largement respecté, même s'il n'existe pas de procédure permettant de prouver qu'elle a bien été remise au consommateur, car elle est généralement établie en un seul exemplaire remis au client. Par ailleurs, des critiques ont été émises par diverses parties prenantes, car les éléments y figurant sont simplement déclaratifs pour les crédits accordés en deçà de 3 000 euros (le décret d'application n° 2010-1461 prévoit la liste d'un certain nombre de pièces justificatives telles que justificatif de domicile, d'identité ou de revenu ; l'établissement est libre de demander d'autres documents complémentaires pour l'analyse de la solvabilité).

Dans la pratique, les établissements demandent toujours un RIB et une pièce d'identité et dans la

plupart des cas un justificatif de domicile (plus de deux tiers des cas) ou un chèque annulé.

D'une façon générale, la question du justificatif de revenu direct (bulletin de salaire) ou indirect (relevé de compte ou avis d'imposition) pose problème dans la mesure où, dans la plupart des cas, les consommateurs n'en disposent pas au moment de la souscription en magasin et où ces documents ont un caractère très privé, ce qui explique la grande hétérogénéité des pièces demandées d'une enseigne à l'autre. Certains estiment que des exigences trop fortes ou intrusives dans ce domaine pourraient freiner de façon excessive l'accès au crédit et sa distribution, au détriment de l'ensemble des acteurs, professionnels et consommateurs.

• **Améliorer l'information des consommateurs**

C'est un des points majeurs de la réforme puisque les prescriptions en matière d'information des consommateurs ont été considérablement renforcées, la mesure la plus emblématique étant la formule largement reproduite sur toutes les publicités relatives au crédit à la consommation « un crédit vous engage et doit être remboursé », même si son impact sur le consommateur n'a pas été étudié pour l'instant.

Préalablement à la souscription du crédit, la LCC a transposé en droit français les prescriptions de la directive européenne sur les contrats de crédit aux consommateurs, à savoir notamment l'obligation de remise d'une fiche d'information précontractuelle préalablement à la conclusion d'un contrat de crédit à la consommation. Le contenu de cette fiche, détaillé dans le décret n° 2011-36 du 1<sup>er</sup> février 2011, a donné lieu à un modèle type largement repris par les établissements.

Au moment de la souscription du crédit, un encadré doit figurer en première page du contrat retraçant les caractéristiques essentielles du crédit. Un décret en Conseil d'État a fixé la liste des informations qui doivent y figurer. Cependant, en raison même du

3 C'est-à-dire l'ensemble des documents qui doivent être remis à l'emprunteur.

**T2.5 Durées des entretiens commerciaux**

(en minutes)

Canal d'entrée en contact	Avant LCC	Après LCC	Évolution
Agence bancaire (9 répondants)	33,8	39,4	+ 5,6 (+ 16,6 %)
Téléphone (11 répondants)	19,9	23,0	+ 3,1 (+ 15,6 %)
Magasin (5 répondants)	17,0	28,0	+ 11,0 (+ 64,7 %)
Concession automobile (5 répondants)	36,3	50,0	+ 13,7 (+ 37,9 %)

Source : Analyses Athling

**T2.4 Encadré des contrats de crédit**

	Prêt personnel	Crédit affecté	Crédit renouvelable
Nombre de signes minimum	578	1 251	1 918
Nombre de signes maximum	1 938	3 841	4 410
Moyenne de l'échantillon	1 063	1 997	3 018

Source : Analyses Athling (IR = 98 %)

nombre d'informations prévues, cet encadré reste particulièrement long et hétérogène, dans la mesure où sa présentation n'est pas normalisée, ce qui pourrait nuire selon le cabinet Athling à sa compréhension par un large public.

D'une façon générale, le renforcement du « pack contractuel »<sup>3</sup> mis en place par la loi, avec les différentes fiches et encadrés, entraîne une très nette augmentation du nombre de pages à lire et à comprendre pour le souscripteur. Le nombre de pages moyen est passé de 21 à 33 et le nombre de paraphes et signatures atteint 18. Cette croissance est due à la réécriture des contrats pour tenir compte des nouvelles dispositions. Toutes les parties s'accordent pour dire que cette « inflation » du nombre de pages des contrats conduit à ce que ces derniers ne sont que trop rarement lus.

Les relevés mensuels de compte des crédits renouvelables ont été complétés avec l'inscription obligatoire sur ces relevés du nombre des mensualités restant dues et cela à la première page en caractères lisibles.

Par ailleurs, le rapport du cabinet Athling a mis en lumière un point important et quantifiable, consécutif à l'amélioration de l'information des consommateurs et à la collecte de renseignements accrus sur la solvabilité, à savoir une augmentation très nette de la durée moyenne des entretiens commerciaux. Désormais, les entretiens durent entre 23 et 50 minutes selon le type et le montant de crédit souscrit, soit une durée supérieure de 30 % en moyenne à la situation avant la LCC et de presque 65 % en magasin (cf. T2.5).

Afin d'améliorer l'efficacité de ces entretiens, le rapport souligne également la nécessité de l'amélioration de la formation des professionnels qui doivent délivrer davantage d'informations aux consommateurs au moment de la souscription des crédits.

### 2.1.4 Les mesures dont les conditions d'application devraient être précisées ou « zones grises »

Selon le rapport Athling, différentes mesures faisaient l'objet d'interprétations différentes selon les prêteurs et parfois d'incompréhensions entre les prêteurs et les associations de consommateurs interrogés, certaines nécessitant une clarification et d'autres une harmonisation.

#### • Les « zones grises » à clarifier selon le rapport

La notion de « frais négligeables », définissant les crédits qui peuvent être exclus du champ d'application de la loi, devrait être précisée mais ces termes relèvent directement de la directive européenne 2008/48/CE concernant les contrats de crédit aux consommateurs. Il faut donc attendre une jurisprudence communautaire en l'absence de définition.

Les formules de crédit en N fois devraient également faire l'objet d'une publicité particulière lorsque ces crédits sont logés dans un crédit renouvelable bonifié pour une opération particulière. Les natures juridiques des opérations de crédit devraient en général toujours apparaître clairement sur les supports à destination des clients. Cette précision sur la publicité avait été supprimée à la suite de la transposition de la directive précitée.

Les cartes dites de « fidélité » devraient voir leur définition précisée car ce terme n'apparaît pas dans la loi qui mentionne les « avantages commerciaux et promotionnels ».

En ce qui concerne l'offre alternative d'un crédit amortissable pour toute demande de crédit renouvelable supérieure à 1 000 euros, il y a deux lectures possibles, l'une consistant à tenir cette offre à disposition des consommateurs sur le lieu de vente (c'est la lettre de la loi), l'autre consistant à la proposer activement à la clientèle.

#### • Les « zones grises » à harmoniser selon le rapport

Elles portent le plus souvent sur les documents à transmettre aux consommateurs.

Il est ainsi apparu que la « fiche de dialogue » avait une appellation variée selon les établissements prêteurs et que son formalisme était également variable. Elle n'est généralement pas conservée par le prêteur, ce qui pourrait provoquer des litiges faute de possibilité de preuve.

La notion de « vendeur » est insuffisamment précise car ce terme englobe deux catégories de personnes différentes, celles qui vendent le produit en rayon et les conseillers financiers. Or les deux n'ont pas les mêmes compétences et leurs obligations de formation respectives sont distinctes, elles sont en particulier renforcées pour le conseiller financier.

Les encadrés et les exemples représentatifs devraient être harmonisés pour améliorer la comparabilité pour les consommateurs.

## 2.2 LES ENGAGEMENTS D'AMÉLIORATION PRIS DANS LE CADRE DU CCSF

À la suite de la remise du rapport du cabinet Athling par M. Constans, M. Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances et M. Hamon, ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation, lui ont demandé le 24 septembre 2012 de leur faire part des engagements qui pourraient être pris dans le cadre du CCSF afin de parvenir dans un délai rapide aux améliorations nécessaires.

### 2.2.1 La méthode de travail du Comité l'Avis du 23 octobre complété le 15 novembre 2012

Le CCSF a alors engagé une démarche de concertation très active et approfondie sur la base des « zones grises » déterminées dans le rapport. Il a tenu trois réunions rapprochées les 25 septembre, 23 octobre et 15 novembre 2012 afin de dégager un large accord pour rendre effectifs dans un délai très court les propositions et les éclaircissements nécessaires à une application totale et homogène de la lettre et de l'esprit de la loi. Le CCSF se félicite que sa constante démarche de concertation et d'engagements, visant à améliorer l'effectivité de la loi dans des délais rapides, ait été confortée par la demande des ministres.

Ainsi, le Comité a adopté à la quasi-unanimité, les 23 octobre et 15 novembre 2012 un Avis dressant un bilan globalement positif de l'application de la loi et

décrivant les recommandations et engagements des professionnels et du CCSF pour améliorer l'application de la loi Lagarde sur des points jugés importants par le rapport Athling et le Comité.

L'Avis souligne également l'attention que porte le Comité aux conséquences de la mise en œuvre de la loi pour les établissements, que ce soit en termes d'emploi, de revenus ou de chiffre d'affaires.

### 2.2.2 Les points principaux

En ce qui concerne tout d'abord les crédits de plus de 1 000 euros, les établissements de crédits spécialisés se sont engagés à proposer systématiquement avec l'offre de crédit renouvelable une offre de crédit amortissable, et cela dans le souci partagé du respect de l'esprit même de la loi.

Conformément également à l'esprit du texte qui veut que désormais personne ne puisse entrer involontairement dans le crédit renouvelable, il a été acté que les offres de paiement en plusieurs fois sans frais comporteront une information explicite sur la nature juridique de la solution proposée, en particulier s'il s'agit d'une non-répercussion des intérêts sur l'emprunteur pendant une période donnée dans le cadre de l'ouverture d'un crédit renouvelable.

De même, les enseignes de la distribution, proposant un programme comportant des avantages commerciaux et promotionnels et incluant un crédit renouvelable, se sont engagées à proposer par ailleurs, dans un délai d'un an, un autre programme comportant des avantages commerciaux et promotionnels sans crédit renouvelable. Cet engagement substantiel correspond à une certaine déliaison entre cartes de crédit renouvelable et avantages commerciaux et promotionnels qui peuvent ne pas être les mêmes selon les cartes. Le CCSF a pris note de l'effort accompli par cet engagement du commerce et des établissements de crédit spécialisés en direction des

consommateurs. Les enseignes concernées vont devoir faire un effort conséquent d'adaptation de leurs systèmes informatiques, ce qui justifie le délai de mise en œuvre convenu d'un an au maximum.

L'information des consommateurs sera améliorée grâce à l'adoption convenue d'une dénomination commune, « Fiche de dialogue : revenus et charges ».

Le contenu des encadrés sera amélioré sur la base des meilleures pratiques des établissements pour une meilleure lisibilité.

L'exemple représentatif fera de la même façon l'objet d'une réflexion commune pour diffuser les meilleures pratiques en matière de montants donnés en exemple pour le crédit affecté et le prêt personnel.

En ce qui concerne la formation des vendeurs, il a été convenu que le terme « vendeur » s'entend de la personne qui sollicite ou recueille l'accord du client ou qui expose oralement ou par écrit les modalités d'une opération de crédit, afin de bien distinguer cette personne des autres vendeurs.

Le CCSF fera un suivi des actions de communication envisagées et proposées par l'ensemble des parties prenantes, y compris les pouvoirs publics, pour renforcer l'information des consommateurs sur les aspects de la réforme du crédit à la consommation et de sa mise en place qui méritent une attention particulière.

Le Comité est convenu d'œuvrer activement à la mise en place d'une base d'informations statistiques sur l'ensemble du marché du crédit à la consommation.

Enfin le CCSF procédera à une évaluation régulière de la mise en œuvre de l'ensemble de ces engagements et, au cours du premier semestre 2014, de l'engagement relatif aux nouveaux programmes d'avantages commerciaux et promotionnels sans crédit renouvelable.

### Avis du CCSF du 15 novembre 2012 adopté à la suite du rapport Athling sur l'impact de la réforme du crédit à la consommation

Le CCSF se félicite de la réalisation par le rapport Athling d'un premier bilan de l'application de la réforme du crédit à la consommation à la suite d'une enquête menée auprès des établissements de crédit, des associations de consommateurs et du commerce.

Le rapport insiste sur le caractère structurant de cette réforme dont la mise en œuvre progressive est en cours et dont l'impact se fait sentir sur l'ensemble des parties prenantes : consommateurs, établissements de crédit et commerce, salariés du secteur.

C'est en effet le modèle économique de ce secteur qui est remis en cause, le crédit amortissable étant appelé dans un certain nombre de cas à se substituer en partie au crédit renouvelable. D'ores et déjà, en l'espace de 18 mois, le nombre de comptes de crédit renouvelable actifs a diminué de 16,5 %, soit une baisse de 3,3 millions d'unités. Entre janvier et mai 2012, la production de crédits renouvelables a chuté de presque 10 % en rythme annuel. Dans le cadre de la réforme de l'usure, les taux du crédit renouvelable ont nettement baissé.

Le CCSF manifeste également sa préoccupation quant aux conséquences financières et sociales de la réforme pour les établissements de crédit spécialisés et leurs personnels.

Le rapport souligne néanmoins que des améliorations pourraient être apportées à court terme pour une meilleure mise en œuvre de la loi et de ses textes d'application. La permanence de « zones grises », c'est-à-dire de dispositions devant être précisées pour éviter des interprétations différentes d'un établissement prêteur à l'autre ou des tensions entre les établissements et leurs clients, est une difficulté qui peut être traitée dans le cadre du CCSF selon les auteurs du rapport.

Monsieur Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances et Monsieur Benoît Hamon, ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation, ont demandé le 24 septembre 2012 au président du CCSF de « leur faire part dans un délai d'un mois, des engagements qui pourraient être pris, dans le cadre du CCSF, pour parvenir aux améliorations nécessaires à la suite de ce rapport ».

Il s'agit donc non pas de réécrire la loi mais de la mettre en œuvre le plus complètement possible, conformément à sa lettre et à son esprit.

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

#### **1. L'offre alternative de crédit amortissable :**

S'agissant, sur les lieux de vente, sur les sites Internet marchands ou par un moyen de vente à distance, de toute offre de crédit renouvelable pour l'achat d'un bien ou service particulier dont le montant financé est supérieur à 1 000 euros, les établissements de crédit ou les intermédiaires de crédit présentant une telle offre l'accompagnent systématiquement d'une proposition alternative de contrat de crédit amortissable.

#### **2. Paiements en N fois sans frais :**

Afin qu'un consommateur ne souscrive pas un crédit renouvelable sans en être dûment informé, toute offre commerciale écrite de paiement en N fois sans frais sur les lieux de vente, sur les sites Internet marchands ou par un moyen de vente à distance, comportera une information écrite claire du consommateur sur la nature juridique de la solution proposée : crédit renouvelable, crédit affecté, opération de crédit hors du champ de la LCC, paiement différé simple.

.../...

### **3. Cartes avec avantages commerciaux et promotionnels et cartes de crédit renouvelable :**

3.1 Il est convenu que les dispositions de la loi relatives aux cartes de crédit renouvelable comportant des avantages commerciaux et promotionnels s'appliquent également aux moyens de paiement dématérialisés accessoires à un crédit renouvelable.

3.2 Les enseignes de la distribution proposant un programme comportant des avantages commerciaux et promotionnels et incluant un crédit renouvelable s'engagent à proposer par ailleurs, dans un délai d'un an, un autre programme comportant des avantages commerciaux et promotionnels sans crédit.

### **4. La fiche de dialogue**

Il est convenu que la fiche de dialogue, dont l'appellation varie d'un établissement de crédit à l'autre, comportera systématiquement en tête de sa présentation et pour améliorer l'information du consommateur la mention « Fiche de dialogue : revenus et charges ».

### **5. La formation des vendeurs :**

Il est précisé qu'en l'espèce, le terme « vendeur » s'entend de la personne qui sollicite ou recueille l'accord du client ou qui expose oralement ou par écrit les modalités d'une opération de crédit.

### **6. Les encadrés des contrats :**

Sur la base d'une étude à réaliser par son secrétariat général en liaison avec les parties prenantes, le CCSF s'engage à favoriser et diffuser les bonnes pratiques du marché en matière de lisibilité et de synthèse des encadrés des contrats d'ici la fin de l'année 2012.

### **7. L'exemple représentatif :**

Sur la base d'une étude à réaliser par son secrétariat général en liaison avec les parties prenantes, le CCSF s'engage à favoriser et diffuser les bonnes pratiques du marché en matière de montants des exemples représentatifs pour le crédit affecté et le prêt personnel.

### **8. Communication :**

Le CCSF examinera d'ici la fin de l'année 2012 les actions de communication envisagées et proposées par l'ensemble des parties prenantes, y compris les pouvoirs publics, pour renforcer l'information des consommateurs sur les aspects de la réforme du crédit à la consommation qui méritent une attention particulière.

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

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

### **10. Suivi du présent Avis**

Le CCSF fera régulièrement le point sur l'application des engagements de l'Avis et, s'agissant du point 3.2, au cours du premier semestre de 2014.



### **3. Les conditions de la mobilité bancaire**

### 3.1 LES MESURES MISES EN PLACE EN 2008 ET 2010

Pour changer de banque, tout client doit effectuer un certain nombre de démarches pour à la fois ouvrir un nouveau compte de dépôts, clôturer le précédent le cas échéant et transférer ses virements et prélèvements automatiques qu'il souhaite voir reliés à son nouveau compte, tout en s'assurant de la continuité des opérations en cours. Depuis 2009, la nouvelle banque peut effectuer les formalités de transfert des opérations récurrentes à la place du client si celui-ci le souhaite.

Ce nouveau service d'aide à la mobilité contribue à renforcer la concurrence entre les banques et à faciliter la vie des clients. Le dispositif précis convenu en matière de mobilité bancaire 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. Pour mémoire, 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 notamment de faciliter le changement de banque à travers diverses mesures comme la suppression des frais de clôture des comptes de dépôt et des livrets d'épargne et la mise à la disposition de la clientèle d'un guide de la mobilité récapitulant les dispositions à prendre par le client avec l'aide de la banque de départ 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 en la matière ont été pris en compte par une norme professionnelle de la Fédération bancaire française (FBF)<sup>1</sup>.

À la suite de ce premier Avis, le CCSF a dressé en 2010 un bilan qui a permis de confirmer la généralisation en cours du service d'aide à la mobilité bancaire créé dans chaque banque conformément à la norme FBF. 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.

À cette occasion, il est cependant 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.

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

- 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 (FBF) ;
- 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 pour le 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.

### 3.2 LA VÉRIFICATION PAR L'ACP DU RESPECT DES ENGAGEMENTS PRIS 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 pris dans le cadre du CCSF pour favoriser la mobilité bancaire. Madame Christine Lagarde a confirmé dans

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

une lettre du 29 mars 2011 que la vérification devait porter sur le respect de la norme adoptée par la FBF 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, l'ACP a élaboré 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 et une enquête en ligne a été lancée auprès de 344 établissements adhérents de la FBF en activité.

La vérification conduite par l'ACP a permis de constater que le service d'aide à la mobilité existe bien et qu'il est fourni gratuitement par les banques. Les engagements apparaissent largement respectés en termes de mise à disposition de l'information comme l'est la gratuité de la clôture des comptes. L'essentiel des banques proposent 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 5 jours ouvrés sont respectés par la moitié des banques représentant 71 % des dépôts.

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

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'imposaient et renforcer avant la fin janvier 2012 l'efficacité dans tous les établissements du service d'aide à la mobilité bancaire.

### 3.3 L'AVIS DU CCSF DU 6 DÉCEMBRE 2011 RÉPOND AUX REMARQUES DE LA VÉRIFICATION

À la demande de Monsieur François Baroin, le CCSF a travaillé à de nouvelles mesures visant à répondre aux remarques soulevées par le rapport de l'ACP. Elles ont été formulées sous forme d'un Avis qui a été adopté lors de la réunion du 6 décembre 2011.

L'objectif de ce nouvel Avis sur le service d'aide à la mobilité bancaire est de donner les suites nécessaires au rapport de vérification de l'ACP afin que soit renforcée l'effectivité du service d'aide à la mobilité bancaire à laquelle les établissements de crédit se sont engagés.

Sur un nombre important de points, il note que la conformité des pratiques aux engagements est élevée : en particulier sur le point essentiel de l'existence même du service, conforme dans 98 % des établissements en termes de parts de marché.

En revanche, sur des points auxquels le CCSF est très attentif, comme la proposition systématique du service ou l'information des futurs clients, les résultats relevés appellent des améliorations rapides. Sont particulièrement relevés deux domaines où l'assistance à la mobilité doit être accrue : la collecte à la place du client de la liste des opérations récurrentes et l'annulation des ordres de virements auprès de la banque de départ pour le compte du client.

Par ailleurs, l'Avis rappelle fortement la nécessité d'une formation efficace des personnels d'accueil.

### **Avis du CCSF du 6 décembre 2011 visant à renforcer l'effectivité des engagements pris par les établissements de crédit pour faciliter le changement de banque**

Le CCSF a examiné de façon approfondie le rapport établi par l'Autorité de contrôle prudentiel, à la demande du ministre de l'Économie et en application de l'alinéa 5 de l'article L. 612-29-1 du *Code monétaire et financier*, pour vérifier le respect des engagements pris en matière de mobilité bancaire par les banques dans le cadre du CCSF. Il est rappelé que la profession bancaire avait pris en 2004 l'engagement notamment de rendre gratuite toute clôture par un client de son compte de dépôt et cet engagement a été appliqué à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005.

À la suite de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008, la Fédération bancaire française avait, le 6 juillet 2009, adopté une norme professionnelle afin de faciliter le changement de banque. Cette norme prenait également en considération les principes communs européens relatifs à la mobilité bancaire souscrits par l'EBIC (*European Banking Industry Committee*) le 1<sup>er</sup> décembre 2008. Cette norme, qui prévoit notamment la création dans chaque banque d'un service d'aide à la mobilité, est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2009.

Dans un Avis du 9 décembre 2010, le CCSF avait dressé un premier bilan de la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire et constaté notamment la nécessité d'une meilleure diffusion de l'information sur ce service tant auprès des nouveaux clients que des personnels des banques en contact avec le public.

Le présent Avis a pour objet de souligner l'importance qui s'attache à ce que toutes les suites nécessaires soient données au rapport de vérification de l'ACP afin que soit renforcée l'effectivité du service d'aide à la mobilité bancaire à laquelle les établissements de crédit se sont engagés.

Sans entrer dans le détail des résultats de la vérification opérée par l'ACP, le CCSF exprime ainsi l'Avis général suivant :

1. Le CCSF constate que le rapport de l'ACP sur la mobilité bancaire constitue la première application de la nouvelle procédure prévue par la loi de régulation bancaire et financière du 21 octobre 2010 qui permet au ministre de l'Économie de demander à l'ACP de vérifier le respect d'engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant les intérêts des professionnels dans le cadre des mesures proposées par le CCSF.

La vérification approfondie conduite par l'ACP auprès de 350 établissements contribue très utilement à l'appréciation globale tant du bilan des mesures mises en œuvre pour faciliter le changement de banque que des progrès qui restent à accomplir.

2. S'agissant de la méthodologie utilisée par l'ACP dans la présentation des résultats de la vérification, le CCSF considère que les résultats de l'enquête les plus significatifs sont les résultats exprimés en parts de marché. En effet, les résultats exprimés en nombre de banques mettent sur le même plan des établissements de taille très différente, certains ayant une activité de comptes de dépôt marginale.

3. Le CCSF relève que pour 9 engagements vérifiés (sur un total de 16), le « taux de conformité » est d'au moins 89 %. Dans 7 cas sur 9, ce taux est égal ou supérieur à 95 %. Il en est ainsi, avec un taux de conformité de 98 %, sur le point essentiel de l'existence dans chaque banque d'un service d'aide à la mobilité.

4. Le Comité estime insuffisant que le service d'aide à la mobilité ne soit proposé systématiquement à l'ouverture d'un compte que dans 71 % des cas, même s'il est clair que certaines ouvertures de compte telles que les primo-ouvertures ne sont pas concernées par le service. L'amélioration nécessaire de ce taux passe notamment par une amélioration de la formation et de l'information en la matière des personnels d'accueil des établissements (voir point 6).

.../...

5. Un certain nombre de points relevés par l'ACP, où les taux de conformité sont parfois inférieurs à 50 %, doivent donner lieu à des progrès. C'est notamment le cas pour deux prestations visant à aider les clients dans leur démarche de mobilité : collecte à la place du client de la liste des opérations récurrentes, demande d'annulation pour le compte du client des ordres de virement auprès de la banque de départ.

Le CCSF insiste à cet égard, comme il l'avait déjà fait dans son Avis de 2010, sur tout ce qui touche à l'information des consommateurs sur l'existence, le rôle et le fonctionnement précis du service d'aide à la mobilité. Cela rejoint les constatations faites en la matière par la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes. Les améliorations nécessaires concernent tant la documentation remise aux consommateurs que les informations orales qui leur sont données en face à face ou sur les sites Internet. Pour contribuer à la bonne information de tous, il est très souhaitable que les associations de consommateurs participent, de même que les établissements bancaires, 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.

6. Le CCSF souligne l'importance qui s'attache, comme le relève l'ACP, à ce que soient renforcées la sensibilisation et la formation du personnel des banques en relation avec la clientèle, et en particulier du personnel d'accueil dans les agences bancaires.

7. Enfin, le Comité prend acte des demandes formulées auprès des banques par l'ACP dans son rapport en matière de suivi de la diffusion de l'information sur la mobilité bancaire et en matière de mise en place d'indicateurs de suivi du respect des engagements pris.

Le CCSF fera à nouveau le point sur l'application des engagements pris pour faciliter le changement de banque d'ici la fin de l'année 2012.

## **4. La poursuite de la modernisation des moyens de paiement**

Le CCSF a connu en 2012 une activité très soutenue en matière de moyens de paiement. Différents projets en cours, comme la mise en place du SEPA (*Single Euro Payments Area*), ont été complétés par la publication de recommandations ou de livres verts des autorités européennes qui cherchent à impulser une modernisation accélérée du secteur. En effet, les évolutions techniques et les changements dans les modes de distribution des biens et services, en raison de la montée en puissance du commerce en ligne et des pressions concurrentielles de la part d'acteurs émergents souvent issus du monde de l'informatique ou des services, ont rendu indispensable une réforme des réglementations et modes opératoires du secteur. Le CCSF a ainsi également examiné les propositions faites dans le rapport sur l'avenir des moyens de paiement en France rédigé à la demande de la ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, par Messieurs Georges Pauget et Emmanuel Constans.

#### 4.1 L'EXAMEN ET LE SUIVI DES PROPOSITIONS DU RAPPORT PAUGET-CONSTANS II

Au cours de deux réunions en mai et juin 2012, le CCSF a entendu la présentation et débattu des conclusions du rapport de M. Georges Pauget et de M. Emmanuel Constans, relatif à l'avenir des moyens de paiement en France <sup>1</sup>. Ce document, qui dresse un constat des utilisations, des attentes des parties prenantes et des menaces qui pèsent sur l'équilibre financier de l'industrie des moyens de paiement, contient vingt propositions destinées à répondre à ces défis. Le CCSF a refait le point sur l'avancement des propositions du rapport en novembre 2012.

##### 4.1.1 Le contexte de la mission et les caractéristiques du système français

Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie avait confié à Messieurs Georges Pauget et Emmanuel Constans une mission devant notamment remplir les trois objectifs suivants :

- faire un état des lieux de l'usage des moyens de paiement en France aujourd'hui ;

- analyser les changements, positifs et négatifs, qui vont affecter les moyens de paiement dans les années qui viennent et identifier les différents facteurs de risque qu'il faut anticiper ;

- identifier les évolutions nécessaires des moyens de paiement existants et les innovations qui permettraient d'en créer de nouveaux afin de mieux satisfaire les besoins des consommateurs et des entreprises tout en améliorant la sécurité et en réduisant les coûts pour l'ensemble des parties prenantes de manière équitable.

Tout d'abord, la mission a mis en lumière un certain nombre de caractéristiques propres au système français.

##### • Le poids encore significatif des transactions en espèces

Le rapport a tout d'abord permis de rappeler le poids encore très important, en nombre, des transactions en espèces qui représenteraient 55 % du nombre total des transactions à comparer à une part de 45 % pour l'ensemble des moyens scripturaux. En valeur, les espèces ne représentent qu'environ 5 % des transactions.

La France est pourtant un des pays européens où l'utilisation des espèces est la plus faible. En Allemagne, celles-ci représentent encore 75 % du nombre des transactions et 89 % en Italie. On note d'ailleurs qu'en France les coupures les plus utilisées sont celles de 20 euros qui représentent 43 % des coupures émises (en valeur), ce qui est cohérent avec la préférence affichée par les Français pour régler en espèces les transactions inférieures à 15 euros.

##### • La répartition en termes de nombre de transactions

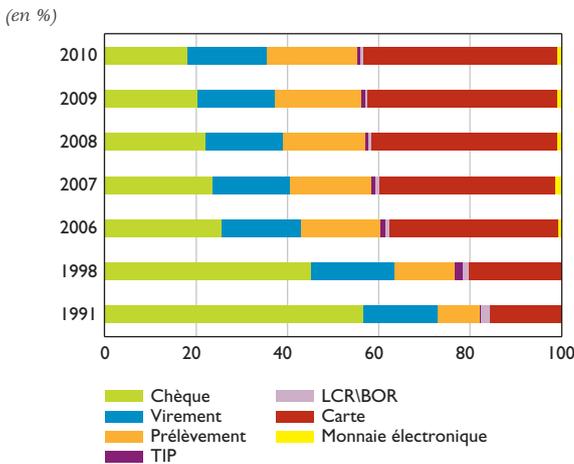
Si l'appétence des consommateurs, des entreprises et des administrations pour le chèque avait déjà été mis en lumière par le rapport sur l'utilisation du chèque en France publié par le CCSF en 2011 <sup>2</sup>, cette étude montre aussi que le moyen de paiement préféré des Français – hors espèces – est la carte de paiement qui représentait en 2010 43 % du nombre des paiements, suivi par les prélèvements (20 %), les chèques (18 %) et les virements (17,5 %).

On constate qu'en vingt ans la carte a remplacé le chèque en nombre de transactions et qu'elle s'est peu à peu substituée à lui malgré le nombre encore très élevé des chèques émis. Le chèque reste en effet utilisé de façon massive avec 3 122 millions de chèques émis en 2010.

<sup>1</sup> Un premier rapport Pauget-Constans, paru en juillet 2010, était consacré à la tarification des services bancaires.

<sup>2</sup> <http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/publications/telechar/autres/rapport-utilisation-cheque.pdf>

**G4.1 Répartition des différents moyens de paiement scripturaux en nombre de transactions entre 1991 et 2010**



Source : Rapport Pauget-Constans

En termes de tendance, on observe une montée continue des moyens de paiement électroniques et en particulier de la carte sur les vingt dernières années, tant en nombre de transactions qu'en montants, et une diminution du chèque. La carte dépasse le chèque depuis 2004.

• **La répartition en termes de montant des transactions**

En termes de montants en revanche, les virements représentent 85 % des paiements en 2010. Cela s'explique notamment parce que la quasi-totalité des salaires et pensions sont réglés sous cette forme ainsi qu'un grand nombre de transactions interentreprises de gros montant.

Les chèques représentent quant à eux près de 7,3 % des paiements avec un montant unitaire moyen de 555 euros en 2010. Ainsi que l'avait relevé le rapport sur l'utilisation du chèque, le montant unitaire moyen élevé des chèques peut en partie s'expliquer en raison de l'utilisation massive du chèque par les entreprises

**Montant moyen des transactions par type de paiement en 2005 et 2009**

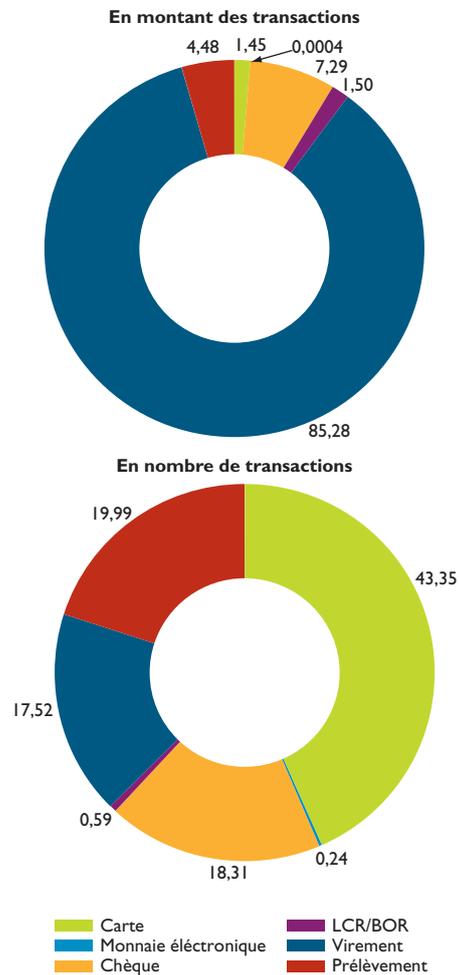
(en euros)

	2005	2009
Carte	50	49
Prélèvement	28	234
TIP	307	332
Chèque	556	555
LCR et BOR	3 779	3 755
Virement	5 591	7 355
Télérèglement	39 352	19 282

Source : Banque de France, service de Surveillance des moyens de paiement scripturaux

**G4.2 Ventilation des moyens de paiement scripturaux en 2010**

(en %)



Source : Banque de France, service de Surveillance des systèmes de paiement et de titres

et les administrations tandis que la carte de paiement est presque exclusivement utilisée par des particuliers.

Les paiements par carte ont en revanche un montant unitaire moyen relativement faible (49 euros hors retraits) qui explique leur faible part en montant (1,5 %) dans le total des transactions.

**4.1.2 Les attentes des différents acteurs**

Pour interpréter ce constat, le rapport a tenté de distinguer un certain nombre d'attentes de la part des différentes parties prenantes, certaines identiques et d'autres plus contradictoires.

• **Les consommateurs**

Pour les consommateurs, les exigences d'universalité, de gratuité, de sécurité et de simplicité d'utilisation

sont des notions fondamentales. Ces exigences ne sont pas toujours faciles à concilier, car simplicité et sécurité ne vont pas toujours de pair. Ainsi les processus d'identification et de validation des paiements doivent à la fois être simples, ergonomiques et apporter une sécurité suffisante aux transactions.

À titre d'exemple, la mission a noté que les propositions de moyens de paiement sans contact rencontrent un intérêt certain de la part des consommateurs séduits par la simplicité d'un dispositif déjà connu, par exemple, grâce aux cartes des sociétés de transport en commun. Pourtant, les consommateurs ont manifesté certaines interrogations sur la sécurité du dispositif.

Ces interrogations reprennent celles qui avaient été formulées à l'occasion de la réunion que le CCSF avait consacrée à ce sujet en 2011. Inversement, d'autres moyens de paiement considérés comme moins sûrs par les experts consultés rencontrent néanmoins un certain succès commercial en raison même de la simplicité de leur utilisation sans code ou identifiant difficile à mémoriser.

La mission a pu également constater que la notion d'interbancaire est tellement intégrée chez les consommateurs français et leurs représentants que son exigence est implicite et que les réponses formulées s'inscrivent toujours dans le cadre de l'interbancaire telle qu'elle existe en France.

• **Les commerçants**

Leurs exigences sont souvent identiques à celles des consommateurs. La sécurité est en effet très importante pour un commerçant, liée à l'absence de fraude et à l'irrévocabilité du paiement. C'est une exigence essentielle et elle est particulièrement prégnante en matière de commerce en ligne qui implique parfois une moindre connaissance du client et des possibilités de fraude accrues. À la différence des consommateurs, les protections dont les commerçants bénéficient sont plus faibles notamment en ce qui concerne les paiements en ligne. Pour autant, des solutions existent, mais une partie du monde du commerce reste réticente aux dispositifs d'authentification forts de type 3D-Secure par crainte d'une augmentation des abandons de transaction en cours de processus.

Les chiffres disponibles en la matière ne font pas apparaître de taux d'échecs à la transaction

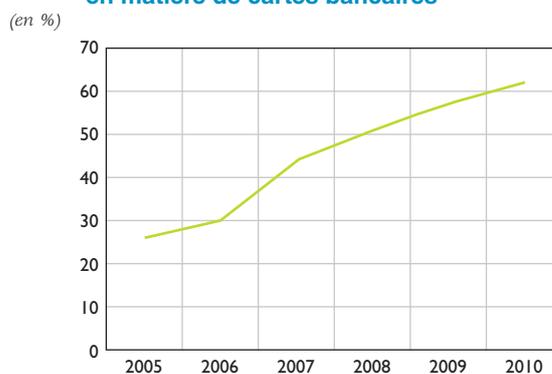
**Qu'est-ce que 3D-Secure ?**

« **3D-Secure** » est un protocole sécurisé de paiement sur Internet.

Déployé sous les appellations commerciales « Verified By Visa » et « MasterCard SecureCode », 3D-Secure a été développé par Visa et MasterCard pour permettre aux commerçants de limiter les risques de fraude sur Internet, liés aux tentatives d'usurpation d'identité. Cela consiste à s'assurer, lors de chaque paiement en ligne, que la carte est bien utilisée par son titulaire. Dans ce cas, où à la fois le commerçant et la banque du porteur de la carte sont équipés, une étape supplémentaire intervient au moment du paiement. En plus du numéro de carte bancaire, de la date d'expiration de la carte et des trois chiffres du code de sécurité (imprimés au dos de la carte), l'internaute doit saisir un mot de passe, tel que sa date de naissance (authentification simple) ou un code dynamique (dit aussi non jouable) à usage unique (authentification forte) qui lui est généralement envoyé par SMS mais peut aussi être également généré par un boîtier sécurisé en sa possession.

Soutenu par la Banque de France, le système est proposé par l'ensemble des grandes banques mais le déploiement est progressif en raison des réticences d'un certain nombre de grands commerçants qui craignent des abandons de transaction et des difficultés d'utilisation du système pour les transactions initiées à partir d'un téléphone intelligent.

**G4.3 Part de la fraude sur les paiements à distance par rapport à la fraude totale en France en matière de cartes bancaires**



Source : Observatoire de la sécurité des cartes de paiement

importants, mais il est possible que le développement des transactions au moyen de téléphones intelligents entraîne une certaine évolution de ce taux en raison des contraintes ergonomiques des appareils.

Pour le monde du commerce, il n'y a pas de gratuité des moyens de paiement mais la recherche d'un coût raisonnable associé au paiement, le commerce supportant les coûts des transactions cartes et étant souvent conscient du coût de moyens de paiement apparemment gratuits comme le chèque (avec une croissance des impayés) ou les espèces qui nécessitent des opérations comptables et des manipulations physiques non exemptes de risques.

Le monde du commerce est vigilant quant au prix et à la qualité du service rendu par le moyen de paiement, même si tous les représentants du commerce auditionnés ont indiqué que l'objectif premier était de réaliser une vente, quel que soit le moyen de paiement associé et que l'intérêt bien compris du commerce est de proposer un maximum de solutions de paiement. Ce constat explique sans doute le succès de certains moyens de paiement coûteux en termes de commissions (PayPal...), mais permettant des ventes additionnelles.

### • Les autorités publiques

Les autorités publiques ont des attentes propres qui sont notamment d'assurer la sécurité des solutions de paiement et la confiance. La Banque de France a ainsi, de par la loi, mission de veiller à la sécurité matérielle et technique des moyens de paiement utilisés en France. La confiance est une donnée essentielle de la stabilité des systèmes de paiement. La qualité des intervenants doit également être assurée afin d'éviter le déplacement du marché vers des systèmes opaques opérés par des structures mal contrôlées. C'est pourquoi, dans le souci de préserver la confiance du public notamment en ce qui concerne les modes de paiement à distance, la Banque de France promeut l'utilisation des procédés d'authentification non rejouables destinés à valider individuellement chaque transaction (voir *supra* l'encadré 3D-Secure ).

Les autorités publiques soutiennent l'innovation et le développement de moyens de paiement peu coûteux et accessibles, et veillent au respect des règles de concurrence. Enfin, elles veillent à ce que les moyens de paiement disponibles aient des règles d'utilisation permettant de lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

### 4.1.3 La fragilité de l'équilibre actuel remis en cause par un certain nombre d'évolutions

Pour autant, la mission a constaté que l'équilibre économique des moyens de paiement tels qu'ils sont actuellement utilisés en France est menacé. Ainsi, une étude du cabinet McKinsey<sup>3</sup> montre que, pour le secteur bancaire, les coûts et les produits de l'utilisation des différents moyens de paiement permettent de dégager un bénéfice d'ensemble pouvant être évalué aux environs de 4,3 milliards d'euros si on prend en compte les produits générés par les soldes des comptes courants bancaires associés à des moyens de paiement. En effet, l'équilibre est actuellement assuré par la tenue des comptes de la clientèle.

En revanche, hors ces produits de gestion des comptes, le résultat serait en perte d'environ 1,7 milliard d'euros. Les virements, les prélèvements et les cartes bancaires génèrent environ 3,3 milliards d'euros de produits tandis que les chèques et les espèces dégagent une perte de 5 milliards d'euros. Or cet équilibre est directement et rapidement menacé par différentes évolutions, certaines avérées dans un délai rapproché, d'autres moins formalisées mais tout aussi menaçantes.

Le poids des produits liés au compte dans l'équilibre financier de la gestion des moyens de paiement est d'ailleurs une réalité dans toute l'Europe et semble être lié au modèle de banque universelle. En effet, les comparaisons internationales montrent que le poids des différents produits liés aux cartes est beaucoup plus fort dans les autres zones du monde et qu'il n'y a pas la même péréquation entre lignes de produits et métiers.

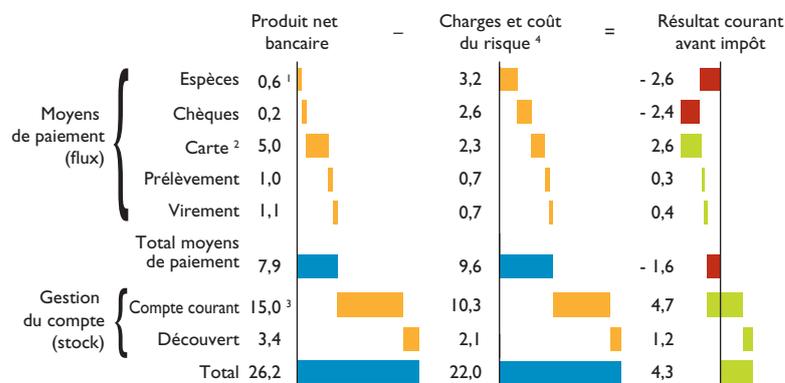
L'étude McKinsey souligne la différence de sources de revenus<sup>4</sup> des banques européennes par rapport aux établissements nord-américains ou asiatiques. Ainsi, les revenus générés par les comptes courants atteignaient 255 milliards de dollars (sur un total de revenus des banques de 310) en Europe en 2008 contre seulement 120 milliards en Amérique du Nord (sur 302) et 190 milliards (sur 250) en Asie. En revanche, les cartes (en émission et en acquisition)

<sup>3</sup> The McKinsey Global Payments Map: A global eye on local opportunities, octobre 2010, le document est disponible sur le site de McKinsey : [http://www.mckinsey.com/clientservice/Financial\\_Services/Knowledge\\_Highlights/Recent\\_Reports/Payments.aspx](http://www.mckinsey.com/clientservice/Financial_Services/Knowledge_Highlights/Recent_Reports/Payments.aspx)

<sup>4</sup> Les revenus analysés sont ceux de la tenue des comptes courants et de la gestion des moyens de paiement, à l'exclusion de l'octroi de crédits.

**G4.4 Marché français des paiements – Résultat des banques – estimations 2009**

(en milliards d'euros)



1 Inclut les frais de retrait en agence et DAB/GAB déplacés, et les cotisations cartes allouées sur la base de volume de retraits contre paiements par carte

2 Exclut 1,0 milliards d'euros de profit pour les cartes de la grande distribution (par exemple, carte PASS Carrefour)

3 PNB basé sur les frais de tenue de compte et la marge nette d'intérêt sur les encours. Banque de détail : moyenne pondérée à 90/10 entre OAT 10 ans sur les dix dernières années et EURIBOR trois mois de l'année en cours – taux offert. Banques d'entreprises : moyenne pondérée à 80/20 entre EURIBOR trois mois de l'année en cours et EUROSAP deux ans sur les deux dernières années – taux offert

4 Coût du risque applicable aux découverts (0,7 milliards d'euros) et encours de cartes de crédit (0,04 milliards d'euros)

Note de lecture : Le marché des paiements est profitable pour les banques en France en 2009, mais avec une contribution négative des moyens de paiement, pénalisés par le cash et le chèque.

Source : McKinsey Payment Profit Pools

généraient 165 milliards de dollars de revenus en Amérique du Nord au lieu de 51 milliards seulement en Europe et 56 milliards en Asie.

**• Les évolutions réglementaires participent à la remise en cause de cet équilibre**

Tout d'abord les évolutions réglementaires vont peser sur les revenus des banques. Les récentes décisions du 7 juillet 2011 et du 5 juillet 2012 de l'Autorité de la concurrence, relatives respectivement à des pratiques en matière de commissions interbancaires et à des pratiques relevées dans le secteur des moyens de paiement scripturaux (prélèvement, titre interbancaire de paiement, télé règlement, virement et lettre de change) vont réduire fortement les produits des banques associés à ces moyens de paiement à compter de 2012.

Pour les cartes, on estime à 500 millions par an le coût de cette diminution des commissions et à 300 millions le coût de la baisse des revenus des banques liés aux prélèvements. Pour ces derniers, les commissions ont diminué de 50 % à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2012. Il en ira de même pour les commissions prélevées en cas de rejet d'un prélèvement, d'un titre interbancaire de paiement (TIP), d'un télé règlement ou d'une lettre de change. Ces deux types de commissions disparaîtront à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2013.

Au plan européen, la décision de la Cour de justice européenne du 24 mai 2012 relative à MasterCard

qui a décidé d'abroger formellement les commissions multilatérales d'interchange transfrontalières (CMI transfrontalières), et d'annuler toutes les décisions concernant les CMI transfrontalières, en considérant que ces CMI n'étaient pas objectivement nécessaires et avaient des effets négatifs sur la concurrence, aura également un impact sur les revenus des banques liés à ces activités transfrontalières.

Par ailleurs dans le cadre de la bascule au SEPA le règlement sur les dates de fin de migration prévoit la fin des commissions interbancaires sur les virements et prélèvements à compter du 1<sup>er</sup> février 2014, date butoir de migration de ces deux moyens de paiement nationaux au format SEPA.

De plus, la transposition dans les ordres juridiques nationaux des directives sur les services de paiement (directive n° 2007/64/CE du 13 novembre 2007) et sur la monnaie électronique (directive n° 2009/110/CE du 16 septembre 2009) ont entraîné l'entrée sur le marché des comptes et des moyens de paiement de nouveaux acteurs non bancaires mais régulés pouvant fournir des services de paiement à la clientèle, les établissements de paiement. Ces établissements spécialisés aux structures légères viennent concurrencer les établissements bancaires traditionnels sur différents segments du marché des paiements et peuvent, en raison de leur statut prudentiel allégé, être créés plus facilement par des acteurs d'origine non bancaire.

### Les établissements de paiement

L'ordonnance n° 2009-866 du 15 janvier 2009 précise les obligations prudentielles à la charge des établissements de paiement. Celles-ci sont allégées par rapport à celles imposées aux établissements de crédit notamment parce que les établissements de paiement ne peuvent détenir de dépôts et autres fonds remboursables.

Les établissements de paiement, qu'ils exercent ou non une activité autre que la prestation de services de paiement, sont soumis au mécanisme de protection des fonds dès le premier euro (cantonement des fonds ou souscription d'une police d'assurance). Ils doivent être agréés par l'Autorité de contrôle prudentiel.

Les établissements de paiement ne peuvent octroyer des crédits (sur une durée de 12 mois maximum et non renouvelable) qu'à titre accessoire et dans le cadre exclusif de l'exécution d'une opération de paiement. Dans le cadre de cette activité, les établissements de paiement sont soumis aux dispositions existantes en matière de crédit à la consommation.

Dans le cadre de leurs activités, les établissements de paiement ont accès au fichier central des chèques (FCC) et au fichier des incidents de remboursement de crédit aux particuliers (FICP). De même, toutes les dispositions prévues en matière de plafonnement des frais bancaires et de récapitulatif annuel des frais sont étendues aux établissements de paiement. Enfin, les établissements de paiement doivent adhérer à un organisme professionnel affilié à l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) et désigner un médiateur, comme cela est prévu pour les établissements de crédit par le *Code monétaire et financier*.

Source : Rapport annuel du CCSF 2008-2009

#### • Les évolutions technologiques et le cadre concurrentiel vont également changer les modèles à court ou moyen terme

Actuellement, la part des règlements en ligne par carte de paiement, donc générateurs de commissions pour le système bancaire, représente de 70 % à 85 % des transactions selon les estimations. Cependant, cette part de marché a vocation à se réduire car la

croissance du commerce en ligne favorise des moyens de paiement innovants comme PayPal, mais aussi des cartes cadeaux ou les virements et prélèvements. On estime qu'en 2015, 25 % des paiements en ligne auront lieu au moyen de ces nouveaux moyens de paiement. Ces instruments sont en général peu porteurs de commissions pour les acteurs bancaires. Aussi la croissance de ce type de commerce semble-t-elle, à terme, davantage conduire à faire perdre des parts de marché à la carte de paiement que générer des flux additionnels pour elle.

Par ailleurs, le développement du paiement sans contact à partir d'un téléphone intelligent, même supporté par la carte bancaire, entraînera forcément un partage au profit des opérateurs téléphoniques et/ou des fabricants de terminaux ou des fournisseurs d'application de la commission interbancaire.

Le développement des « *wallets* » permettant de disposer sur un même support électronique, sous forme de carte ou d'application, de plusieurs moyens de paiement est également une menace pour l'activité des moyens de paiement existants puisque le porteur pourra choisir de régler ses achats avec l'un ou l'autre des moyens de paiement du « *wallet* », et notamment par virement. Cette solution est d'autant plus probable que des systèmes d'identification simple existent (voir au 4.5 les services de paiement non régulés ou « *overlays payment service providers* – OPSP »).

D'une façon générale, le rapport a noté le foisonnement des solutions de paiement innovantes en cours de développement en France et dans le monde, sans qu'il soit possible d'identifier pour le moment les modèles économiques à retenir ni les procédés qui connaîtront le plus grand succès à échéance de 2017.

Face à ce constat, le rapport a proposé de mettre en place une stratégie d'avenir sous la forme de vingt propositions qui ont été présentées lors de la réunion du CCSF du 30 juin 2012.

#### 4.1.4 L'examen par le CCSF des propositions du rapport

Ces propositions sont regroupées sous cinq thèmes décrits ci-après.

##### 4.1.4.1 Développer le paiement en ligne sécurisé

Le premier axe des propositions du rapport est de faciliter le paiement en ligne sécurisé, notamment par virement électronique. Cet instrument, ancré

dans l'univers SEPA, a l'avantage d'être à la main du consommateur, et souvent gratuit, ce qui constitue deux des caractéristiques essentielles du chèque.

Le CCSF a favorablement accueilli ce groupe de propositions, notamment celle étudiée par les banques, de rendre possible le paiement des factures en ligne selon un processus qui reste à définir mais permettant à la fois au consommateur d'avoir la main sur son paiement et aux facturiers de bénéficier de modes d'identification simples et précis des paiements. Le renseignement détaillé du virement SEPA est désormais possible grâce au nombre de caractères disponibles.

Le CCSF a encouragé l'ensemble des parties prenantes à s'engager résolument dans la voie de l'utilisation systématique, pour les transactions en ligne, notamment au moyen d'une carte bancaire, des systèmes d'identification non rejouables du type de 3D-Secure .

#### 4.1.4.2 Déployer des moyens de paiement modernes en face à face

Le rapport a constaté le besoin de développer les transactions par carte en face à face pour des petits montants et dans le petit commerce. La réduction des commissions interbancaires de paiement décidée à la suite de la décision de l'Autorité de la concurrence du 7 juillet 2011 et du rapport parlementaire de Mme Branget et de MM. Debré et Mallié, est un signe positif, le montant trop élevé des commissions étant un frein sensible au développement de moyens de paiement alternatifs aux espèces pour les transactions de petit montant.

Dans le même temps, le développement des paiements sans contact dans le commerce de proximité, pour des montants réduits, est une façon efficace de favoriser l'utilisation notamment de la carte de paiement pour les transactions de faible montant. Le CCSF, notamment les associations de consommateurs, a insisté sur la nécessité que cet essor du paiement sans contact présente toutes les garanties de sécurité.

#### 4.1.4.3 Accompagner la réduction du rôle du chèque

La diminution de l'utilisation du chèque permettrait de réduire les coûts qui pèsent en la matière sur le système bancaire et ainsi de dégager des marges financières destinées à investir dans de nouveaux moyens de paiement performants.

Pour ce faire, le rapport propose de fixer au plan national un objectif de réduction de moitié en cinq ans du nombre de chèques utilisés. Cet objectif ambitieux mais réaliste compte tenu de la décroissance naturelle actuellement constatée, passe par la mise en place d'un accompagnement approprié des catégories professionnelles et des groupes sociaux les plus utilisateurs de chèques, comme les professions médicales ou les administrations publiques, dont les prestations sont trop souvent réglées sous cette forme. De façon chiffrée, cette diminution correspond à une baisse de 10 % par an du nombre de chèques contre un rythme actuel d'environ 5 %.

#### 4.1.4.4 Encourager les modèles économiques performants, ouverts et concurrentiels

La gestion des moyens de paiement est un service à faible valeur unitaire nécessitant des infrastructures très lourdes et coûteuses, et qui doivent faire l'objet d'investissements de maintenance constants notamment afin de lutter contre la fraude. Aussi, dans ce secteur économique où la taille critique est très élevée, les innovations nécessitent-elles des investissements importants qui ne peuvent être justifiés que par une certaine profondeur du marché et dans le cadre d'une certaine stabilité du modèle économique et du cadre réglementaire. Les contraintes imposées ne doivent en particulier pas empêcher un juste retour sur investissement.

Pour répondre à ce souci, le CCSF soutient la proposition du rapport de conserver aux commissions interbancaires de paiement (CIP) un niveau suffisant et de continuer à défendre fermement le principe des CIP auprès des autorités européennes car elles sont nécessaires au maintien de l'interbancaire et de la sécurité auxquels les consommateurs et parties prenantes sont très attachés en France.

Le CCSF a également accueilli avec intérêt la proposition du rapport de prendre un texte pour encadrer la « surfacturation » (*surcharging*) afin d'éviter de laisser se développer une « surfacturation » anarchique, comme c'est parfois déjà le cas en matière d'achat sur Internet, même si nombre de parties prenantes restent opposées à toute « surfacturation ».

À ce titre, le Comité a pris acte de ce que la directive du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs autorise les commerçants à facturer des frais pour l'utilisation d'un moyen de paiement à condition que ces frais ne soient pas supérieurs aux frais qu'ils supportent effectivement.

### 4.1.4.5 La mobilisation de la sphère publique

Le rapport insiste, enfin, sur le nécessaire rôle d'impulsion que doit continuer à jouer la sphère publique. Les administrations publiques qui ont déjà mis en place massivement les virements SEPA, pourraient favoriser le développement de moyens modernes en accélérant l'effort d'équipement des administrations en terminaux de paiement électroniques pour l'acceptation des cartes, et en encourageant les paiements en ligne avec notamment la migration des TIP et téléchèques vers des instruments « SEPA compatibles ».

Sur ce point, le CCSF se félicite de la mise en œuvre par la direction générale des Finances publiques (DGFIP) du dispositif dénommé titre payable sur Internet (TIPI) qui permet de payer en ligne, au moyen d'une carte bancaire, des factures du secteur public local (créances scolaires, cantines, crèches, redevances d'eau et d'assainissement, etc.) apparaissant sur écran. En pratique ce dispositif est ouvert à tous les organismes publics locaux désireux de proposer le paiement par Internet en utilisant une interface proposée par la DGFIP qui se charge de la maintenance du système. Seules les commissions interbancaires liées aux cartes bancaires restent à la charge des personnes publiques utilisatrices. Pour les usagers, ce système *via* Internet et par carte de paiement permet un paiement facile et rapide 24 heures sur 24 dans des conditions de sécurité maximales.

## 4.2 LE SUIVI DES ENGAGEMENTS PRIS À LA SUITE DU RAPPORT MALLIÉ

Le CCSF a procédé en début puis en fin d'année 2012 au suivi détaillé de l'application des engagements pris en juillet 2011 par les établissements de crédit en matière de tarifs commerçants. Cet engagement faisait suite à la publication du rapport des députés Mallié, Branget et Debré, sur les commissions acquittées par les commerçants à l'occasion des transactions par carte<sup>5</sup>. Les banques s'étaient engagées à mettre en œuvre un certain nombre de propositions tendant à améliorer la transparence des facturations et à diminuer les frais d'encaissement par carte de paiement acquittés par les commerçants réalisant un petit chiffre d'affaires.

Pour améliorer la transparence, les banques se sont engagées à généraliser la mise à disposition des commerçants d'un relevé annuel des frais d'encaissement carte (RAFEC) harmonisé. Un modèle type de RAFEC,

détaillant le contenu des frais d'encaissement, a été établi en lien avec le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB). Il a été envoyé pour la première fois par les banques fin janvier 2012, en fonction des données disponibles et des possibilités informatiques des banques. La généralisation sera parachevée pour les RAFEC envoyés au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2013 au titre des frais perçus en 2012.

Sur le second point, les établissements se sont engagés à proposer pour mars 2012 une offre d'entrée de gamme pour les petits commerçants et professionnels se traduisant par un tarif de 30 % inférieur au tarif standard médian offert initialement. L'offre concerne les chiffres d'affaires encaissés par carte inférieurs à 12 000 euros par an.

En outre, pour promouvoir les paiements par carte de petits montants (inférieurs à 15 euros), les banques se sont engagées à proposer aux commerçants des offres tarifaires particulièrement attractives, reflétant une baisse des commissions interbancaires de paiement de l'ordre de 45 %. En particulier, dans l'hypothèse où un minimum de perception de la commission commerçant est prévu contractuellement, ce minimum ne peut être supérieur à 10 centimes.

La direction générale du Trésor a présenté au CCSF le 4 décembre 2012 le résultat de son étude menée à mi-2012 sur la mise en œuvre de ces engagements. Le bilan dressé est globalement positif. L'analyse des réponses fournies par les établissements, corroborée par certains contrôles diligentés par la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), montre que l'essentiel des dispositions est en œuvre à la fin du premier semestre 2012. Ainsi, en ce qui concerne la baisse des commissions pour les petits commerçants et professionnels, la baisse atteint 28 % du tarif médian, sept grands réseaux sur huit ayant atteint ou dépassé l'objectif de 30 %. De la même façon, la diminution du minimum de perception pour les transactions de petit montant est effective. Le dispositif RAFEC est bien en œuvre mais il faudra attendre l'échéance de 2013 pour bénéficier d'un historique homogène.

Le CCSF s'est félicité de cette mise en œuvre rapide des engagements pris par les banques en faveur du commerce mais pour autant, veillera à ce que cette évolution se concrétise de façon pérenne dans les différents volets du dispositif. De plus, le Comité s'est

<sup>5</sup> Ce rapport est disponible à l'adresse suivante : [http://www.tresor.economie.gouv.fr/4149\\_rapport-sur-les-commissions-acquittees-par-les-commerçants-a-l'occasion-des-transactions-par-carte](http://www.tresor.economie.gouv.fr/4149_rapport-sur-les-commissions-acquittees-par-les-commerçants-a-l'occasion-des-transactions-par-carte).

interrogé sur la répercussion d'au moins une partie des baisses des tarifs commerçants sur les consommateurs

et souhaite réunir à cet égard en 2013 des éléments de bilan.

## Bon usage professionnel de la FBF de septembre 2011

### Bon usage des banques sur les offres de services d'encaissement par carte

**Pour renforcer la transparence et la lisibilité des commissions payées par les commerçants, les banques mettent à disposition de leurs clients bénéficiaires d'un service d'encaissement carte, un relevé annuel des frais d'encaissement carte (RAFEC) retraçant l'ensemble des postes de commissions de service qu'elles leur facturent pour l'encaissement des paiements par carte :**

- le canal de mise à disposition de l'information est du ressort de la relation commerciale ;
- les banques s'inspirent d'un modèle type de RAFEC établi en septembre 2011 par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB). Il détaille le contenu de l'offre de services, que celle-ci soit une prestation d'encaissement seule ou une offre groupée de prestations avec terminal et télécommunications. Il indique par mention expresse « *non fourni par la banque* » les prestations annexes, parmi celles figurant dans une liste établie par le CFONB, qui ne sont pas assurées par la banque.

Il fournit :

- le nombre et le montant des transactions cartes par contrat conclu avec la banque, en distinguant chaque réseau d'acceptation ;
- les commissions perçues au titre des transactions cartes pour chacun des contrats conclus avec la banque, en distinguant selon les réseaux d'acceptation souscrits ;
- les commissions perçues au titre des prestations annexes à l'encaissement des paiements par carte et dont les libellés ont fait l'objet de travaux d'harmonisation par le CFONB, notamment concernant la fourniture du terminal et les frais de télécommunications ;
- les commissions perçues dans le cadre d'offres forfaitaires.

Le RAFEC rappelle les références du ou des contrats en vigueur, le mode de calcul des commissions, les modalités de résiliation par le client du contrat d'acceptation des paiements par carte et les coordonnées du contact commercial, le cas échéant par un extrait des clauses générales et conditions tarifaires.

À chaque changement tarifaire, les nouvelles conditions appliquées par la banque sont communiquées au client.

Le premier RAFEC est disponible au premier trimestre 2012 sur la base des données historiques d'encaissement carte disponibles dans les banques pour la période précédente.

**Les banques prennent des dispositions pour réduire les coûts associés aux frais de télécommunication nécessaires à la transaction carte :**

- quand elles proposent une prestation de télécommunication ou référencent des offres de prestataires, les banques présentent dans leur gamme au moins un produit utilisant le canal Internet (IP) ;
- ces banques présentent à leurs clients commerçants qui utilisent des numéros de téléphone surtaxés, l'alternative des solutions sous protocole IP. À défaut, elles demandent aux prestataires avec lesquels elles passent un contrat pour des prestations téléphonique de le faire ;

.../...

- les banques qui sollicitent des professionnels en situation d'itinérance proposent au moins l'un des deux types d'offres de prestations monétiques ;
- une offre groupée incluant le service avec le terminal, l'abonnement téléphonique et des services complémentaires le cas échéant (type points de fidélité, etc.) ;
- une offre dégroupée pour le service d'encaissement mais respectant les standards en vigueur pour les autres aspects techniques de la transaction (terminaux de paiement électroniques – TPE, abonnement téléphonique).

**Pour favoriser l'usage de la carte chez les petits commerçants, les très petites entreprises ou certains professionnels, les banques leur proposent une offre spécifique économique et attractive d'entrée de gamme afin de faciliter l'acceptation de la carte :**

- cette offre se caractérise par des conditions spécifiques aux accepteurs réalisant ou prévoyant jusqu'à 12 000 euros d'encaissements par carte par an et qui ne sont pas multibancarisés ;
- les banques promeuvent cette offre auprès de leurs clients, selon les stratégies commerciales de chacune, et la présentent dans leurs plaquettes tarifaires et sur leurs sites Internet ;
- les banques restent libres de proposer, si elles le souhaitent, cette offre à leurs clients réalisant plus de 12 000 euros d'encaissements par carte par an ;
- cette offre sera disponible au plus tard en mars 2012, les projets des banques devant pouvoir être présentés à leurs instances décisionnelles d'ici la fin de l'année 2011.

**Les banques prennent des dispositions pour favoriser l'usage de la carte pour les paiements de petits montants :**

- les banques proposent une offre tarifaire particulièrement attractive pour les commissions commerçant adaptée aux paiements par carte réalisés en France, inférieurs à 15 euros. Cette offre devrait permettre de lever les réticences de certains commerçants qui refusent les paiements par carte en-dessous d'un certain montant ;
- les banques s'imposent un plafond maximum quand leurs dispositions contractuelles prévoient qu'un minimum de commission sera perçu quel que soit le montant de la transaction ;
- le détail du dispositif sera décidé par chaque banque sur la base des propositions du « *Rapport sur les commissions acquittées par les commerçants à l'occasion des transactions par carte* » qui énonce les orientations souhaitées par la mission parlementaire.

**Les banques accompagnent l'évolution des terminaux des commerçants vers la technologie du « sans contact » :**

- les banques proposent lors du renouvellement d'un terminal, au titre du contrat de location conclu par le commerçant avec sa banque ou avec un prestataire référencé par la banque, de prendre à leur charge une partie du coût d'adaptation au « sans contact ».

**Conditions d'application et de suivi :**

- les banques se mettent en situation de pouvoir proposer l'ensemble des améliorations tant aux nouveaux clients qu'à leurs clients existants sans frais particuliers de changement de contrat ;
- l'application de ce « bon usage » est susceptible de faire l'objet d'un suivi par le ministère de l'Économie dans les six mois de sa mise en œuvre puis d'un deuxième rapport dans les douze mois, pour présentation devant le Comité consultatif du secteur financier.

### 4.3 L'ÉVOLUTION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN

Les évolutions réglementaires, technologiques et concurrentielles de ces dernières années ont entraîné un certain nombre de modifications du cadre des opérations de paiement. De nouveaux acteurs sont entrés sur le marché, comme les établissements de paiement (cf. *Rapport annuel du CCSF 2009-2010*, chapitre 2). Dans certains pays les établissements de monnaie électronique, et de nouveaux moyens de paiement (cartes prépayées, monnaie électronique, etc.) ont commencé à se développer.

Les autorités européennes ont donc engagé des réformes du cadre réglementaire et des réflexions visant à prolonger ces réformes afin de suivre au plus près les évolutions dans l'utilisation des moyens de paiement qui sont fortement impactées par le développement du commerce électronique. Ces démarches se sont notamment traduites par la publication de « livres verts » que le CCSF a examinés lors de différentes réunions.

#### 4.3.1 La progression de la mise en œuvre du SEPA avec l'adoption du règlement sur les dates de fin de bascule

Tout d'abord, le CCSF a continué son suivi de la mise en œuvre du SEPA lors de sa réunion du 27 mars 2012.

Après de longues négociations, le Parlement et le Conseil ont adopté le 14 mars 2012 un règlement établissant « des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros ».

Il s'agit d'un texte complexe dont le point essentiel est qu'il fixe une date limite de bascule dans le SEPA pour les moyens de paiement nationaux appartenant aux familles du virement et du prélèvement au 1<sup>er</sup> février 2014. À cette date tous ces moyens de paiement devront avoir migré dans un univers SEPA. Les produits dits de niche (comme le TIP ou le télé règlement en France) devront quant à eux se conformer aux normes SEPA avant le 1<sup>er</sup> février 2016 au plus tard.

Le texte porte aussi sur d'autres points comme la suppression des codes BIC (identifiant international de l'établissement financier) dans les relations clients-banques lors de la remise de virements et de prélèvements, puisque, dans l'univers SEPA seuls les codes IBAN (identifiant international du compte) seront obligatoires pour effectuer de telles opérations

(au niveau national dès le 1<sup>er</sup> février 2014 et en Europe après le 1<sup>er</sup> février 2016).

Le CCSF prend acte que ce règlement dit « *end date* » met fin aux commissions interbancaires appliquées au prélèvement mais note que cette situation peut soulever un certain nombre de difficultés et entraîner notamment un manque à gagner pour financer les systèmes bancaires et leur maintien. En effet, cette décision concernant les prélèvements, s'ajoute à celles relatives à l'encadrement à la baisse des commissions interbancaires de paiement pour les cartes précédemment évoqué.

Aussi le CCSF manifeste-t-il son souci, tout en prenant en compte la nécessité pour les acteurs bancaires de maintenir une offre performante, de voir les intérêts des consommateurs préservés, dans un contexte qui semble favoriser un report sur les consommateurs du coût des paiements. Il a, en effet, été envisagé de financer la réforme des prélèvements par des frais supplémentaires sur les incidents de paiement comme cela se pratique en Allemagne.

#### 4.3.2 La recommandation de la Commission européenne relative au compte de paiement de base

Au cours de sa réunion du 13 décembre 2011, le CCSF a examiné, dans le cadre de la préparation de la réponse française aux autorités européennes, le projet de recommandation de la Commission européenne relative au compte de paiement de base.

D'une analyse approfondie et d'une comparaison point par point entre le projet de recommandation de la Commission et le dispositif français actuel, il ressort que ce dernier est conforme aux propositions de la Commission pour la quasi-totalité des points et qu'il va même plus loin en faveur des clients concernés sur un certain nombre de points. Au total deux points de différenciation se dégagent de l'examen des deux dispositifs.

##### • Les bénéficiaires potentiels

Le CCSF a relevé que le seul élément supplémentaire de la recommandation par rapport à la réglementation existante en France est l'ouverture du droit au compte de paiement de base aux non-résidents (étudiants, expatriés, propriétaires de résidence secondaire, etc.), laquelle pose de grosses difficultés pratiques formelles (vérification de l'identité, des titres de séjour, des documents d'identité, de domiciliation, etc.) et

**La nouvelle procédure de droit au compte définie par l'article 145 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009**

XI. – L'article L. 312-1 du *Code monétaire et financier* est ainsi modifié :

1. La dernière phrase du deuxième alinéa est ainsi rédigée :

« 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. »

2. Après le deuxième alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

« 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 la Commission bancaire et relève de la procédure prévue à l'article L. 613-15. »

3. Le troisième alinéa est ainsi rédigé :

« Les établissements de crédit ne peuvent limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôt aux services bancaires de base que dans des conditions définies par décret. »

juridiques (au regard de la lutte antiblanchiment notamment). Le droit au compte s'applique en France aux personnes domiciliées en France, même si cette notion est appliquée de façon souple (pas de résidence fiscale ou permanente nécessaire, et application aux Français résidant à l'étranger depuis mai 2011).

Le dispositif européen en préparation semble avoir une vocation plus large et toucher également les personnes non dépourvues de compte dans un autre pays de l'Union européenne, tandis que le droit au compte français s'applique uniquement aux

personnes dépourvues de compte et attestant de refus d'ouverture de compte par une banque en France.

Pour autant, malgré son caractère novateur, le CCSF estime que le projet de la Commission ne vise pas exactement les mêmes populations que celles particulièrement couvertes par le dispositif français, lesquelles relèvent davantage d'une situation d'exclusion. Il rappelle les avantages du dispositif français et notamment sa gratuité pour les clients concernés et le fait que la France est l'un des pays de l'Union européenne ayant le plus fort taux de bancarisation avec plus de 99 % des personnes bancarisées.

• **La nature du compte est différente**

Le CCSF a également rappelé que le cadre réglementaire français concerne les comptes de dépôt et pas seulement les comptes de paiement, dont la définition est plus restreinte. En France, il s'agit d'un compte de droit commun et non d'un compte spécifique. Il peut être ouvert sur désignation par la Banque de France dans n'importe quelle banque. Le dispositif du droit au compte bénéficie aux personnes morales et aux personnes physiques y compris à des fins professionnelles.

Les services bancaires de base ouverts par le droit au compte français comprennent l'ensemble des éléments demandés dans le projet de recommandation : l'ouverture, la tenue et la clôture du compte, la délivrance de relevés d'identité bancaire, la domiciliation de virements bancaires, la réalisation des opérations de caisse, l'encaissement de chèques et de virements bancaires, les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte, une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise, etc. S'y ajoutent deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents. En France, ces services bancaires de base sont fournis gratuitement aux personnes qui bénéficient de la

procédure du droit au compte. La recommandation autorise quant à elle un coût « raisonnable ».

En revanche, au sens de la recommandation, les comptes de paiement de base peuvent être ouverts par tous les prestataires de services de paiement, c'est-à-dire « des établissements de crédit, des établissements de paiement ou de monnaie électronique ou des offices de chèques postaux », alors qu'en France, seuls les établissements de crédit (et plus précisément les banques qui seules peuvent détenir des comptes de dépôt) sont concernés par le droit au compte.

Le CCSF a estimé utile d'émettre un avis sur le projet de recommandation soulignant ses préoccupations constantes en la matière, qui sont de favoriser la bancarisation du plus grand nombre, de privilégier un cadre non stigmatisant, de fournir un nombre de moyens de paiement pratiques et variés, d'assurer la gratuité du service bancaire de base associé au droit au compte et de veiller à la facilité d'accès du droit au compte.

Le CCSF a également remarqué que la montée en puissance du SEPA pourra indirectement répondre à un certain nombre de préoccupations de la Commission européenne en matière de paiements réalisés par des non-résidents.

**Avis du 24 février 2012 du Comité consultatif du secteur financier sur la recommandation de la Commission européenne relative au compte de paiement de base**

Le 18 juillet 2011 la Commission européenne a publié une recommandation sur l'accès à un compte de paiement de base dans les États membres de l'Union. L'objectif majeur poursuivi est de promouvoir l'inclusion financière et la cohésion sociale en garantissant aux consommateurs un accès aux services de paiement dans toute l'Union européenne, par le biais d'un compte de paiement « utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement ».

Ce document, respectant le principe de subsidiarité, recommande que chaque pays européen s'oriente vers un dispositif assez similaire à celui existant déjà en France depuis de nombreuses années avec quelques différences notamment quant aux populations concernées, la tarification de l'accès à ce compte et les établissements susceptibles de le proposer.

Après avoir pris connaissance de ce document, le CCSF a rappelé le très important taux de bancarisation en France qui atteignait 99 % en avril 2010 selon une étude du Crédoc et a formulé les observations suivantes :

- Le CCSF accueille avec satisfaction cette recommandation qui exprime au niveau européen les préoccupations qui ont toujours été les siennes en matière d'accessibilité bancaire, de bancarisation du plus grand nombre et d'inclusion bancaire et financière en lien avec l'objectif de cohésion sociale.

.../...

- Il constate que le dispositif proposé comprend de nombreux points communs avec celui existant en France depuis de nombreuses années, que ce soit dans le principe même de l'accès au compte de dépôt ou dans l'accès aux moyens de paiement attachés au compte.
- Il souligne son attachement à l'existence d'un dispositif non stigmatisant pour les populations en difficulté se traduisant par l'existence d'un droit au compte effectif sur des critères objectifs et à la mise à disposition de moyens de paiement variés.
- Il rappelle également son attachement à la gratuité du service bancaire de base attaché à l'exercice du droit au compte.
- Il insiste sur la nécessité de faciliter les démarches d'exercice de ce droit, notamment au travers d'une attestation de refus d'ouverture de compte que l'établissement doit systématiquement fournir au demandeur auquel l'ouverture d'un compte est refusée.
- Enfin, le CCSF exprime ses réserves sur l'extension du droit au compte français aux non-résidents non Français compte tenu des difficultés juridiques et techniques non résolues à ce jour. Et le Comité constate que le SEPA apporte déjà des solutions pratiques aux besoins de paiement transfrontaliers des non-résidents.

### 4.3.3 Le Livre vert sur les paiements par carte et les virements

Le CCSF a poursuivi sa revue des questions relatives aux moyens de paiement avec l'examen le 27 mars 2012 du Livre vert sur les paiements par carte, par Internet et par téléphone portable publié par la Commission européenne le 11 janvier 2012<sup>6</sup>. Ce document a pour projet d'aboutir à un marché intérieur des services de paiement, la carte étant le moyen privilégié pour aboutir à ce résultat en raison de la forte augmentation de son utilisation dans tous les pays et dans tous les secteurs y compris le commerce électronique.

Le Livre vert traite essentiellement de la problématique liée aux cartes bancaires et en particulier de celle relative aux commissions interbancaires. En effet, pour la Commission européenne, la concurrence et la transparence en la matière sont des moyens d'augmenter l'offre en favorisant de nouveaux entrants et l'innovation tout en veillant à la sécurité et à la protection des consommateurs. La diminution de ces commissions interbancaires est pour elle un moyen d'amener de la concurrence dans un secteur jugé trop cartellisé.

Ce document vient, pour la Commission, compléter les travaux en cours dans le cadre du SEPA. Si le SEPA ne distingue plus les paiements nationaux et transfrontaliers pour les paiements électroniques de détail, il n'en va pas encore de même pour les paiements par carte en raison de la diversité des systèmes techniques et de facturation des coûts.

Les axes de réflexion de la Commission portent sur la normalisation (des protocoles, interfaces et autres services) pour permettre à davantage d'acteurs d'entrer sur le marché, sur l'interopérabilité entre les prestataires de services et la sécurité des paiements.

Pour réaliser ces objectifs, certains préalables sont nécessaires et ne font pas consensus entre les pays :

- l'accès aux informations sur les comptes ne fait pas consensus ;
- les commissions multilatérales d'interchange sont défendues par certains acteurs comme nécessaires au financement des infrastructures et de la sécurité ;
- la « surfacturation » fait débat, son autorisation pouvant être justifiée, selon certains, pour accroître la concurrence.

Le CCSF a, à cette occasion, réaffirmé ses positions en la matière. Il a précisé qu'il souhaitait une sécurité maximale pour les consommateurs et il a noté que la proposition relative à l'accès aux données bancaires et à des informations relatives à la disponibilité des fonds sur les comptes bancaires était contestée et devait être envisagée avec beaucoup de prudence.

Le CCSF a également rappelé que la question de la surfacturation était sensible et que la directive sur la protection du consommateur limite la surfacturation

<sup>6</sup> Ce document est disponible à l'adresse suivante : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/cim/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/cim/index_fr.htm).

à la couverture des coûts engendrés par l'opération en interdisant qu'elle devienne une source de bénéfice, ce qu'il soutient.

#### 4.3.4 L'examen du projet de transposition de la directive « monnaie électronique »

Au cours de sa réunion du 15 novembre 2011, le CCSF a examiné le projet de transposition en droit français de la directive n° 2009/110/CE du 16 septembre 2009 concernant l'activité des établissements de monnaie électronique qui abroge la première directive « monnaie électronique » n° 2000/46/CE du 18 septembre 2000.

La nouvelle directive essaie de pallier les inconvénients de la première et introduit une nouvelle définition pour une nouvelle catégorie d'opérations et un nouveau statut prudentiel pour des acteurs à part entière. De plus, elle encadre mieux les relations entre émetteurs et clients. Cette directive vise à :

- clarifier et rendre cohérent le cadre juridique applicable à l'émission de la monnaie électronique ;
- favoriser l'émergence de nouveaux acteurs ;
- assurer la neutralité technologique, pour éviter l'obsolescence rapide du texte face à de nouveaux produits.

La transposition en droit français de la directive a comme objectifs de promouvoir :

- la stabilité des établissements de monnaie électronique, des systèmes de paiement, du secteur financier ;
- des conditions égales de concurrence sur le marché : entre la France et les autres États membres (effets du passeport européen), entre les établissements de monnaie électronique (EME) et les établissements de crédit (EC) y compris s'agissant du respect des règles de lutte contre le blanchiment ou encore la distribution de monnaie émise par les intermédiaires ;
- la protection des clients (détenteurs de monnaie électronique). Le niveau de protection donnée par la première directive a été autant que possible maintenu par la nouvelle directive.

Le CCSF note que ce texte complexe lui paraît constituer une étape intermédiaire avant la fusion

### La monnaie électronique

La monnaie électronique est un substitut à l'argent liquide (pièces et billets), stocké dans un dispositif électronique ou sur un serveur distant. C'est une valeur monétaire qui est stockée sous une forme électronique, y compris magnétique, représentant une créance sur l'émetteur, qui est émise contre la remise de fonds aux fins d'opérations de paiement telles que définies à l'article 4, point 5), de la directive 2007/64/CE et qui est acceptée par une personne physique ou morale autre que l'émetteur de monnaie électronique.

Le « porte-monnaie électronique » est un exemple courant de ce type de moyen de paiement. L'utilisateur stocke une petite somme d'argent sur sa carte de banque ou sur une autre carte à puce, ce qui lui permet d'effectuer des paiements d'un montant réduit.

La monnaie électronique peut également être stockée (et utilisée) sur les téléphones portables ou sur un compte de paiement en ligne.

*Source : Commission européenne*

à court ou moyen terme avec la directive sur les services de paiement. La sécurité des moyens de paiement doit, en effet, être parfaite, quel que soit le statut de l'émetteur de monnaie électronique même en cas d'exemption à l'agrément. Le Comité se montrera très vigilant sur ce point, ne souhaitant pas que la monnaie électronique devienne un substitut à la bancarisation des populations les plus fragiles.

#### 4.4 LES INITIATIVES DE PLACE (SEPAMAIL)

Lors de sa réunion du 4 décembre 2012, le CCSF a pris connaissance du projet mis en œuvre par cinq grands établissements de la place visant notamment à répondre aux propositions du rapport Pauget-Constans sur l'avenir des moyens de paiement en permettant un règlement des factures en ligne ou au moyen d'une opération initiée au moyen d'un distributeur automatique de billet ou d'un téléphone intelligent.

Ce projet dénommé SEPAMail vise, à travers l'utilisation d'une messagerie sécurisée commune

à tous les adhérents, à permettre un règlement électronique des factures après adhésion au système du consommateur qui devra fournir une fois pour toutes ses coordonnées bancaires. Ensuite, pour chaque paiement, il s'agira pour une entreprise d'adresser à sa banque « une demande de règlement » que cette dernière transmettra à la banque du client. La banque du client en informera le client par tous moyens appropriés. Le client pourra alors visualiser cette demande de règlement sur sa banque en ligne, ou un DAB/GAB ou son téléphone intelligent.

À ce moment-là, le client pourra accepter de régler le créancier d'un clic, ce qui permettra à la banque du client de faire un virement SEPA à la banque de l'entreprise.

Pour les entreprises, ce service devrait générer une réduction sensible des coûts de facturation par allègement des tâches de gestion matérielle des paiements (éditions papier, courrier, gestion des encaissements) et améliorer la trésorerie grâce à l'accélération des encaissements grâce au délai J + 1 des virements.

Pour les particuliers, ce dispositif maintient un accord systématique du client avant chaque opération, de la même façon qu'avec un TIP ou un chèque, et contrairement au mandat de prélèvement. Le service sera disponible 24 heures sur 24 et pourra être enrichi de relances avant échéance et d'autres services innovants. Le client pourra également économiser les frais postaux de paiement à distance (envoi d'un chèque ou d'un TIP).

Ce dispositif sera également utilisable comme nouveau mode de paiement des transactions en ligne à côté de la carte de paiement jusqu'à présent très majoritairement utilisée dans ce domaine.

SEPAmail, système de messagerie sécurisée sera une société sans activité de production ni de commercialisation et se contentera de gérer la marque, la norme et les référentiels. Chaque établissement adhérent restera libre de sa politique commerciale et des principes de facturation dans un contexte concurrentiel.

Le CCSF se félicite de ce projet à vocation interbancaire apportant une offre de paiement innovante et SEPA compatible pour répondre aux besoins des consommateurs et prendre progressivement le relais du chèque et de produits de niche comme le TIP.

Le Comité suivra attentivement le développement du projet et son expérimentation en 2013.

### 4.5 LA VIGILANCE QUANT AUX SERVICES DE PAIEMENT NON RÉGULÉS (OPSP)

Le CCSF s'est également tenu informé des réflexions en cours notamment au niveau européen dans le cadre de la révision de la directive sur les services de paiement à propos des « *overlays payment service providers* ». Il est à noter que le nom de cette activité émergente n'a pas encore fait l'objet d'une traduction officielle par la Commission générale de terminologie.

L'activité des *overlays payment service providers*, couramment appelés *overlay(s)*, se développe dans l'Union européenne en dehors de tout cadre réglementaire harmonisé au niveau européen ou même défini à l'échelon national.

Il existe deux sortes d'*overlays* offrant chacun un service particulier : les « agrégateurs » de données bancaires et les mandataires en paiement.

Dans le cas de l'agrégateur, la société qui effectue un service d'*overlay* peut s'interposer dans la relation entre le client et ses banques en vue de compiler toutes les informations relatives à ses différents comptes pour faire un état général de son patrimoine à partir des éléments dont le client a demandé l'inclusion dans le service.

Dans le cas des mandataires, la conclusion d'une opération de paiement en ligne se fait en accord avec le client d'une banque mais, généralement, à l'insu de cette dernière. Comme pour les services d'agrégation, le client s'enregistre chez l'*overlay* et lui communique ses identifiants et codes secrets d'accès à son compte. Lorsqu'il est en relation avec un commerçant acceptant les paiements par l'*overlay*, il a la possibilité de cliquer sur le nom de son *overlay* qui donnera l'ordre de paiement à sa place en utilisant l'interface de banque en ligne (« mandataire en paiement »).

La divulgation des identifiants et codes secrets n'est pas sans risque tant pour l'*overlay* en cas d'attaque de ses systèmes informatiques, que pour la banque du client dont les mesures de protection sont fragilisées du fait de la croyance d'avoir affaire à un client

autorisé. C'est aussi un risque pour le client qui s'est intentionnellement départi des éléments assurant la sécurité de ses transactions en ligne alors que la protection contre la fraude est conditionnée à leur non-divulgateion.

En France, les services d'*overlays* proposés par des acteurs bancaires ne comprennent que des services de consultation et d'agrégation de données bancaires et non, à l'instar d'autres pays européens, des services de réalisation d'opérations de paiement. Par ailleurs, le développement de l'authentification forte de type 3D-Secure pour réaliser des opérations en ligne devrait limiter les risques liés à l'utilisation, pour l'instant encore peu répandue, de ces services.

Pour autant, il n'existe pas de cadre réglementaire européen ou national, la directive sur les services de paiement ne réglementant pas ce genre d'activité. Dans la mesure où ces *overlays* ne collectent ni ne transfèrent de fonds du public, ils sont considérés comme de simples prestataires techniques intermédiaires entre le client et sa banque.

Le CCSF appelle à une grande vigilance sur ces activités et continuera à suivre cette question de l'accès aux informations des comptes bancaires par des tiers notamment dans le cadre de la révision de la directive sur les services de paiement et de la consultation relative au Livre vert « *Vers un marché européen intégré des paiements par carte, par Internet et par téléphone mobile* ».

## **5. Les expériences menées en faveur des populations les plus fragiles**

Le CCSF, toujours particulièrement attentif à la situation des personnes dites fragiles, a examiné en 2012 la question de l'accompagnement des personnes en difficulté d'inclusion bancaire et financière, en s'appuyant principalement sur l'examen d'une part du rapport de l'Observatoire de la microfinance, d'autre part des expériences novatrices menées par le Crédit municipal de Paris (CMP) avec la Banque de France. Il a également examiné l'évaluation, par l'Observatoire de l'épargne réglementée, des progrès réalisés en matière d'accessibilité bancaire.

## 5.1 LE RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DE LA MICROFINANCE POUR 2010

Lors de sa réunion plénière du 24 janvier 2012, le CCSF a entendu la présentation du quatrième *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, institué le 12 septembre 2006, par le gouverneur de la Banque de France, Monsieur Christian Noyer, conformément au souhait exprimé par le président de la République, pour qu'une nouvelle impulsion soit donnée au microcrédit et qu'un suivi en soit organisé. La mission de l'Observatoire de la microfinance est de développer la connaissance des opérations de microcrédit.

La microfinance recouvre trois secteurs : le microcrédit, lui-même réparti entre microcrédit professionnel et microcrédit personnel, la microassurance et l'épargne solidaire. Le rapport de l'Observatoire fait le point sur la spécificité du modèle du microcrédit en France qui bénéficie de la garantie de l'État au travers du Fonds de cohésion sociale et s'appuie sur une distinction nette entre le microcrédit professionnel et le microcrédit personnel.

### 5.1.1 Le microcrédit professionnel

Le microcrédit professionnel existe en France depuis 1989, notamment grâce à des associations comme l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), France active, France initiative, alors que le microcrédit personnel n'a été formalisé qu'en 2005 par la loi de programmation pour la cohésion sociale, dite loi Borloo, avec la création du Fonds de cohésion sociale qui apporte sa garantie à hauteur de 50 % pour les deux types de microcrédit.

Le microcrédit professionnel finance la création, le rachat ou la consolidation d'une petite entreprise artisanale ou commerciale, permettant ainsi à son dirigeant de créer ou de consolider son propre emploi. Le microcrédit professionnel doit être un crédit échancé d'un montant inférieur à 25 000 euros, accordé à titre onéreux par un établissement de crédit ou une association spécialisée à une entreprise qui doit avoir moins de cinq ans d'existence, être constituée de moins de dix salariés et dont le chiffre d'affaires (ou total de bilan) doit être inférieur à 2 millions d'euros.

### 5.1.2 Le microcrédit personnel

Introduit plus récemment que le microcrédit professionnel, le microcrédit personnel est conçu comme un complément aux dispositifs de lutte contre l'exclusion bancaire et financière. Il a vocation à financer les projets d'insertion sociale ou professionnelle, avec des montants et des durées plus réduits que le microcrédit professionnel (montant d'endettement maximal de 3 000 euros sur une durée maximale de trente-six mois). Il s'adresse aux personnes dont la situation de grande difficulté ne leur permet pas d'accéder au crédit de manière responsable. Il bénéficie de la garantie apportée par l'État dans le cadre du Fonds de cohésion sociale.

Les points communs aux deux types de microcrédit sont d'une part de s'adresser à des personnes n'ayant pas accès aux financements bancaires classiques et d'autre part d'être systématiquement associés à un accompagnement par des réseaux associatifs ou sociaux. L'accompagnement va de la préparation et du montage du dossier en amont, au suivi en aval en passant par la formation. Ce sont également des dispositifs à vocation transitoire avant que leurs bénéficiaires puissent être insérés ou réinsérés dans un circuit classique. On observe des résultats positifs pour le microcrédit en matière d'inclusion bancaire et financière. Ainsi, en cas de microcrédit professionnel, le taux de pérennité des entreprises est supérieur à la pérennité moyenne. Pour les particuliers, les taux de défaut sont très faibles.

Les encours garantis restent modestes malgré une hausse de 43 % de la distribution de microcrédits personnels (7 900 nouveaux prêts) et de 22 % pour le montant global garanti de microcrédits professionnels (86,6 millions d'euros) en 2010.

**Microcrédits personnels garantis par le Fonds de cohésion sociale à fin décembre**
**Répartition par établissements partenaires**
*(en unités, part de marché en %)*

	2005/2006	2007	2008	2009	2010	Total	Part de marché au 31/12/2010	Part de marché au 31/12/2009	Part de marché au 31/12/2008
Groupe Caisse d'épargne	115	569	1 560	2 443	2 440	7 127	36,73	40,69	37,41
Groupe Crédit coopératif	140	536	811	1 052	1 181	3 720	19,17	22,04	24,79
Groupe Crédit mutuel	118	305	566	751	757	2 497	4,77	15,11	16,48
Adie				131	1547	1 678	8,65	1,14	0,00
La Banque Postale		5	50	313	533	901	4,64	3,19	0,92
Laser Cofinoga	72	258	110	148	223	811	4,18	5,1	7,34
Crédit municipal de Nantes	11	194	172	159	158	694	3,57	4,65	6,28
Crédit agricole		18	73	181	252	524	2,70	2,36	1,52
CréA-Sol					244	244	1,25		
Crédit municipal de Bordeaux	1	35	54	70	80	240	1,23	1,39	1,50
Crédit municipal de Lyon		16	12	70	124	222	1,14	0,85	0,47
BNP Personal Finance		21	72	71	48	212	1,09	1,42	1,55
Cofidis		6	35	39	58	138	0,71	0,69	0,68
Crédit municipal de Nîmes					117	117	0,60		
Crédit municipal de Toulouse				44	58	102	0,52	0,38	0,00
Crédit municipal de Dijon		1	20	22	24	67	0,34	0,37	0,35
BNP Paribas Guyane			23	15	0	38	0,20	0,33	0,38
Crédit municipal de Boulogne-sur-Mer		4	4	10	17	35	0,18	0,16	0,13
BNP Paribas Grand Est					20	20	0,10		
Crédit municipal de Roubaix		11	1	1	0	13	0,06	0,11	0,20
Société générale					2	2	0,01		
SACICAP					1	1	0,00		
<b>Total</b>	<b>457</b>	<b>1 979</b>	<b>3 563</b>	<b>5 520</b>	<b>7 884</b>	<b>19 403</b>			

*Source : Caisse des dépôts et consignations*

À titre d'illustration pratique des actions menées en matière de microcrédit, le CCSF a pris connaissance lors de sa réunion plénière du 20 mars 2012 d'un exemple d'action en faveur des personnes fragiles menée par le Crédit municipal de Paris dans les domaines du microcrédit.

Le Crédit municipal de Paris est un établissement communal, administratif d'action sociale bien connu qui enregistre depuis quelques années un fort développement de son activité de prêt sur gage (1,1 million d'objets en gage), avec une clientèle d'environ 700 clients par jour. 92 % des clients récupèrent les objets laissés en dépôt mais dans un délai plus long qu'auparavant. L'activité de prêt sur gage est en augmentation de 92 % en valeur et 40 % en nombre.

Face à cette situation et au faible développement de l'activité de microcrédit en Île-de-France contrairement à d'autres régions françaises, le CMP a mis en place une action d'accompagnement spécifique en matière de microcrédit personnel. Cette action repose sur un partenariat avec les établissements prêteurs (5 banques et 35 associations en mars 2012). Ce n'est pas le Crédit municipal de Paris qui prête, mais les établissements partenaires, les intérêts étant pris en charge par divers partenaires publics (Ville de Paris par exemple). L'action du CMP est financée par le département et la Caisse des dépôts et consignations.

Le CCSF a ainsi relevé le rôle d'acteur social accompagnant joué par le Crédit municipal en amont du crédit. Le CMP étudie les dossiers présentés en vue de leur orientation optimale : sur dix dossiers

étudiés, six sont des cas de pauvreté, sans aucune solvabilité, et ne relèvent donc pas du microcrédit, trois justifient la mobilisation de leviers autres que le microcrédit. Un seul sera proposé aux banques au titre du microcrédit et accepté.

Début 2012, environ 1 600 microcrédits, portant en moyenne sur des sommes de l'ordre de 2 200 euros, avaient été mis en place. Ils ont souvent permis de financer le permis de conduire ou des formations qui ne sont pas financées par la Région. Moins de dix cas sur les 1 600 microcrédits accordés ont connu un échec de remboursement. Ce large succès repose sur la qualité et la réalité de l'accompagnement, lequel dépend très largement de l'action des bénévoles.

### 5.1.3 La finance solidaire et la microassurance

La microfinance en France comprend également la finance solidaire, c'est-à-dire les investissements dans des activités à forte utilité sociale ou auprès de porteurs de projets n'ayant pas suffisamment accès aux financements classiques, et la microassurance. La collecte d'épargne solidaire est dynamique (+ 28 % en 2010) et représente un encours de plus de 3 milliards d'euros dont une contribution prédominante de l'épargne salariale solidaire (51 % de l'encours).

Dernier volet de la microfinance, la microassurance est définie comme une assurance à destination de populations à faibles ressources, pour leur permettre d'accéder à un prix abordable à des services d'assurance de base, essentiellement à des fins professionnelles. Elle reste embryonnaire en France (2 600 clients en 2010) avec trois offres de microassurance en 2010 : la « Trousse Première Assurance » développée par la fondation Entrepreneurs de la Cité, et distribuée par l'association des assurés du même nom depuis décembre 2006, offre conçue pour répondre aux besoins des nouveaux entrepreneurs dans les domaines de la prévoyance, de la santé, de la multirisque professionnelle et de l'accompagnement juridique ; en second lieu, un partenariat entre l'Adie, l'assureur Axa et la mutuelle Macif, lancé en 2007 sur trois régions pilotes, puis dix en 2011, dont les offres comprennent de la responsabilité civile professionnelle, de la multirisque local, de la protection financière et de la responsabilité civile automobile obligatoire élargie aux dommages aux tiers et aux biens transportés ; et enfin l'offre de PlaNet

Guarantee, courtier en assurance et réassurance qui se consacre exclusivement à la microassurance. Créée en 2007, cette entité du groupe PlaNet Finance a pour actionnaires BNP Paribas Assurance, le groupe Malakoff Médéric, Finaréa, HannoverRe et PlaNet Finance. Son objectif est de permettre aux populations exclues des systèmes d'assurance classiques et dépourvues de protection sociale, de se prémunir contre tous types de risques : santé, catastrophes naturelles, décès, invalidité, accidents, vieillesse, dommages aux biens et aux personnes...

### 5.1.4 Les avancées récentes

Le Gouvernement a entendu en 2010 réaffirmer l'importance de la microfinance, à travers la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation. Ainsi, les articles 23 et 24 de cette loi ont non seulement précisé la définition du microcrédit personnel, mais aussi prévu l'obligation pour les établissements de crédit de publier les informations sur leurs engagements en matière de microcrédit. Elle a par ailleurs autorisé les associations ou les institutions de microfinance à se refinancer directement auprès de particuliers.

À l'issue de la présentation du rapport de l'Observatoire de la microfinance, le CCSF a rappelé la grande importance qu'il attache à la question de l'accompagnement des personnes bénéficiant d'un microcrédit et de manière plus générale des personnes en difficulté d'inclusion bancaire et financière, question qu'il a déjà étudiée plusieurs fois. Il a souligné que les professionnels français de la banque et de l'assurance sont très largement impliqués dans la démarche. Il a confirmé ses positions précédentes, notamment son opposition à des plafonds de microcrédit trop élevés en raison du caractère nécessairement temporaire et transitoire du recours à la microfinance, l'objectif de cette dernière étant de réinsérer les microemprunteurs et microassurés dans les mécanismes de droit commun du crédit et de l'assurance.

Enfin le CCSF a participé activement au colloque sur le microcrédit accompagné organisé le 1<sup>er</sup> décembre 2012 par la Banque de France et ouvert par son gouverneur, Monsieur Christian Noyer. Ce colloque a notamment souligné l'importance d'une collecte détaillée des données relatives au microcrédit par les acteurs concernés et en particulier les établissements de crédit.

### 5.2 L'ACTION EXPÉRIMENTALE DE LA BANQUE DE FRANCE ET DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SURENDETTÉES

Le CCSF a également pris connaissance lors de sa réunion plénière du 20 mars 2012 d'une démarche expérimentale du Crédit municipal de Paris portant sur l'accompagnement des personnes surendettées en Île-de-France en partenariat avec la Banque de France.

Lorsqu'un dossier est déposé, la commission de surendettement de Paris adresse un document de quatre pages dont la lecture est nécessaire mais la compréhension difficile par les personnes concernées. Pour les aider à le faire, il est important de mettre en place un dispositif, notamment animé par des

bénévoles, destiné à accompagner ces personnes dans leurs démarches. La Banque de France assure le financement de la formation des bénévoles ainsi que l'évaluation du dispositif. Le Crédit municipal assure le reste.

Le Comité a relevé l'importance de la place du bénévolat, évoqué pour la première fois avec cette acuité devant lui, et a souligné l'importance des différents partenariats avec les collectivités territoriales, les établissements de crédit, la Caisse des dépôts et les associations. Il a souligné qu'avec un public de 5 000 personnes concernées, cette action devient significative à l'échelle régionale de Paris.

Le CCSF continuera en 2013 à suivre ces questions d'inclusion financière par le microcrédit dans le cadre plus large de l'accès pour tous aux services bancaires.

#### Le microcrédit personnel Paris Île-de-France

Ce dispositif a été mis en place en 2008 par le Crédit municipal de Paris (CMP, ex Mont-de-piété), en partenariat avec cinq Conseils généraux d'Île-de-France et la Caisse des dépôts et consignations.

Un réseau composé des services sociaux, de trente-cinq associations et de cinq établissements de crédit s'est constitué autour du Crédit municipal de Paris pour l'accompagnement des demandeurs et l'instruction de leurs dossiers.

#### Le public du microcrédit personnel Paris Île-de-France. Les projets et besoins financés

Les bénéficiaires potentiels sont les particuliers habitant en Île-de-France qui souhaitent concrétiser un projet ou satisfaire un besoin important favorisant leur meilleure insertion sociale et professionnelle ou leur mieux-être physique ou moral. Leur situation fragile les exclut du crédit bancaire classique, mais ils doivent disposer d'une capacité de remboursement (même modeste).

Exemples de projets et de besoins financés par le microcrédit personnel : permis de conduire, frais de formation professionnelle, achat d'un véhicule, frais de santé non pris en charge, biens de première nécessité (chauffe-eau), etc.

Le microcrédit personnel n'a vocation à se substituer ni aux aides sociales, ni aux dispositifs de droit commun, ni aux prêts à la consommation classiques.

En principe, il ne peut servir à combler des découverts, à restructurer des dettes, à créer une entreprise ou à faire des placements financiers ou immobiliers.

Les demandeurs fichés Banque de France ne sont pas exclus du dispositif mais leur cas fait l'objet d'un examen très spécifique.

#### Un prêt sur mesure. Modalités pratiques

- Montant prêté : 300 à 3 000 euros (jusqu'à 5 000 euros pour des cas exceptionnels)
- Durée : six à trente-six mois (jusqu'à soixante mois pour des cas exceptionnels). Cette durée sera calculée en fonction des ressources du demandeur et de la nature de son projet.

.../...

- Intérêts : 4 % hors assurances facultatives. À l'issue du remboursement intégral du prêt et à certaines conditions, les emprunteurs bénéficient d'une bonification correspondant à tout ou partie des intérêts payés.
- Pas de frais de dossier. Pas d'assurance obligatoire. Pas de frais en cas de remboursement anticipé.

#### **Circuit d'un dossier de microcrédit**

- Le dossier du demandeur est instruit par les services sociaux, les associations et la plate-forme mise en place par le CMP.
- Le dossier est transmis au CMP qui le valide pour présentation en Comité de crédits.
- Le Comité de crédits (établissements de crédit et CMP) décide de l'octroi des microcrédits.
- Le contrat est établi et le prêt décaissé par un des établissements de crédit partenaires.
- Un référent chargé du suivi du microcrédit est désigné. Le suivi du microcrédit consiste en un suivi du prêt et du projet/besoin. Ce suivi a pour objectif de prévenir les difficultés de remboursement et de suivre la réalisation du projet/la satisfaction du besoin. Il permet de proposer à l'emprunteur un suivi budgétaire soutenu si la situation le nécessite.

#### **Les établissements de crédit partenaires du dispositif**

La Banque Postale, la Caisse d'épargne Île-de-France, BNP Paribas, le Crédit coopératif et CMP-Banque sont les établissements de crédit partenaires du dispositif (agréés par le Fonds de cohésion sociale).

### **5.3 ACCESSIBILITÉ BANCAIRE : LE BILAN RÉALISÉ PAR L'OBSERVATOIRE DE L'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE ET LES PERSPECTIVES OUVERTES PAR LA CONFÉRENCE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ**

Le CCSF a continué en 2012 à suivre les questions d'accessibilité bancaire et celles relatives aux tarifs bancaires applicables aux populations fragiles, à la suite des actions déjà menées en 2010 et 2011 en faveur d'une limitation des frais pour ce type de clientèle bancaire.

Le Comité a tout d'abord examiné les évaluations faites par l'Observatoire de l'épargne réglementée pour ce qui concerne la bancarisation des personnes fragiles.

Ainsi, le 11 septembre 2012, le CCSF a entendu la présentation du *Rapport annuel de l'Observatoire de l'épargne réglementée* dont un des aspects traite de l'accessibilité bancaire des populations les plus fragiles. Ainsi, l'amélioration de l'accessibilité bancaire s'est traduite par une poursuite de la hausse des recours à la procédure de droit au compte, 36 700 procédures ont été mises en œuvre en 2011 contre 32 900 en 2010 soit une augmentation de 11,5 %. De plus,

La Banque Postale exerce une mission spécifique liée aux conditions de fonctionnement du livret A qui permet à cette clientèle d'accéder à des prestations spécifiques *via* le réseau de 17 000 points de vente de La Banque Postale.

D'autres mesures ont également été mises en œuvre individuellement par les principaux établissements de crédit en faveur de l'accessibilité bancaire : implantations dans des zones spécifiques sensibles, très large couverture territoriale, mécanisme de retrait de proximité, accompagnement des clients en situation difficile (agences spécialisées, formation du personnel, suivi personnalisé), partenariats nombreux avec des organismes publics (centres communaux d'action sociale – CCAS, missions locales) ou des associations locales. Des initiatives collectives sont également menées par les comités territoriaux de la Fédération bancaire française.

Par ailleurs, le CCSF a été associé à la conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale réunie en décembre 2012. Ainsi, le président du Comité et plusieurs de ses membres ont participé aux travaux de l'atelier préparatoire consacré à l'inclusion bancaire et financière et présidé par M. François Soulage, président du Secours catholique.

Sur la base des recommandations du rapport de M. Soulage, le Premier ministre a annoncé le 12 décembre 2012, en clôture de la conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, une série de mesures dans le domaine bancaire et financier qui ont été précisées dans le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale publié le 21 janvier 2013 :

- prévenir le surendettement en s'appuyant sur un réseau de Points Conseils Budget et sur une étude sous l'égide de la Banque de France permettant de comprendre les parcours qui mènent au surendettement ;
- mettre en place un observatoire de l'inclusion bancaire chargé de suivre les pratiques des établissements bancaires en particulier à l'égard des populations en situation de fragilité financière ;
- créer un registre national des crédits aux particuliers, à l'occasion du projet de loi sur la consommation <sup>1</sup> ;
- renforcer la responsabilisation des banques en incluant dans la loi bancaire <sup>2</sup> un plafonnement des frais pour les publics les plus fragiles.

Le président du CCSF a fait part, lors de la réunion plénière du CCSF du 18 décembre 2012, des décisions annoncées, par le Premier ministre en matière de lutte pour l'inclusion bancaire et contre le surendettement. Le CCSF a exprimé le souhait d'être associé à la mise en œuvre des décisions annoncées, notamment en ce qui concerne la définition des populations fragiles.

De fait, le plan pluriannuel précité précise que « la direction générale du Trésor, en liaison avec la direction générale de la Cohésion sociale, la Banque de France et l'ensemble des parties prenantes (établissements de crédit, associations de consommateurs et de lutte contre les exclusions), notamment **dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)** préparera les textes d'application [...] ».

---

<sup>1</sup> Dont la discussion au Parlement pourrait intervenir au cours du premier semestre 2013.

<sup>2</sup> Dont la discussion au Parlement a commencé en février 2013.

## **6. La multi-assurance : éviter les cumuls inutiles d'assurances**

Le 21 novembre 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au Comité consultatif du secteur financier d'élaborer un diagnostic de la multi-assurance et de formuler des propositions concrètes afin de permettre aux consommateurs d'éviter de souscrire des contrats d'assurance portant sur des risques pour lesquels ils sont déjà couverts.

Ainsi, la question de la multi-assurance a été définie comme celle des « doublons » d'assurance et non comme celle de l'analyse des besoins de l'assuré ou encore celle de l'utilité comparée des différentes garanties. L'enjeu de ce dossier était – et reste – de permettre aux assurés de disposer d'une couverture assurantielle suffisante, tout en leur évitant d'avoir à verser une double ou triple cotisation pour couvrir un même risque.

À l'issue de plusieurs réunions de travail consacrées à définir le périmètre de l'étude, à inventorier les principaux cas de doublons d'assurance et à discuter des voies d'amélioration les plus utiles aux assurés, le CCSF a adopté l'Avis du 20 mars 2012 sur la multi-assurance.

## 6.1 LE CADRE DE LA MULTI-ASSURANCE

Le phénomène de la multi-assurance concerne essentiellement les contrats d'assurance régis par un principe indemnitaires, au terme duquel l'indemnité versée par l'assureur ne peut excéder le montant du dommage ; il s'agit principalement des assurances de biens et de responsabilité. En revanche, sauf exception, les contrats d'assurance qui sont régis par un principe forfaitaire, comme l'assurance-vie, ne posent pas de problème de doublons (le versement de la prestation n'est pas lié au préjudice réel subi par l'assuré) et les avantages peuvent se cumuler.

### 6.1.1 Le développement de la multi-assurance depuis cinquante ans

- La multi-assurance est un phénomène déjà ancien qui s'est développé en France sous l'influence de plusieurs facteurs

Les contrats multirisques ont pour principe de couvrir des risques de nature différente, relevant de branches d'assurance distinctes. Ainsi, les contrats multirisques habitation (MRH) couvrent des risques de base tels que l'incendie, les dégâts des eaux, le vol et la responsabilité civile du chef de famille<sup>1</sup>. Les contrats MRH se sont progressivement substitués aux anciens contrats d'assurance incendie qui constituaient jusqu'aux années cinquante la base de l'assurance habitation. Par la suite, l'État a rendu obligatoire l'inclusion des garanties tempête, catastrophes naturelles, risques technologiques, attentats et risques de terrorisme. Aujourd'hui, au-delà de ces éléments de base, l'assuré peut souscrire avec son contrat MRH de multiples garanties. Au final, cette situation présente d'incontestables avantages, en termes de simplicité et de tarif, mais constitue un terrain favorable à l'existence de doublons.

Les garanties d'assurance liées aux cartes de paiement, qui sont apparues dans les années quatre-vingt, ont pris rapidement leur essor. Pour inciter les titulaires de cartes de paiement à en faire usage, les réseaux de cartes ont développé l'assurance des moyens de paiement (perte, vol et utilisation frauduleuse de la carte)<sup>2</sup>. Par la suite, ils ont proposé d'autres types de garanties pour répondre aux besoins exprimés par leur clientèle, telle que l'assurance voyage. L'importance des garanties liées aux cartes de paiement est souvent fonction du niveau de la carte souscrite : standard, haut de gamme, très haut de gamme. Plus la carte monte en gamme, plus le niveau de couverture est élevé et plus le risque de doublons est avéré.

Les canaux de distribution de l'assurance se sont diversifiés. En particulier le développement de la bancassurance a profondément modifié le paysage de la vente des contrats d'assurance. De surcroît, dans certaines conditions, l'assurance peut être vendue comme l'accessoire d'un bien ou d'un service par un professionnel qui n'est ni assureur ni intermédiaire d'assurance : on parle alors d'*assurance affinitaire*. Cette multiplicité des lieux de souscription contribue également au développement de la multi-assurance.

- Depuis quelques années, on assiste à une diversification croissante des offres d'assurance

D'une part, le modèle économique des assurances liées aux cartes de paiement est en pleine évolution ; nombre d'établissements bancaires proposent maintenant à leur clientèle de souscrire des garanties supplémentaires aux garanties de base proposées

<sup>1</sup> L'assurance responsabilité civile « chef de famille » couvre les dommages causés par l'assuré ainsi que les personnes vivant sous le même toit.

<sup>2</sup> Aujourd'hui encore, les garanties d'assurance liées aux cartes de paiement ne jouent que lorsque le bien ou le service à l'origine du dommage a été payé au moyen de cette carte, soit en totalité pour certains réseaux, soit partiellement pour d'autres réseaux.

sous la marque du réseau de cartes. D'autre part, les distributeurs d'assurance affinitaire poursuivent une stratégie de diversification des garanties par rapport à celles déjà proposées aux titulaires de cartes de paiement. Enfin, l'assurance devient un argument de vente qui est souvent mis en lumière dans la communication commerciale des établissements tant financiers que non financiers.

### 6.1.2 Le cadre juridique de la multi-assurance

Trois points de droit sont essentiels à la compréhension du cadre juridique de la multi-assurance :

1) Le cumul d'assurance est autorisé par les articles L. 121-1 et L. 121-4 du *Code des assurances*, sous deux conditions.

Le droit français n'a pas interdit la souscription de deux ou plusieurs contrats d'assurance couvrant un même risque. Il a toutefois posé deux conditions : d'une part l'assuré doit porter à la connaissance de chaque assureur le nom des autres assureurs et indiquer la somme assurée, d'autre part l'indemnité versée par le ou les assureurs ne peut dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre.

2) La vente d'un contrat d'assurance est soumise au respect d'un devoir de conseil.

L'article L. 520-1 du *Code des assurances* dispose qu'avant la conclusion de tout contrat (d'assurance), l'intermédiaire doit « préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat d'assurance déterminé ».

Par dérogation, l'article R. 513-1 du même code prévoit des cas d'exemption à ce régime pour les personnes proposant des services d'assurance accessoirement à leur activité principale. Le contrat d'assurance doit alors répondre à cinq conditions cumulatives :

- le contrat d'assurance doit requérir uniquement une connaissance de la couverture offerte par l'assurance ;
- le contrat d'assurance ne doit pas être un contrat d'assurance-vie ;
- le contrat d'assurance ne doit comporter aucune couverture de la responsabilité civile ;

- le contrat d'assurance doit constituer un complément au produit ou au service fourni par un fournisseur et doit couvrir :

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

- le montant de la prime annuelle ne doit pas dépasser 500 euros et la durée totale du contrat d'assurance, reconductions éventuelles comprises, ne doit pas être supérieure à cinq ans.

Toutefois, même s'ils ne sont pas soumis aux obligations d'information et de conseil de l'intermédiaire en assurance, les vendeurs d'assurance affinitaire n'en restent pas moins tenus par l'obligation générale d'information et de conseil du vendeur professionnel qui découle des articles 1147, 1315 et 1615 du *Code civil*.

3) La directive « intermédiation en assurance », en cours de révision en 2012 pourrait modifier le champ des exemptions.

Dans le cadre d'une consultation publique ouverte à l'automne 2010, la Commission européenne s'est interrogée sur le champ des exemptions aux obligations incombant aux intermédiaires d'assurance. Dans leur réponse à la Commission, les autorités françaises ont rappelé que le champ des exemptions était relativement circonscrit, qu'elles étaient favorables à une clarification des exemptions (notamment pour les garanties couvrant la perte des téléphones portables) mais défavorables à l'établissement de listes d'exemptions par secteurs.

La proposition de directive 2012/0168 (COD) sur l'intermédiation d'assurance, publiée le 3 juillet 2012, étend son champ d'application à la vente directe et circonscrit le champ des exemptions à la vente de biens. La vente de contrats d'assurance affinitaire vendus accessoirement à un service, par exemple, les contrats d'assurance et d'assistance voyage, seraient désormais soumis au régime de l'intermédiation.

## 6.2 L'ÉTUDE RÉALISÉE PAR LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF

### 6.2.1 Une démarche pragmatique

L'ampleur du sujet et le nombre important de paramètres à analyser ont rapidement rendu illusoire l'établissement d'une cartographie exhaustive et durable des doublons d'assurance. Un tel recensement n'aurait eu qu'un intérêt limité, faute d'un suivi permanent de ces contrats. Aussi le CCSF a-t-il opté pour une démarche pragmatique consistant à partir des principaux contrats d'assurance souscrits par les ménages et à étudier la nature et l'étendue des garanties proposées, leurs éventuels croisements et, le cas échéant, leurs éventuels doublons.

Ainsi, la grande majorité des ménages étant dotés de contrats multirisques habitation, le CCSF a choisi d'étudier ce type d'assurance. De même, la plupart des ménages possédant au moins une carte de paiement<sup>3</sup>, l'étude des garanties qui y sont liées a été jugée indispensable. Enfin, le CCSF a déterminé les principaux domaines dans lesquels les particuliers se voyaient proposer de souscrire un contrat d'assurance à l'occasion de l'achat d'un bien ou d'un service ; il a ainsi identifié les secteurs du voyage, de la location de véhicules, des extensions de garanties, des dommages aux biens ainsi que l'assurance scolaire.

### 6.2.2 Les principaux cas de doublons

#### 6.2.2.1 L'assistance aux voyageurs

Au sein du secteur de l'assurance, la branche « assistance » est définie comme celle consistant à assister les personnes en difficulté, notamment au cours de déplacements<sup>4</sup>. Si l'assistance ne se limite pas au secteur du voyage (aujourd'hui les assistants interviennent également dans le secteur de l'automobile, de l'habitation ou encore de la santé), le champ historique des opérations d'assistance, celui pour lequel les assistants sont connus du grand public, est celui de l'aide aux personnes voyageant à l'étranger. Elles consistent essentiellement à prendre en charge les frais médicaux à l'étranger, le rapatriement sanitaire et d'autres prestations liées à la maladie ou à l'accident survenant pendant le voyage.

<sup>3</sup> Le taux d'équipement des ménages en cartes de paiement est de 96 %, cf. « Utilisation du chèque en France », rapport réalisé par Edgar, Dunn & Company pour le CCSF en mars 2011.

<sup>4</sup> Art. R. 321-1 du Code des assurances.

L'assistance voyage est principalement proposée par les réseaux de cartes de paiement et par les opérateurs de voyage. Elle est en revanche rarement proposée par les contrats MRH et, quand elle l'est, c'est en option dans les contrats haut de gamme. Le plus souvent, les réseaux de cartes proposent l'assistance voyage au titulaire de la carte en inclusion et indépendamment de son utilisation effective comme moyen de paiement. Toutefois, l'étendue des risques couverts ainsi que les plafonds de garanties diffèrent suivant le niveau de carte du voyageur, suivant une logique de montée en gamme. Les opérateurs de voyage proposent également des garanties d'assistance, en inclusion, avec possibilité de ne pas souscrire à cette garantie.

Le CCSF note l'existence de doublons sur ce segment mais souligne que les plafonds de garantie peuvent varier sensiblement d'une proposition d'assurance à une autre.

#### 6.2.2.2 L'assurance voyage

L'assurance voyage ne constitue pas une branche d'assurance distincte et couvre deux types de risques de nature différente. En assurance de personnes, elle couvre le risque de décès et le risque d'incapacité et/ou invalidité. En assurance de dommages, elle couvre le risque d'annulation de voyage, avant le départ, ou d'interruption, après le départ, ainsi que les « incidents de voyage », vaste catégorie incluant notamment le retard d'avion, le vol, la perte ou la détérioration de bagages.

L'assurance voyage est assez rarement proposée par les contrats MRH, ou alors en option dans les contrats haut de gamme. C'est le domaine privilégié des assurances liées aux cartes de paiement, pourvu que la prestation soit payée en tout ou en partie au moyen de ladite carte. Pour mettre en œuvre la garantie, certains réseaux de cartes demandent que la totalité de l'achat ait été réglée au moyen de la carte, d'autres se contentent d'un paiement partiel. Enfin, les opérateurs de voyage (agences et tour-opérateurs) proposent souvent des garanties d'assurances complémentaires. Elles sont toujours proposées en option, en application de l'interdiction des ventes liées, et visent à compléter les garanties liées aux cartes de paiement.

Le CCSF a noté l'existence de recouvrements partiels, surtout en assurance de personnes. Il a également souligné que les garanties annulation/interruption de voyage sont proposées par les cartes haut de gamme mais non par les cartes standard qui sont détenues

par la majorité des ménages. Il revient donc à ces derniers de réfléchir à l'utilité de souscrire ou non une telle assurance auprès de l'opérateur de voyage.

### 6.2.2.3 L'assurance « location de véhicule »

L'assurance proposée par les loueurs de véhicules vise à réduire ou à supprimer la franchise restant à la charge du locataire en cas de dommage au véhicule résultant d'un accrochage, d'une tentative de vol ou de vandalisme. Elle peut également garantir le versement d'un capital en cas de décès ou d'incapacité consécutifs à un accident, couvrir les effets personnels du conducteur et des passagers en cas de vol, de tentative de vol ou d'incendie du véhicule.

Ces garanties sont fréquemment proposées par les loueurs de véhicules mais également par les cartes de paiement haut de gamme (à condition que la location ait été réglée en tout ou partie au moyen de cette carte). En cas de sinistre, la prestation versée tient compte, le cas échéant, de la réduction ou de la suppression de franchise accordée par le contrat d'assurance du loueur.

Le CCSF a constaté l'existence de recouvrements de garanties dans ce secteur, étant précisé qu'il n'y a jamais de doublons en matière de responsabilité civile automobile, laquelle est attachée au véhicule. Cette dernière garantie est donc incluse dans le contrat de location lui-même. Quant aux garanties décès ou invalidité, s'il y a bien doublons, les prestations peuvent *a priori* se cumuler. La question des doublons ne se pose donc véritablement que pour les assurances de dommages, hors responsabilité civile du conducteur.

### 6.2.2.4 L'assurance « extension de garantie »

L'objet de l'assurance « extension de garantie » est de prolonger les garanties contractuelles attachées à la vente d'un bien déterminé. On parle également de « garanties du constructeur » ou de « garanties du fabricant »<sup>5</sup>. Les extensions de garanties peuvent présenter une double nature : ce sont des garanties assurantielles quand le risque est porté par une entreprise d'assurance ; ce sont de simples prestations de services quand le risque est porté directement par le loueur, le constructeur ou le distributeur d'un bien auquel est attachée l'extension de garantie.

Lorsqu'elles ont une nature assurantielle, les extensions de garanties sont plutôt proposées par les assureurs MRH ou par les distributeurs des biens

dont elles constituent l'accessoire. Certains contrats MRH proposent des extensions de garanties, le plus généralement en option, et dans le cadre de contrats « haut de gamme » (certaines cartes de paiement proposent des garanties de protection des achats ou de livraison non conforme, mais il ne s'agit pas à proprement parler d'extension de garantie). Les extensions de garantie sont souvent proposées, en option, par les vendeurs ou les sites de vente en ligne.

Il peut exister des doublons dans ce secteur entre contrats MRH et contrats proposés par le vendeur du bien. Encore faut-il préciser que ce type d'assurance est le plus souvent proposé en option par les contrats MRH et toujours en option par le vendeur du bien<sup>6</sup>.

### 6.2.2.5 L'assurance « dommages aux biens »

L'assurance « dommages aux biens » couvre un champ particulièrement large puisqu'il s'agit de garantir la perte, le vol ou la détérioration d'un bien ou d'un ensemble de biens déterminés. C'est à cette catégorie qu'appartient l'assurance des appareils nomades (téléphones portables, téléphones intelligents, tablettes...). Celle-ci évolue avec les nouvelles technologies et la capacité des uns à bloquer et à rendre inactif un téléphone volé, ou des autres à lever le blocage. Le bris de portable qui a représenté en 2012 les deux tiers des sinistres affectant ce type d'appareils, était quasi inexistant il y a quelques années.

L'assurance « dommages aux biens » est presque toujours prévue par les contrats MRH, pour couvrir les dommages causés par un incendie, un dégât des eaux ou un vol mais s'applique rarement aux appareils nomades. De même, si les contrats MRH, souvent haut de gamme, proposent des garanties de type « bris » ou « dépannage » ou « vol » en dehors du domicile, les appareils nomades en sont assez souvent exclus. Les cartes de paiement proposent également des garanties contre le bris, le vol et la détérioration d'objets, pourvu que le bien ait été acheté en tout ou partie avec la carte. Les exclusions de garanties sont nombreuses et s'appliquent aux téléphones mobiles. Enfin, des contrats spécifiques proposent des garanties vol et dommage accidentel. Ces contrats comportent le plus souvent de nombreuses exclusions.

5 Pour éviter toute confusion avec l'assurance construction, on parlera ici de « garanties du fabricant » ou « d'extension de garantie ».

6 En application de l'interdiction des ventes liées posée par l'article L. 122-1 du Code de la consommation.

Le CCSF a relevé que s'il existait des doublons dans ce secteur, le problème posé par ce type de garanties tenait plutôt au coût parfois élevé de l'assurance comparé au coût d'acquisition du bien lui-même et à l'existence de nombreuses exclusions de garantie dont l'assuré n'est pas nécessairement conscient. Or, ces sujets ne relevaient pas du champ de l'étude.

### 6.2.2.6 L'assurance scolaire

L'assurance scolaire vise principalement à garantir deux types de risques : les dommages corporels dont l'enfant pourrait être victime et la responsabilité civile pour les dommages que l'enfant pourrait causer à des tiers. L'assurance scolaire peut également proposer des garanties complémentaires, telles que le bris d'un instrument de musique, le vol, l'assistance à domicile en cas de maladie. Il faut noter que si un sinistre survient dans le cadre scolaire, c'est en principe l'assurance de responsabilité civile de l'établissement scolaire qui intervient.

L'assurance scolaire peut être souscrite dans le cadre d'un contrat MRH, ou dans celui d'un contrat autonome, individuel ou de groupe.

Le CCSF a noté que des zones d'interférence existaient entre les contrats MRH et les contrats spécifiques d'assurance scolaire, sous les réserves suivantes : la responsabilité civile est généralement incluse dans les contrats MRH et le prix de cette garantie n'est pas segmenté suivant le nombre d'enfants. En revanche, les contrats MRH ne couvrent généralement pas les dommages corporels subis par l'enfant.

### 6.2.3 Conclusions : des recouvrements essentiellement partiels

- Le CCSF a constaté qu'il existe effectivement des doublons dans le domaine des contrats souscrits par les particuliers, mais il a considéré que ces cas sont limités du fait que les recouvrements sont le plus souvent partiels et/ou concernent des garanties optionnelles.
- Le CCSF a également constaté que le risque de rencontrer des doublons s'accroît avec le nombre et l'étendue des garanties souscrites. C'est pourquoi, les titulaires de contrats d'assurance et de cartes de paiement haut de gamme sont plus fréquemment confrontés à des cas de doublons que les titulaires de contrats et de cartes standard.
- Le CCSF a relevé que l'existence de doublons n'a pas les mêmes conséquences dans toutes les branches

d'assurance. Ainsi, en assurance de personnes, les prestations peuvent généralement se cumuler alors qu'en assurance de biens et de responsabilité, l'indemnité versée par l'assureur ne peut dépasser le montant du préjudice subi ou la valeur de la chose assurée. Une double cotisation constitue alors un surcoût inutile pour un ménage souscripteur si une seule des garanties suffit à répondre à ses besoins.

- Le CCSF a souligné que les assurés ne connaissent pas nécessairement la nature et l'étendue des garanties qu'ils ont déjà en portefeuille, au moment où se pose la question de la souscription d'un nouveau contrat d'assurance. Aussi le CCSF a-t-il choisi d'axer ses recommandations sur l'amélioration de l'information du souscripteur.

## 6.3 L'AVIS DU 20 MARS 2012 SUR LA MULTI-ASSURANCE

Le Comité a considéré que les moyens les plus utiles aux assurés pour leur permettre d'éviter de souscrire des doublons passaient par une meilleure information, plus claire, plus accessible et plus directe. Le Comité a estimé que les nouvelles technologies pouvaient être utilement sollicitées pour connaître et faire connaître les garanties déjà souscrites ainsi que leurs plafonds et clauses d'exclusion. Le Comité a rappelé le devoir d'information et de conseil pesant sur l'intermédiaire d'assurance ainsi que l'obligation générale d'information et de conseil incombant au vendeur professionnel, quand ce dernier n'est pas soumis au *Code des assurances*.

### 6.3.1 Identifier les bonnes pratiques et en recommander l'application

Pour améliorer l'information de l'assuré, le CCSF a identifié les bonnes pratiques déjà existantes au sein des organismes producteurs et distributeurs de contrats d'assurance, pour en recommander l'application par tous les professionnels concernés. Il est précisé que ces bonnes pratiques sont alternatives et non cumulatives.

Ainsi, au moment de la souscription d'un contrat d'assurance, une bonne pratique consiste à remettre à l'assuré une synthèse des garanties souscrites, présentée simplement, par exemple sous forme de tableau récapitulatif. Une autre bonne pratique, relevée par exemple dans le secteur de l'assurance location de véhicule, consiste à attirer l'attention

du consommateur sur les garanties dont il pourrait déjà bénéficier au titre d'une carte de paiement, ce qui permet au consommateur d'évaluer l'intérêt de souscrire ou non une assurance complémentaire. De même, certaines agences de voyage remettent à leur client un questionnaire l'invitant à rechercher s'il est déjà couvert par une assurance voyage. Lorsque l'opportunité de souscrire un contrat se présente à date fixe (cas de l'assurance scolaire), le CCSF recommande aux assureurs concernés d'apporter une information précisément dans ce laps de temps.

De même, en cours de vie du contrat, il est important de rappeler à l'assuré les garanties souscrites, par exemple dans l'avis d'échéance annuelle, lors du renouvellement du contrat ou à l'occasion d'une demande de modification du contrat.

### 6.3.2 Recourir aux nouvelles technologies

D'une manière générale, l'utilisation des nouveaux supports et moyens de communication, tels que les sites Internet, le courrier électronique, les SMS, les MMS, devient stratégique pour adapter l'information délivrée au consommateur à la rapidité des transactions et à l'urgence des besoins. En l'occurrence, ces nouvelles technologies peuvent être utilement mobilisées au bénéfice du consommateur quand la souscription d'un contrat d'assurance n'a pas été anticipée. Tel est fréquemment le cas des contrats d'assurance affinitaire, proposés par le vendeur d'un bien (appareil électroménager, mobile) ou d'un service (réservation d'un voyage) et qui ne constituent pas l'objet principal de la démarche du consommateur. Il serait peu réaliste de demander à ce dernier d'apporter l'ensemble des contrats d'assurance en sa possession ; il est plus utile de lui permettre d'être informé en temps réel sur les garanties dont il dispose déjà. Ainsi, nombre d'organismes assureurs proposent déjà à leurs clients d'accéder sur Internet à un espace personnalisé et d'y consulter leur(s) contrat(s).

### 6.3.3 Privilégier le contact humain

Pour les consommateurs qui ne sont pas encore dotés d'outils de nouvelles technologies, pour ceux qui ne peuvent accéder à un site Internet ou pour ceux qui s'interrogent sur l'existence ou l'étendue d'une garantie, le contact téléphonique avec un conseiller ou une plate-forme téléphonique constitue un moyen assez simple d'obtenir une réponse claire et précise sur le contenu des garanties.

C'est pourquoi le CCSF a recommandé aux professionnels de l'assurance de communiquer aux assurés des numéros uniques, facilement identifiables ou accessibles qui renvoient vers un conseiller ou une plate-forme téléphonique. Cette pratique a déjà été identifiée au sein de certains réseaux de cartes de paiement ; un numéro figurant au dos de la carte permet d'accéder à un service d'information en ligne.

### 6.3.4 Rappeler l'importance du devoir d'information et de conseil du professionnel

Le CCSF a enfin réitéré son attachement au respect des obligations d'information et de conseil pesant sur les intermédiaires d'assurance, découlant notamment de l'article L. 520-1 du *Code des assurances* (cf. point 6.1.2). Il s'agit d'un devoir de conseil écrit, découlant de la transposition en droit français de la directive « intermédiation en assurance ».

Par ailleurs, pour les distributeurs d'assurance affinitaire qui sont exemptés des obligations posées par l'article L. 520-1 du *Code des assurances*, le CCSF a rappelé l'obligation orale d'information et de conseil qui pèse sur tout vendeur professionnel et qui découle des articles 1147, 1315 et 1615 du *Code civil*. Contrairement à l'intermédiaire d'assurance, il ne sera pas demandé au vendeur professionnel d'évaluer ou d'apprécier la qualité d'une couverture préexistante. Mais le CCSF recommande à ces professionnels d'attirer l'attention de leurs clients sur d'éventuelles garanties préexistantes dont ils pourraient bénéficier.

## Avis du 20 mars 2012 du Comité consultatif du secteur financier sur la multi-assurance

### Éléments de contexte

Le 21 novembre 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a confié au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) une mission relative à la question de la multi-assurance, afin de permettre aux consommateurs d'éviter de souscrire des contrats d'assurance portant sur des risques pour lesquels ils sont déjà couverts par ailleurs. Le ministre a demandé au CCSF de formuler des propositions concrètes en la matière et dans un bref délai.

Au cours de ses travaux, le CCSF a identifié les garanties d'assurance les plus fréquemment souscrites par les ménages, susceptibles de constituer des doublons : assistance et assurance voyage, assurance location de véhicule, assurance dommages aux biens, assurance scolaire et extension de garanties du fabricant. Ces garanties sont principalement proposées par les contrats multirisques habitation (MRH), par les assurances liées aux cartes de paiement et par les assurances dites affinitaires, commercialisées à l'occasion de l'acquisition d'un bien ou d'un service et accessoirement à celui-ci.

Le CCSF a noté que l'existence de doublons n'a pas les mêmes conséquences dans toutes les branches d'assurance : en assurances de personnes, les prestations peuvent généralement se cumuler, mais en assurances de biens et de responsabilité, le principe indemnitaire posé par l'article L. 121-1 du *Code des assurances* fait obstacle à ce que l'indemnité dépasse le montant du préjudice subi ou de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. Dans ce dernier cas, la double cotisation peut constituer un surcoût inutile pour le ménage souscripteur si une seule des garanties suffit à répondre aux besoins.

Le CCSF a également noté que les titulaires de contrats d'assurance et de cartes de paiement haut de gamme peuvent rencontrer plus facilement un doublon compte tenu de l'étendue des assurances et garanties attachées à ces contrats.

### Premier bilan des principales garanties examinées au regard de la multi-assurance

**En matière d'assistance voyage**, qui concerne en particulier la prise en charge des frais médicaux à l'étranger et du rapatriement sanitaire, le CCSF note l'existence de recouvrements possibles, plus ou moins larges, entre les garanties d'assistance proposées par les réseaux de cartes et celles commercialisées par les opérateurs de voyage (tour opérateurs ou agences de voyage). Pour autant, le CCSF considère que les garanties d'assistance en inclusion proposées, par la large diffusion de leurs supports et la forte mutualisation qui en résulte, présentent une protection de base utile et à moindre coût pour le consommateur.

**Dans le domaine de l'assurance voyage**, qui concerne principalement les garanties relatives aux risques de décès, d'incapacité et d'invalidité, ainsi que les garanties relatives aux risques d'annulation et d'interruption de voyage ou encore d'incidents de voyage, le CCSF constate que des doublons peuvent exister entre les garanties proposées par les réseaux de cartes de paiement (si l'assuré paie tout ou partie du service au moyen de la carte de paiement) et celles proposées par les opérateurs de voyage, même si ces doublons sont généralement partiels. Enfin, les plafonds de garantie peuvent s'avérer très différents d'un produit à un autre.

**En matière d'assurance de location de véhicule**, qui vise principalement à réduire ou à supprimer la franchise restant à la charge du locataire du véhicule en cas de dommage subi par ce dernier, le CCSF constate également l'existence de recouvrements entre les garanties proposées par certaines cartes de paiement, quand elles sont utilisées pour payer la location, et celles proposées par les loueurs de véhicules.

.../...

**En matière d'assurance « dommages aux biens »**, qui couvre un champ particulièrement large, le CCSF note que les contrats MRH proposent couramment ce type de garanties lorsque les dommages sont causés par un incendie, un dégât des eaux ou encore un vol dans le logement assuré, plus rarement lorsque les dommages surviennent en dehors du logement assuré. Le CCSF note également que les dommages couvrant les appareils nomades tels que les téléphones intelligents (*smartphone*), les téléphones mobiles et les tablettes, font souvent l'objet de clauses d'exclusion de la part de ces contrats ainsi que de la part des contrats proposés par les réseaux de cartes de paiement. Il y a donc assez peu de doublons pour les appareils nomades.

**L'assurance scolaire**, qui a pour objet de garantir les dommages causés (responsabilité civile) ou subis (garantie individuelle accident) par l'enfant est souvent requise par les établissements scolaires au titre des activités pratiquées hors de l'établissement. Le CCSF note que les contrats MRH prévoient fréquemment l'assurance de responsabilité civile, mais plus rarement la garantie individuelle accident.

1. Pour ce qui concerne la responsabilité civile, il existe des recouvrements entre les garanties souscrites dans le cadre de contrats spécifiques d'assurance scolaire et les garanties souscrites dans le cadre de contrats MRH. Mais l'assurance de responsabilité civile des contrats MRH présente un coût très limité et couvre l'ensemble des occupants d'un logement, y compris les enfants.

2. Pour ce qui concerne la garantie individuelle accident, celle-ci peut être souscrite au moyen d'un contrat spécifique d'assurance scolaire ou d'un contrat de type « garantie des accidents de la vie ». En revanche, elle est plus rarement proposée dans le cadre des contrats MRH, et alors plutôt en option.

**Dans le secteur des extensions de garanties**, dont l'objet est de prolonger les garanties contractuelles du fabricant qui s'attachent à la vente d'un bien d'équipement déterminé (blanc/gris/brun), le CCSF note que des contrats d'assurance MRH peuvent aussi prévoir des garanties pour ces types de biens, mais plus rarement pour les appareils nomades. Des doublons entre les extensions de garanties proposées par les distributeurs de ces produits et les contrats MRH sont possibles.

Considérant ce qui précède, le CCSF formule l'Avis suivant :

### **Sur le phénomène en général de la multi-assurance :**

1. Le CCSF constate qu'il existe des cas de doublons dans le domaine des contrats d'assurance souscrits par les particuliers, mais il estime que ces cas sont limités du fait que les recouvrements d'assurance sont souvent partiels et concernent plus fréquemment des garanties optionnelles. Pour éviter ces doublons, le Comité propose des solutions concrètes.

2. Le Comité estime que l'amélioration de l'information du consommateur est la clé pour éviter les doublons d'assurance. Il s'agit plus précisément d'abord de permettre aux consommateurs d'accéder aisément, au moment utile, à l'information sur les garanties dont ils disposent pour que, notamment lorsqu'on leur propose une nouvelle assurance, ils puissent prendre leur décision en toute connaissance de cause. Cela suppose également que la nouvelle assurance proposée le soit en apportant au consommateur l'information et le conseil prévus pour la vente de produits d'assurance.

3. Pour les intermédiaires d'assurance, le Comité réitère son attachement à la qualité du devoir de conseil défini par l'article L. 520-1 du *Code des assurances*, qui impose à tout intermédiaire de « préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé ».

Pour les distributeurs de contrats d'assurance affinitaire, qui bénéficient d'une exemption à ces obligations, en application de l'article R. 513-1 du *Code des assurances*, le CCSF rappelle que tout vendeur professionnel est tenu par l'obligation générale d'information et de conseil du vendeur professionnel posée par les articles 1147, 1315 et 1615 du *Code civil*, et précisée par la jurisprudence de la Cour de cassation.

.../...

4. Le CCSF a identifié et recommande les bonnes pratiques suivantes déjà mises en place, ensemble ou séparément, par certains réseaux, telles que :

**4.1** De remettre à l'assuré, au moment de la souscription du contrat, une synthèse facilement compréhensible des garanties souscrites, présentée par exemple sous forme de tableau récapitulatif ;

**4.2** De rappeler, pour mémoire, en cours de vie du contrat, les principales garanties souscrites, par exemple lors d'une échéance annuelle ou du renouvellement d'une carte ou d'une demande de modification de contrat ou d'un contact avec un conseiller ou dans le cadre de supports d'informations existants pour les assurés (bulletin, site Internet, SMS, courriel...) ;

**4.3** De communiquer aux assurés, par exemple, des numéros uniques ou facilement identifiables ou accessibles, renvoyant vers une plate-forme téléphonique ou vers un conseiller répondant en temps réel aux questions posées par un assuré sur les garanties qu'il a déjà souscrites et sur leurs limites.

5. Afin de contribuer à éviter les doublons d'assurance, le Comité se propose d'élaborer, dans un délai de six mois, un dépliant sur les bonnes questions à se poser avant de souscrire un contrat d'assurance ou de changer d'assureur.

**Sur les différentes garanties d'assurance :**

6. En matière **d'assistance et d'assurance voyage**, le Comité invite les réseaux de cartes de paiement à communiquer à leurs souscripteurs des tableaux de synthèse des garanties souscrites (voir point 4.1) et à faciliter la communication avec les assurés au sujet des garanties souscrites (voir point 4.3).

Le Comité préconise également qu'au moment de l'offre, les distributeurs de contrats d'assistance et d'assurance voyage attirent l'attention des consommateurs sur d'éventuelles garanties préexistantes, notamment au travers de l'utilisation d'une carte de paiement. Cela permettra, le cas échéant, au consommateur détenant un contrat carte d'évaluer l'intérêt d'une assurance complémentaire.

7. En matière **d'assurance location de véhicule**, le CCSF invite également les réseaux de cartes à communiquer aux consommateurs des tableaux de synthèse faisant apparaître la nature et l'étendue des garanties souscrites en la matière. Il invite les loueurs de véhicules et leurs intermédiaires à attirer l'attention des consommateurs sur d'éventuelles garanties préexistantes afin que ceux-ci puissent décider si une assurance complémentaire leur paraît nécessaire.

8. Dans le domaine de l'**assurance « dommages aux biens »**, la question de la multi-assurance se pose à l'occasion de l'achat d'un bien et de la proposition d'assurance spécifique couvrant la perte, vol ou détérioration de ce bien. Le CCSF estime nécessaire que l'acquéreur puisse disposer au moment de son achat d'une information claire sur les éventuelles garanties qu'il aurait souscrites, notamment dans le cadre de son assurance multirisques habitation (MRH), pour ce type de risques (voir points 4.1 à 4.3).

9. En matière **d'assurance scolaire**, il revient aux ménages concernés de souscrire, s'ils l'estiment utile ou si l'établissement scolaire le requiert, une garantie individuelle accident ou une assurance scolaire. L'opportunité de souscrire ou non ce type de garanties se présentant à date fixe, avant la rentrée scolaire, le CCSF recommande qu'à ce moment-là, comme c'est souvent le cas, les assureurs concernés informent les parents de façon claire et précise des garanties proposées. Il importe que les ménages concernés soient également informés en amont de façon claire et précise (voir points 4.1 à 4.3) des garanties qu'ils ont éventuellement souscrites en la matière dans le cadre de leur contrat MRH.

10. En matière **d'extension de garantie**, il apparaît utile que le consommateur s'interroge sur la couverture du risque par son contrat MRH avant de souscrire au contrat proposé par le vendeur du bien ou en cas de panne de l'appareil. Le CCSF recommande que le vendeur du bien, qui est tenu par le devoir d'information et de conseil du vendeur professionnel, attire l'attention de son client sur d'éventuelles garanties préexistantes dont ce dernier bénéficierait.

.../...

**11.** Le CCSF invite l'ensemble des parties prenantes, professionnels et consommateurs, à développer dans leurs réseaux et outils de communication l'information nécessaire à la prise en compte du présent Avis afin d'améliorer la sensibilisation des consommateurs aux doublons potentiels.

**12. En conclusion,** le CCSF réaffirme l'importance de maintenir dans le secteur de l'assurance un caractère concurrentiel et un potentiel d'innovation qui sont des éléments favorables aux consommateurs. Le Comité souligne également que l'élimination des doublons ne doit pas conduire à des cas de non-assurance.

**13.** Le CCSF fera un nouveau point sur la prise en compte de l'Avis dans un délai d'un an.

### 6.4 LE DÉPLIANT SUR LA MULTI-ASSURANCE

Constatant une demande d'information du public en matière de multi-assurance, le CCSF a décidé de contribuer à une meilleure information en élaborant un

dépliant sur les bonnes questions à se poser pour éviter les doublons d'assurance. Ce dépliant a été validé par le Comité le 18 décembre 2012 et sera diffusé en 2013 avec l'appui notamment de l'ensemble des organisations et établissements représentés au CCSF (cf. annexe 7.2).

## **7. L'assurance de dommages**

**A**u cours des années 2010 et 2011, le Comité consultatif du secteur financier avait porté une attention toute particulière aux marchés des assurances automobile et multirisques habitation (MRH) en raison des hausses de tarifs annoncées à la fin de l'année 2010 dans ces deux secteurs. Pour l'année 2011, le chiffre d'affaires de l'assurance de biens et de responsabilité est de 47,9 milliards d'euros, dont les assurances automobile et MRH représentent à elles seules plus de la moitié des cotisations versées à ce titre (57,2 %). Leur suivi présente donc un intérêt capital tant pour les ménages assurés que pour les organismes assureurs.

Au cours de l'exercice 2011-2012, les travaux du CCSF sur les comparateurs d'assurances de dommages ont abouti à l'Avis du 10 mai 2012 destiné à renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet.

#### Les assurances de biens et de responsabilité – Affaires directes France

(montants en milliards d'euros ; variation en %)

Risque assuré	Cotisations 2011	Variation
Automobile	19,0	3,5
Multirisques habitation	8,4	6,2
Biens professionnels	6,0	2,3
Responsabilité civile générale	3,5	1,8
Construction	2,4	3,6
Pertes pécuniaires	1,8	4,8
Catastrophes naturelles	1,4	5,0
Assistance	1,3	8,8
Biens agricoles	1,1	10,5
Crédits caution	1,1	7,4
Transports	1,0	1,8
Protection juridique	0,9	5,7
<b>Total des affaires directes</b>	<b>47,9</b>	<b>4,2</b>

Source : FFSA – Rapport annuel 2011

### 7.1 LES BILANS ANNUELS DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE ET MRH

Avec un chiffre d'affaires de 19 milliards d'euros en 2011, l'assurance automobile représente près de 40 % (39,7 %) des cotisations versées en 2011 au titre des assurances de biens et de responsabilité. Pour sa part, l'assurance MRH représente en 2011 un chiffre

1 Les chiffres mentionnés pour l'assurance automobile constituent une estimation, à la date de rédaction de ce rapport, et non les chiffres définitifs.

2 Les données pour l'année 2011 ne sont pas encore disponibles à la date de rédaction de ce rapport.

d'affaires de 8,4 milliards d'euros, soit 17,5 % du total des cotisations d'assurance de dommages.

#### 7.1.1 Le bilan 2011 de l'assurance automobile

Le chiffre d'affaires de l'assurance automobile (non compris la garantie du conducteur) qui représente le montant des cotisations versées en 2011 est de 19 milliards d'euros, dont 16 milliards d'euros pour les véhicules à quatre roues des particuliers<sup>1</sup>.

Le chiffre d'affaires est en progression d'environ 3,5 % par rapport à l'année 2010. Cette hausse est due pour un tiers à un effet volume lié à l'augmentation du parc assuré, pour un tiers à un effet de structure, suscité par un enrichissement des garanties proposées par les contrats et pour un tiers à une hausse tarifaire liée à une augmentation de la sinistralité enregistrée au cours des dernières années.

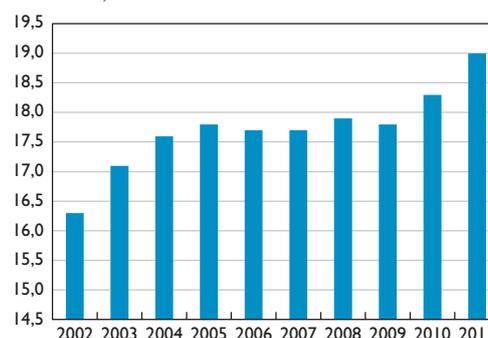
À cet égard, il faut rappeler que l'assurance fonctionne selon un cycle inversé de production, les cotisations étant appelées avant que ne soient connus les sinistres et les charges de l'exercice. De ce fait, un décalage entre les cotisations appelées et la sinistralité de l'exercice peut être observé.

En dépit de la progression intervenue en 2010 et 2011, la hausse du prix de l'assurance automobile reste inférieure à celle de l'inflation, calculée par l'indice Insee des prix à la consommation.

L'assurance automobile constitue un produit d'appel, ainsi que le démontre le poids des cotisations réparti suivant les principaux réseaux de distribution. En 2010<sup>2</sup>, les dix premiers groupes assureurs représentaient 90 % du marché.

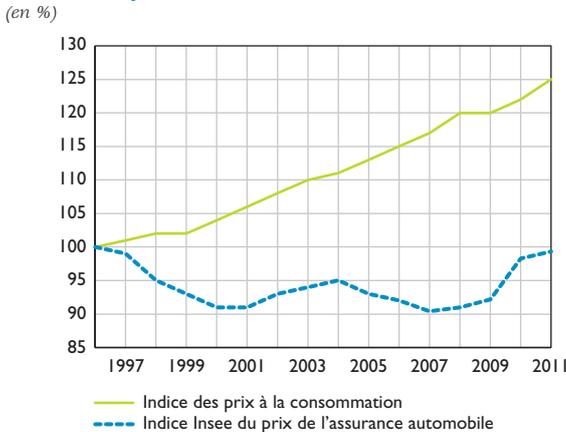
#### G7.1 Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance automobile

(en milliards d'euros)



Sources : FFSA, GEMA

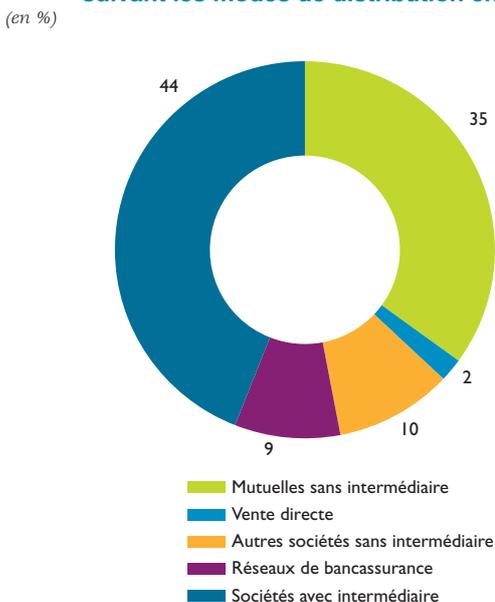
**G72 Évolution comparée du tarif de l'assurance automobile et de l'indice des prix à la consommation de 1996 à 2011**



La répartition du poids des cotisations suivant le mode de distribution montre que l'assurance automobile reste essentiellement commercialisée par les assureurs et leurs intermédiaires. Les mutuelles sans intermédiaires représentent 35 % du marché et les assureurs avec intermédiaires 44 %. Les réseaux de bancassureurs y tiennent une place limitée (9 %) mais en progression.

Les structures tarifaires seront amenées à évoluer à la suite de l'interdiction de la différenciation tarifaire entre hommes et femmes, consécutive à

**G73 Poids des cotisations en assurance automobile suivant les modes de distribution en 2010**



la décision du 1<sup>er</sup> mars 2011 de la Cour de justice de l'Union européenne<sup>3</sup>. Cette interdiction sera applicable aux nouveaux contrats conclus après le 21 décembre 2012 mais sera sans incidence sur les contrats en cours.

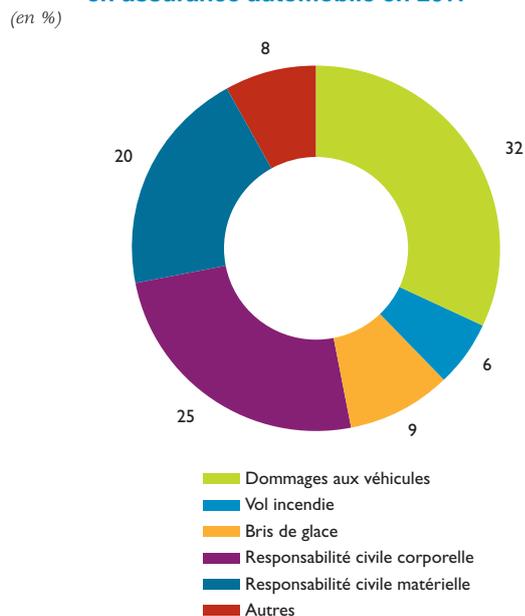
La moyenne des tarifs ne devrait pas être affectée par la nouvelle application de la directive européenne de 2004 sur l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes. Toutefois, les conducteurs étant plus souvent des hommes que des femmes, la baisse du tarif bénéficiant aux hommes devrait être, arithmétiquement, relativement moins importante que la hausse du tarif appliquée aux femmes.

S'agissant des sinistres, les fréquences d'accidents se sont nettement améliorées en 2011 sous l'influence de plusieurs facteurs, parmi lesquels des conditions climatiques plus favorables et la diminution de la fréquence de certains sinistres comme les bris de glace (- 12 %). Certains évoquent également un possible impact de la hausse du prix des carburants qui aurait incité les automobilistes à moins rouler.

La charge des indemnités est également en baisse de 1,5 %, soit une baisse moins significative que celle des fréquences d'accidents (5 %). Mais, si on détaille les différents postes de sinistres, on observe que les coûts

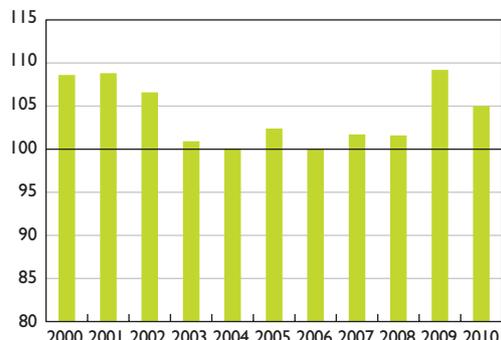
3 Cour de justice - 1<sup>er</sup> mars 2011 - C236/09

**G74 Répartition de la charge des sinistres en assurance automobile en 2011**



**G75 Évolution du ratio combiné comptable de l'assurance automobile**

(en %)



Sources : Minefi (Rapport sur l'évolution des cotisations d'assurance automobile et habitation – janvier 2011), FFSA, GEMA (présentation au CCSF des premiers résultats 2011 de l'assurance automobile)

de réparation des véhicules ont enregistré une hausse sensible. De même, le coût des dommages corporels augmente de 5 à 6 % chaque année, depuis dix ans, à gravité constante. Les décès y représentent une faible part (9 %), l'essentiel reposant sur les blessés avec atteinte permanente à l'intégrité physique et/ou psychique (AIPP) <sup>4</sup>.

Le ratio combiné comptable, c'est-à-dire le coût des sinistres auquel on ajoute les frais de gestion rapportés aux primes, est supérieur à 100 % depuis plusieurs années. Cela signifie que 100 % des primes ont été utilisées pour couvrir les charges de sinistres et les coûts de production et que la marge de l'entreprise ne peut provenir que des produits financiers issus des placements.

En 2011, sous l'effet de la hausse des cotisations et de la baisse des sinistres, le ratio combiné comptable devrait s'améliorer.

**7.1.2 Le bilan 2011 de l'assurance multirisques habitation**

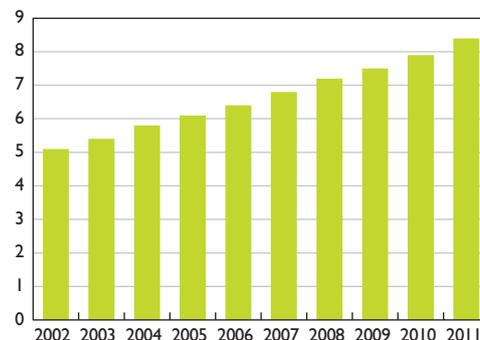
Avec l'assurance automobile et l'assurance complémentaire santé, l'assurance multirisques habitation (MRH) constitue l'un des contrats d'assurance les plus fréquemment souscrits par les ménages français.

Avec un chiffre d'affaires de 8,4 milliards d'euros pour l'année 2011, la MRH représente 17,5 % du marché de l'assurance de dommages et 29 % du

<sup>4</sup> Les AIPP supérieures à 20 % représentent 1 % du volume mais 40 % de la charge.

**G76 Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance habitation**

(en milliards d'euros)



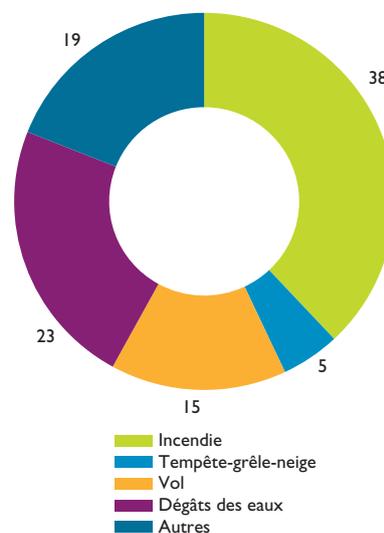
Sources : FFSA, GEMA

marché de l'assurance de dommages souscrite par les particuliers. Entre 2010 et 2011, le chiffre d'affaires a progressé de 6,2 %, chiffre incluant un effet volume découlant de l'augmentation du parc de logements et un effet structurel découlant de l'amélioration des garanties contractuelles.

Certains facteurs ont joué en faveur d'une augmentation des cotisations, en particulier une hausse de la fréquence des cambriolages pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, de l'ordre de 11 % en 2011, ainsi qu'une hausse des coûts moyens de réparation mesurée par l'indice FFB (Fédération française du bâtiment) en hausse de 4,7 % en 2011.

**G77 Répartition de la charge des sinistres en assurance habitation selon la garantie en 2011**

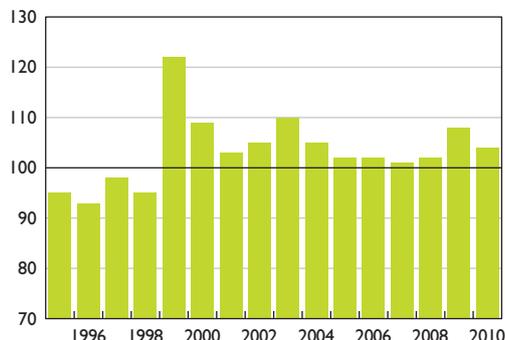
(en %)



Sources : FFSA, GEMA

### G7.8 Évolution du ratio combiné comptable de l'assurance MRH

(en %)



Sources : FFSA, GEMA

Au final, le ratio combiné comptable net de réassurance, même s'il est en amélioration par rapport à 2010 (104 %), reste supérieur à 100 % en 2011. La hausse des cotisations a été en 2011 de 5,7 %, chiffre incluant un effet volume découlant de l'augmentation du parc de logements de l'ordre de 1 % et un effet structure (amélioration des garanties) de l'ordre de 1 % également. À titre de comparaison, la hausse de l'indice Insee des prix de l'assurance habitation est de 3,2 % en 2011 et la hausse des prix à la consommation de 2,1 %.

L'assurance MRH a également été influencée par les conditions climatiques particulièrement favorables de l'année 2011, avec une faible survenance d'événements climatiques majeurs, contrairement aux deux années précédentes<sup>5</sup>.

## 7.2 LES TRAVAUX DU CCSF EN MATIÈRE DE COMPARETEURS D'ASSURANCES SUR INTERNET

Les comparateurs d'assurances sont présents sur le marché français depuis la fin des années quatre-vingt-dix et connaissent depuis ces dernières années un essor important. Ces professionnels de l'assurance ne sont pas régis par un statut spécifique mais soumis au régime de l'intermédiation régi par le livre V du *Code des assurances*. La quasi-totalité d'entre eux sont d'ailleurs inscrits au registre des intermédiaires en assurance (Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance – ORIAS) sous la catégorie de courtier.

Le CCSF ne pouvait que s'intéresser à ces nouveaux intervenants dans le domaine de l'assurance auxquels les consommateurs sont de plus en plus sensibilisés.

Après plus d'un an de réflexions et de concertations, le CCSF a adopté le 10 mai 2012 un Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet. Cet Avis a été adopté en plein accord avec les principaux comparateurs du secteur.

Par ailleurs, la Commission européenne a rendu publique, le 3 juillet 2012, une proposition de directive relative à l'intermédiation en assurance (dite DIA2 ou IMD2), dans laquelle elle propose d'inclure les comparateurs d'assurances dans son champ d'application.

### 7.2.1 Le développement des comparateurs d'assurances sur Internet

Les chiffres sont parlants : dans un monde où le consommateur est de plus en plus connecté, 86 % des internautes préparent leurs achats en surfant sur Internet<sup>6</sup>. Dans le secteur financier, 67 % des internautes visitent chaque mois un site de la catégorie banque/finance/assurance<sup>7</sup>. Même si le taux de souscription par Internet reste faible, on observe une forte utilisation des comparateurs pour le crédit et l'assurance.

### 7.2.2 Deux enquêtes de la DGCCRF sur les comparateurs d'assurances de dommages et sur la vente en ligne de l'assurance complémentaire santé

Lors du CCSF du 23 juin 2011, le service national des Enquêtes de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) a présenté le résultat d'une enquête effectuée en 2011 sur le fonctionnement des comparateurs d'assurances. Elle faisait suite à une première enquête de la DGCCRF conduite en 2008 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 du régulateur britannique, exerçant en libre prestation de services ;

5 On néglige souvent l'impact des événements climatiques moyens, tels que les périodes de grand froid, qui peuvent entraîner un surcoût des sinistres non négligeable, causé par l'augmentation des dégâts des eaux dus au gel et celle des incendies dus au chauffage.

6 Source : Étude Médiamétrie/NetRatings 2011, « Les internautes face aux services financiers ».

7 *Ibidem*

- le marché des comparateurs d'assurances 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 ;
- au plan capitalistique, tous les comparateurs sont 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 ;
- 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. Elle 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 les affaires nouvelles (contrats effectivement souscrits). Le montant moyen de la rémunération est de 10 à 30 euros par mise en contact, et plus s'il y a une souscription consécutive.

L'enquête présentée le 23 juin 2011 a donc permis de constater que le fonctionnement des comparateurs d'assurances s'était nettement amélioré depuis trois ans.

La deuxième enquête de la DGCCRF a été présentée au CCSF le 2 février 2012. Quoique portant sur un

objet différent, la vente en ligne de l'assurance complémentaire santé, et un périmètre élargi aux mutuelles et aux institutions de prévoyance, l'enquête a permis notamment de vérifier si les comparateurs d'assurances complémentaires santé respectaient l'ensemble des règles relatives aux techniques de vente à distance, au démarchage téléphonique, par courriel ou télécopie ainsi que les règles relatives à la protection des données personnelles.

Plus spécifiquement, les vérifications ont porté sur les conditions d'information des consommateurs avant toute souscription, la communication des conditions contractuelles sur support papier ou support durable, la mention du délai de rétractation de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat, le respect des mesures de protection spécifiques en cas de démarchage ainsi que sur l'absence de clauses abusives dans les contrats concernés.

Les vérifications opérées dans le secteur de la vente à distance des contrats d'assurance complémentaire santé ont montré dans l'ensemble une bonne connaissance, de la part des professionnels, des obligations réglementaires spécifiques de ce secteur d'activité et peu d'anomalies ont été constatées. Ainsi, aucune procédure contentieuse n'a été initiée mais quelques rappels au règlement ont été effectués pour des motifs tels que l'absence de mentions obligatoires sur le site Internet (coordonnées de l'Autorité de contrôle prudentiel – ACP, adresse électronique du site, numéro SIRET), l'absence de mention du droit de rétractation de quatorze jours ou la durée excessive de conservation des données personnelles transmises par les internautes.

Toutefois, pour une meilleure compréhension de la part des consommateurs des véritables montants des remboursements en jeu, la DGCCRF a suggéré qu'un affichage en euros et non en pourcentage du tarif de la sécurité sociale serait un plus.

Enfin la DGCCRF a émis trois types de réserves :

- sur les différences constatées entre les conditions générales ou particulières de vente figurant sur les pages d'accueil d'un site et celles figurant sur les modèles téléchargeables lors d'une souscription en ligne ;
- sur l'utilisation quasi systématique du seul prélèvement automatique comme mode de règlement des mensualités, ce qui pourrait être considérée comme une clause abusive.

Sur ce point, la Commission des clauses abusives a émis des recommandations dans de nombreux secteurs (fournitures d'accès à Internet, téléphonie, assurance de protection juridique, télésurveillance, abonnement au câble et à la télévision à péage, hébergement des personnes âgées). Certes, aucun texte n'interdit l'usage exclusif du prélèvement automatique ; toutefois la clause qui impose le recours automatique peut être examinée au regard de l'article L. 132-1 du *Code de la consommation* dès lors qu'elle aurait « pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ». Ainsi, dans plusieurs recommandations, la Commission a considéré qu'est abusif le fait d'imposer au consommateur un mode de paiement unique dans les secteurs précités ;

- sur l'absence de définition juridique des comparateurs.

S'il existe de « vrais » comparateurs qui présentent des devis de tous les assureurs et mutuelles acceptant d'apparaître sur leur site et qui couvrent ainsi une grande partie des intervenants du secteur, d'autres sites Internet se disent comparateurs mais ne proposent à la comparaison que les contrats des seuls mutuelles et assureurs qu'ils ont en portefeuille, voire dans certains cas les contrats proposés par un seul assureur. Cette dernière pratique peut être trompeuse si elle dissimule le fait que la comparaison est limitée aux seuls contrats de l'assureur.

À la suite de deux réunions, et tout en soulignant le bilan positif ressortant des deux enquêtes du service national des Enquêtes de la DGCCRF, le CCSF a conclu qu'il serait utile d'améliorer le fonctionnement des comparateurs d'assurances sur plusieurs points : le statut des comparateurs d'assurances, leurs obligations, la rémunération comprenant des éléments de nature à rassurer l'internaute, la présentation des partenaires, la sélection des offres, les prix et les garanties proposées ainsi que la collecte et le traitement des données personnelles des internautes.

En outre, pour ce qui concerne l'assurance complémentaire santé, plusieurs membres du CCSF ont souligné que le régime juridique spécifique de ces contrats<sup>8</sup>, en particulier l'absence de sélection médicale, l'interdiction d'augmenter les tarifs en considération de l'état de santé de l'assuré et le caractère viager du contrat, imposait une certaine prudence au moment de leur résiliation, le

nouveau contrat pouvant s'avérer moins favorable à l'assuré. Une information claire et précise des consommateurs sur ce point serait donc nécessaire sur les sites comparateurs.

### 7.2.3 L'Avis du CCSF du 10 mai 2012 pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet

Le CCSF a défini les comparateurs d'assurances comme « des interfaces, développées par des « éditeurs de comparateurs », dont l'objectif est de permettre à l'internaute, à partir d'un profil déterminé, de visualiser le plus grand nombre possible de propositions d'assurance et de comparer leurs tarifs et leurs garanties ». Ce faisant, il a entendu distinguer les vrais sites comparateurs des sites qui ne proposent de comparer qu'un nombre très limité de contrats mais s'affichent sur les moteurs de recherche comme de véritables comparateurs.

Fallait-il pour autant poser les bases d'un statut *ad hoc* des comparateurs ? Le CCSF n'a pas orienté ses travaux dans cette direction, notamment parce qu'il n'a pas souhaité interférer avec les réflexions en cours sur le statut des comparateurs, menées par la Commission européenne dans le cadre de la révision de la directive 2002/92/CE sur l'intermédiation en assurance. En outre, le Comité a constaté que les comparateurs étaient tous immatriculés à l'ORIAS ou bénéficiaient d'un « passeport » européen. Pour autant, le CCSF a jugé indispensable de tirer toutes les conséquences de la qualité d'intermédiaire des comparateurs et de formaliser les obligations législatives et réglementaires découlant du *Code des assurances*.

Autre point important, les travaux du CCSF ne visaient pas à remettre en cause le modèle économique des comparateurs fondé sur la rémunération de ces professionnels par les assureurs et intermédiaires dont ils présentent les offres. L'alternative aurait été la rémunération des comparateurs par les

<sup>8</sup> Le particularisme des contrats d'assurance complémentaire santé avait été souligné par le rapport Mayaux de février 2011, p. 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. »

consommateurs et internautes eux-mêmes, ce qui ne correspondait pas, en l'état, à la pratique française de l'accès gratuit aux sites comparateurs.

En revanche, le CCSF s'est attaché à définir et à préciser les principes relatifs à l'information, la sélection des offres et la protection des données personnelles, susceptibles de renforcer la confiance des consommateurs et des internautes dans les

comparateurs d'assurances et de favoriser le développement de ces derniers dans le respect du cadre concurrentiel qui régit la distribution des contrats d'assurance. Il faut insister sur le fait que les comparateurs non seulement ont donné leur accord aux termes de l'Avis mais se sont engagés à en mettre totalement en œuvre les dispositions. Le CCSF a publié sur son site Internet la liste des comparateurs qui se conforment à l'Avis du CCSF.

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet**

Dans le cadre de ses travaux engagés au début de 2011 à la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie pour renforcer l'information des consommateurs et la concurrence en matière d'assurance automobile et de multirisques habitation (MRH), le CCSF a examiné le rôle des comparateurs d'assurances, dans le domaine de l'assurance de dommages, sur Internet.

Les comparateurs d'assurances jouent un rôle important sur le marché de l'assurance. S'ils sont le vecteur à la fin de l'année 2011 de moins de 10 % du nombre de souscriptions des contrats d'assurance de dommages, ils sont fréquemment consultés par les internautes et sont appelés à jouer un rôle grandissant auprès des assurés dans la comparaison, le choix et la souscription de contrats d'assurance.

Les comparateurs d'assurances sont développés par des éditeurs de comparateurs qui sont intermédiaires d'assurance et soumis à ce titre aux obligations statutaires et professionnelles incombant à cette catégorie d'opérateurs.

Toutefois, n'étant pas dotés d'un statut particulier, les comparateurs d'assurances ne sont pas toujours identifiables comme tels par les internautes, en particulier du fait que certains sites Internet se présentent sur des moteurs de recherche comme comparateurs alors qu'ils ne proposent de comparer qu'un nombre très limité de contrats, voire, dans certains cas, les contrats proposés par un seul assureur.

Le Comité a invité les dirigeants des principaux comparateurs du marché à leur présenter leurs activités, dans le cadre concurrentiel qui est le leur, leur mode de fonctionnement et les relations qu'ils entretiennent tant avec les internautes qui accèdent à leurs sites qu'avec les entreprises et intermédiaires d'assurance.

Le CCSF a débattu des besoins des utilisateurs des comparateurs d'assurances et des moyens d'accroître la transparence, la fiabilité et l'efficacité de ces comparateurs.

Le CCSF a ainsi abouti à la formulation d'un certain nombre de principes destinés à la fois à améliorer les comparateurs dans les services qu'ils fournissent aux utilisateurs et à favoriser, sur la base de ces principes communs, le développement du rôle des comparateurs en matière d'assurance de dommages.

Les dirigeants de comparateurs consultés par le Comité ont accueilli très favorablement ces principes et l'initiative du CCSF. Leur accord sur ces principes tels qu'énoncés dans le présent Avis, pourrait conduire les entreprises concernées à reprendre à leur compte ces principes sous forme d'une « charte des comparateurs d'assurances sur Internet ».

.../...

Le CCSF a ainsi adopté l'Avis suivant relatif aux comparateurs d'assurances de dommages :

### 1. Définition des comparateurs

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

1.2 Présentant, proposant ou aidant à conclure des contrats d'assurance au sens de l'article L. 511-1 du *Code des assurances*, et rémunérés à ce titre, les éditeurs de comparateurs d'assurances sont des intermédiaires d'assurance.

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

2.1 Les éditeurs de comparateurs d'assurances sont immatriculés à l'organisme mentionné à l'article R. 512-1 du *Code des assurances* (ORIAS) ou bénéficient d'un « passeport » européen.

2.2 Les éditeurs de comparateurs d'assurances respectent les obligations légales et réglementaires incombant aux intermédiaires (capacité, honorabilité, exactitude et clarté de l'information, souscription d'une assurance de responsabilité civile professionnelle, et le cas échéant, d'une garantie financière), définies par les articles L. 512-1 et suivants et L. 520-1 et suivants du *Code des assurances*.

### 3. Information des internautes

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

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

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

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

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

3.6 Présentation des offres. Les comparateurs présentent clairement à l'internaute le contenu ainsi que les limites des garanties (franchises, plafonds, exclusions de garantie) associées aux tarifs.

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

.../...

#### 4. Sélection des offres

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

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

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

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

#### 5. Protection des données personnelles

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

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

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

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

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

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

#### 7.2.4 Les comparateurs d'assurances et le droit européen

Si au regard du droit français, les comparateurs d'assurances sont qualifiés d'intermédiaires, il n'en va pas ainsi actuellement dans tous les États de l'Union européenne. La directive 2002/92/CE sur l'intermédiation en assurance est muette sur le statut des comparateurs.

En revanche, la proposition de directive du 3 juillet 2012 mentionne explicitement le cas des comparateurs d'assurances pour préciser que certaines de leurs activités relèvent de l'intermédiation. À ce

stade des négociations, la situation des comparateurs s'avère assez complexe au regard de l'analyse de la Commission européenne <sup>9</sup>.

Le CCSF suivra l'évolution de ces travaux avec la plus grande attention.

<sup>9</sup> Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil sur l'intermédiation en assurance du 3 juillet 2012, p. 8 : « La notion d'« intermédiation en assurance » est étendue de façon à couvrir l'extension du champ d'application prévue à l'article 1<sup>er</sup> et précise que certaines activités des comparateurs d'assurances en ligne relèvent de l'intermédiation en assurance. L'activité de « présentation » est supprimée. L'« intermédiation en réassurance » est modifiée de manière analogue. »

### **7.3 EXTENSION DES TRAVAUX DU CCSF AUX COMPARETEURS EN MATIÈRE D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ**

Dès l'adoption de son Avis sur les comparateurs d'assurances de dommages sur Internet, le CCSF a

décidé d'étendre ses travaux en la matière notamment aux comparateurs d'assurances complémentaires santé. Les caractéristiques de ces derniers requièrent une analyse complémentaire et des discussions élargies aux différentes familles de l'assurance (assureurs, mutuelles et institutions de prévoyance). Ces travaux devraient aboutir au premier semestre 2013.

## **8. L'assurance de personnes**

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

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

## 8.1 L'ANNÉE 2011 EN CHIFFRES

Avec un chiffre d'affaires de 124,5 milliards d'euros en 2011 <sup>1</sup>, l'assurance-vie représente plus de 85 % du chiffre d'affaires de l'assurance de personnes (142,1 milliards d'euros). Les cotisations versées au titre des contrats d'assurance-vie et de capitalisation ont baissé de 14 % par rapport à l'année 2010. Parallèlement, les prestations versées à ce même titre ont augmenté de 25,3 %.

<sup>1</sup> Affaires directes France. Source : FFSA-GEMA - Les assurances de personnes en 2011. Cf. le site Internet de la FFSA.

<sup>2</sup> Pour les opérations d'assurance sur la vie, la provision mathématique permet de prendre en compte l'écart entre la valeur actuelle de l'engagement pris par l'assureur et celle de l'engagement résiduel éventuel de l'assuré. Cela s'apparente donc à l'engagement « net » de l'assureur vis-à-vis de l'assuré.

<sup>3</sup> Source : Banque de France - Comportement d'épargne des ménages, 1<sup>er</sup> trimestre 2012.

Ce double mouvement traduit une réaction des ménages au contexte d'incertitude ayant marqué l'exercice (crise des dettes souveraines, forte volatilité des marchés financiers, inquiétude sur la croissance). Les ménages ont réalisé des arbitrages dans l'allocation de leur épargne au profit de placements qu'ils considèrent comme des valeurs refuges, tels que l'immobilier, ou de produits financiers liquides tels que le livret A dont le taux de rémunération a été revalorisé à 2,25 % à compter du 1<sup>er</sup> août 2011 (avant de passer à 1,75 % à compter du 1<sup>er</sup> février 2013).

Les provisions mathématiques <sup>2</sup> des contrats d'assurance-vie et de capitalisation continuent de progresser et atteignent un montant total de 1 334,7 milliards d'euros au 31 décembre 2011, soit 40 % des encours d'épargne financière <sup>3</sup>.

En 2011, les cotisations d'assurance santé et de prévoyance (accidents corporels) des entreprises d'assurance représentent un montant total de 17,6 milliards d'euros dont plus de la moitié pour les seuls contrats de santé.

## 8.2 FOCUS SUR L'ASSURANCE EMPRUNTEUR : LE PREMIER BILAN DE LA RÉFORME DE LA DÉLIAISON

Entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2010, la réforme de la déliaison issue de la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation vise à permettre aux futurs emprunteurs d'opter pour l'assurance emprunteur de leur choix, sous réserve que les garanties proposées par le contrat d'assurance déléguée soient d'un niveau équivalent à celles du contrat de groupe souscrit par l'établissement de crédit.

### T8.1 Assurances de personnes

(en milliards d'euros, évolution en %)

	2010	2011	Évolution
Cotisations (ensemble)	161,2	142,1	- 11,8
Vie et capitalisation	143,8	124,5	- 13,4
dont euros	124,5	107,1	- 14,0
dont unités de compte	19,3	17,4	- 9,8
Maladie et accidents corporels	17,4	17,6	1,1
dont soins et santé	9,6	9,6	0,0
dont incapacité-invalidité-dépendance-décès accidentel	7,8	8	2,6
Provisions mathématiques vie	1 317,8	1 334,7	1,3
dont unités de compte	219,4	200,8	- 8,5

Source : FFSA - Rapport annuel pour 2011

L'objectif poursuivi par le législateur est d'accroître la transparence et la concurrence au profit des consommateurs qui bénéficieront ainsi de garanties adaptées à leurs besoins et de meilleurs tarifs. En revanche, le législateur n'a pas entendu mettre fin aux contrats de groupe ni à la mutualisation des risques qu'ils permettent<sup>4</sup>.

La réforme de la déliaison se traduit par cinq nouvelles obligations posées par les articles L. 312-8 et L. 312-9 du *Code de la consommation* :

- l'offre de prêt doit mentionner la possibilité pour l'emprunteur de souscrire une assurance emprunteur auprès de l'assureur de son choix ;
- 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 déléguée ;
- 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.

Lors de la réunion plénière du CCSF du 8 février 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au Comité de réaliser un bilan de cette réforme, à l'occasion du premier anniversaire de son entrée en vigueur. Parallèlement, la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) a initié une enquête sur l'assurance emprunteur et la protection du consommateur qui a été présentée au CCSF au début de l'année 2012. Sur la base du bilan réalisé par le Secrétariat général du CCSF, et compte tenu des résultats de l'enquête de la DGCCRF, le CCSF a adopté l'Avis du 20 mars 2012 sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur.

### 8.2.1 La note de bilan sur la mise en œuvre de la déliaison

À la demande du Comité, et à partir des réponses à un questionnaire qu'il avait adressé aux établissements de crédit, entreprises d'assurance et associations de

consommateurs représentés au CCSF, le Secrétariat général du CCSF a procédé à une série d'auditions de professionnels, d'associations et d'experts en vue d'un premier état des lieux de la réforme. Sur cette base, il a établi une note de bilan, présentée au CCSF à l'automne 2011.

#### 8.2.1.1 Le marché de l'assurance emprunteur

En 2010, le marché de l'assurance emprunteur représentait, pour les prêts immobiliers, un flux de cotisations de 5,2 milliards d'euros dont 15 % souscrits par délégation (y compris délégations internes au sein d'une filiale « assurance » du groupe bancaire). Ce niveau global de délégation n'a guère évolué depuis 2007, malgré des différences sensibles d'un réseau à l'autre<sup>5</sup>. La distribution de l'assurance déléguée a en revanche fortement évolué avec la montée en puissance des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (IOBSP) qui représentent 40 % de la distribution d'assurance emprunteur déléguée et l'arrivée de nouveaux intervenants, en particulier les mutuelles d'assurance (mutuelles IARD) qui sont des promoteurs actifs de la déliaison.

Les emprunteurs ayant recours aux contrats délégués d'assurance emprunteur présentent souvent un profil de risques atypique, comme les jeunes emprunteurs qui peuvent bénéficier de tarifs inférieurs ou, à l'opposé, les emprunteurs présentant des risques aggravés dont le dossier d'assurance nécessite une étude plus personnalisée. La demande de contrats délégués est également le fait d'emprunteurs avertis, ceux qui, de par leur formation ou leur profession, ont une bonne connaissance des enjeux financiers.

#### 8.2.1.2 Les évolutions des pratiques commerciales et l'impact de la loi Lagarde

Le marché de l'assurance emprunteur a connu une réelle évolution sous l'influence de la loi Lagarde, qui est venue amplifier des changements observés depuis la dernière décennie. C'est au cours de cette période que les clients sont devenus plus attentifs au coût de l'assurance, en particulier depuis l'essor des comparateurs d'assurances et que certains

<sup>4</sup> Rapport de M. Philippe Dominati, rapporteur du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation du 2 juin 2009

<sup>5</sup> Certains établissements constatent un maintien de la part des contrats de groupe, d'autres une légère érosion, d'autres enfin un recul plus grand. L'un d'entre eux mentionne un taux de délégation sur la production nouvelle de l'année 2011 de l'ordre de 50 %.

établissements de crédit ont commencé à pratiquer la déliaison, dès 2003-2004. De même, certains grands assureurs ont commencé à segmenter leurs contrats de groupe par tranches d'âge vers 2005-2006 et cette tendance s'est diffusée auprès des autres entreprises du marché, sans toutefois se généraliser.

Si la loi Lagarde n'a pas initié le mouvement de déliaison, elle a donné au consommateur un droit nouveau et a conduit les professionnels à modifier leur stratégie de vente de l'assurance emprunteur, devenue un élément à part entière de la négociation. Les garanties des contrats de groupe ont été améliorées ; les assureurs et les courtiers ont mis en place des contrats alternatifs aux contrats de groupe, avec notamment des dérogations tarifaires pour les jeunes emprunteurs et des dispositifs d'expertise de contrats d'assurance déléguée. De leur côté, les assureurs et les courtiers qui interviennent en délégation ont modifié, généralement à la hausse, le niveau de garantie de leurs contrats.

### 8.2.1.3 Le respect des obligations des professionnels à l'égard de la clientèle

La note de bilan établie par le Secrétariat général du CCSF souligne que la fiche standardisée d'information est bien remise dans la quasi-totalité des cas, mais parfois tardivement, ce qui constitue alors une contrainte de délai supplémentaire pour le client qui souhaiterait opter pour une délégation d'assurance.

S'agissant du respect des nouvelles obligations d'information que l'article L. 312-8 du *Code de la consommation* fait peser sur les professionnels, la note de bilan constate qu'elles sont bien respectées.

La note de bilan fait état de pratiques très diverses en ce qui concerne la motivation imposée par la loi des refus d'assurance déléguée. Si pour la majorité des établissements, la motivation est précise et circonstanciée, certaines pratiques plus discutables ont pu être observées, telles que des refus stéréotypés, rédigés en des termes trop généraux, ou encore des formules de refus se limitant à reproduire les termes de l'article L. 312-9 alinéa 5 du *Code de la consommation*, ou de simples refus non motivés, renvoyant le client à solliciter un entretien oral avec un conseiller clientèle. Bien que la loi n'impose pas de motivation écrite, cette pratique de renvoi risque de poser un problème de preuve à l'établissement sur qui pèse la charge de la preuve en cas de litige.

S'agissant de l'interdiction d'augmenter le taux du prêt en contrepartie de l'acceptation de l'assurance individuelle, la note de bilan souligne qu'il est rare que plusieurs offres de prêt, au sens de l'article L. 312-7 du *Code de la consommation*, soient émises successivement. En effet, ni les simulations écrites, ni les échanges oraux intervenant au début de la négociation ne sont strictement des offres de prêt. En conséquence de quoi, le nombre d'infractions à cette règle sera en tout état de cause très limité.

En matière de frais que l'établissement de crédit peut facturer en cas de délégation d'assurance, la note de bilan souligne la grande diversité des pratiques observées allant de l'absence totale de frais de délégation à quelques situations de frais élevés (plus de 500 euros) avec une moyenne de l'ordre de 100 à 150 euros.

Enfin, bien que la loi Lagarde ne traite pas de ce sujet, la rapidité de traitement des dossiers d'assurance emprunteur constitue un point essentiel, l'opération de crédit immobilier étant enserrée dans des délais contraints de signature et de versements de fonds avec de multiples interlocuteurs. Les établissements financiers font état d'un délai de traitement moyen du dossier d'assurance déléguée inférieur à quinze jours et le plus souvent inférieur à 48 heures. Certains établissements de crédit mentionnent toutefois que le délai peut aller jusqu'à quatre semaines en cas de problème de santé particulier. Le délai d'examen du dossier sera plus rapide si le contrat d'assurance délégué est référencé par l'établissement de crédit. L'annonce d'un délai de traitement plus long pour un contrat extérieur à l'établissement de crédit ou non référencé par lui peut constituer un élément dissuasif pour l'emprunteur.

Enfin la note de bilan a proposé des pistes d'amélioration qui ont été proposées aux membres du CCSF (cf. point 8.2.3).

## 8.2.2 L'enquête de la DGCCRF sur l'assurance emprunteur et la protection du consommateur

L'enquête de la DGCCRF sur l'assurance emprunteur et la protection du consommateur a été effectuée au deuxième semestre 2011, auprès de 138 professionnels (agences d'établissements de crédit, assureurs, intermédiaires en crédit et en assurance) opérant dans onze régions différentes. Elle portait aussi bien

sur le crédit à la consommation que sur le crédit immobilier<sup>6</sup>.

En matière de crédit immobilier, l'enquête a montré que la fiche standardisée d'information est bien remise au futur emprunteur. La mention de la liberté du choix de l'assurance dans l'offre de prêt est généralement respectée, quoique parfois peu visible. Certains établissements mettent en exergue cette information par affichage et dans leurs dépliants en libre-service.

S'agissant de la réforme de la déliaison, les résultats de l'enquête indiquent que le taux de délégations acceptées, par rapport au nombre de crédits immobiliers distribués se situe dans une fourchette de 3 % à 33 %. Le taux de refus est d'environ 10 % du nombre de délégations demandées. Les disparités entre réseaux bancaires sont moins significatives que celles constatées entre régions. La loi Lagarde a suscité une pression à la baisse des primes d'assurance, aussi bien pour les assurances de groupe que pour les délégations d'assurance. Toutefois, il existe encore des marges de progrès, notamment dans la motivation des refus, qui n'inclut des précisions sur la non-équivalence qu'en cas de réclamation de l'emprunteur.

Sur l'équivalence des garanties, les enquêteurs ont constaté l'existence d'outils dédiés à l'analyse de cette équivalence (plates-formes d'analyse, outils de cotation, cellule d'assurance spécialisée, grilles de comparaison, interfaces d'aide au choix pour les conseillers) sans pouvoir toutefois en vérifier la pertinence.

Quand la délégation est tarifée, le prix est compris entre 84 et 822 euros, la majorité des frais étant comprise entre 100 et 160 euros avec une moyenne d'environ 155 euros. L'information du consommateur sur cette tarification passe le plus souvent uniquement par les plaquettes tarifaires, dont l'information reste générale. Sauf rares dysfonctionnements, ces frais sont bien intégrés au taux effectif global (TEG).

Au final, les contrôles ont montré que la loi était généralement bien appliquée et les infractions peu nombreuses, étant précisé que la loi laisse une grande liberté aux prêteurs au stade des négociations orales, avant l'émission de l'offre de prêt, et que les éventuels manquements au cours de cette phase orale sont difficilement constatables. Toutefois, seuls les consommateurs avertis peuvent user de la liberté de choix de l'assurance emprunteur, d'où la nécessité

d'informer en amont le consommateur et de mettre fin aux pratiques restreignant ses droits.

### 8.2.3 L'Avis du CCSF du 20 mars 2012 sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur par la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010

Lors de sa réunion du 20 mars 2012, le Comité consultatif du secteur financier a adopté à l'unanimité un Avis sur le bilan de la réforme de la déliaison.

**Au titre des constats**, le CCSF a noté que la plupart des établissements de crédit avaient mis en place un dispositif d'analyse du niveau équivalent des garanties.

Le Comité a observé différentes pratiques des établissements de crédit en matière de frais de délégation : certains ne demandent aucun frais de délégation, d'autres en demandent avec un niveau moyen d'environ 100 à 150 euros. Quelques cas de frais très élevés ont été signalés.

Le CCSF a noté que la motivation par certains établissements de crédit des refus d'assurance déléguée semblait trop succincte et pourrait être améliorée.

Le Comité a souligné que l'interdiction d'augmenter le taux mentionné dans l'offre de prêt en contrepartie de l'acceptation de l'assurance individuelle donnait lieu à peu de manquements, étant précisé que ces derniers sont complexes à constater par la DGCCRF dès lors que la remise de l'offre de prêt conclut une phase de négociations essentiellement orale.

Le CCSF a noté que l'obligation de remise à l'assuré de la fiche standardisée d'information, élaborée avec l'aide du CCSF pour aider l'assuré à choisir son assurance emprunteur, semblait respectée dans la grande majorité des cas mais que sa remise pouvait être tardive.

**Les voies d'amélioration** proposées par le CCSF portent principalement sur l'information précoce du futur emprunteur et le traitement rapide du dossier d'assurance.

Le CCSF recommande ainsi de mieux faire connaître la réforme de la déliaison et de remettre au futur emprunteur la fiche standardisée d'information

<sup>6</sup> En matière de crédit à la consommation, l'enquête n'a pas montré de manquement dans la délivrance de la fiche d'information précontractuelle mais a mis en évidence des difficultés dues à la remise tardive de la fiche, en même temps que l'offre de prêt, ce qui ne permet pas une comparaison des offres.

le plus en amont possible, afin de lui faire jouer pleinement son rôle d'outil de comparaison. Le CCSF met également en exergue la nécessité de traiter la demande d'assurance le plus rapidement possible et si celle-ci est refusée, de communiquer rapidement la décision au futur emprunteur.

Le Comité recommande également que les refus de délégation d'assurance soient explicites et conformes aux meilleures pratiques constatées, et que le niveau des frais de délégation, quand ils existent, ne dissuade pas le consommateur de souscrire une assurance autre que celle proposée par la banque.

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier du 20 mars 2012 sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur par la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010**

#### **Éléments de contexte**

Le 8 février 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) de réaliser un bilan de la réforme de l'assurance emprunteur, opérée par la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, à l'occasion du premier anniversaire de son entrée en vigueur.

Cette réforme, dite de la déliaison, a offert la possibilité à tout demandeur d'un prêt immobilier d'opter pour l'assurance emprunteur de son choix sous réserve que les garanties proposées par le contrat d'assurance individuelle soient d'un niveau équivalent à celles du contrat de groupe souscrit par l'établissement de crédit. Elle a posé cinq nouvelles obligations :

1. L'offre de prêt doit mentionner la possibilité pour l'emprunteur de souscrire une assurance emprunteur auprès de l'assureur de son choix ;
2. 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 ;
3. En cas de refus, la décision doit être motivée ;
4. Le prêteur ne peut pas modifier les conditions de taux du prêt en contrepartie de l'acceptation du contrat d'assurance individuelle ;
5. 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.

La réforme est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2010.

Dans le passé, le Comité s'est déjà impliqué à plusieurs reprises dans le traitement de ce sujet. Ainsi, dans son Avis du 6 avril 2006, le CCSF avait relevé 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. Il avait également souligné l'intérêt de favoriser la possibilité pour l'emprunteur de choisir son assurance tout en appelant ce dernier à la vigilance sur l'étendue de la couverture apportée, au-delà du seul aspect tarifaire.

.../...

Lors de sa réunion du 15 septembre 2011, le CCSF a réalisé un premier bilan de la réforme de la déliaison du prêt et de l'assurance et dressé le bilan de la diffusion de la fiche standardisée d'information élaborée avec son aide. Cette fiche doit, comme les professionnels concernés (établissements de crédit, assureurs, intermédiaires de crédit, intermédiaires d'assurance) s'y sont engagés, être remise à chaque demandeur d'une assurance emprunteur en garantie de prêt immobilier depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009.

### Principaux éléments du bilan de la réforme de l'assurance emprunteur

**L'obligation de remise à l'assuré de la fiche standardisée d'information**, élaborée avec l'aide du CCSF, pour aider l'assuré à choisir son assurance emprunteur, semble respectée dans la grande majorité des cas. Toutefois, la remise de cette fiche peut s'avérer tardive dans le montage du dossier de prêt. Or, pour jouer pleinement son rôle, elle devrait être communiquée à l'emprunteur le plus en amont possible et rester relativement succincte (une fiche trop longue supérieure à 4 ou 5 pages ne permet plus à l'assuré de comparer aisément les différentes propositions d'assurance).

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. Ce dispositif 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 le recours à une structure externe ou interne à l'entreprise.

La pratique des établissements de crédit en matière de frais de délégation est hétérogène. Certains établissements ne prennent aucun frais de délégation, d'autres des frais forfaitaires calculés par dossier de financement. D'autres enfin calculent le montant des frais par prêt et/ou par assuré, aboutissant ainsi à multiplier le montant demandé par deux ou trois. Quelques cas de frais très élevés ont été signalés.

Le délai de traitement des dossiers d'assurance emprunteur constitue un point crucial pour le futur emprunteur, en raison des nombreux délais qui enserrant l'opération d'acquisition, le montage du crédit et de leurs implications financières pour lui. En général, le délai de traitement d'un dossier d'assurance déléguée est inférieur à 15 jours et souvent à 48 heures.

La motivation par certains établissements de crédit des refus d'assurance déléguée semble trop succincte et pourrait être améliorée.

Enfin, l'interdiction d'augmenter le taux mentionné dans l'offre de prêt en contrepartie de l'acceptation de l'assurance individuelle donne lieu à peu de manquements, étant précisé que ces derniers sont complexes à constater par la DGCCRF dès lors que la remise de l'offre de prêt conclut une phase de négociations essentiellement orale.

Ainsi, la loi Lagarde a constitué un facteur de changement important mais non exclusif des pratiques de l'assurance emprunteur. Les principaux réseaux bancaires ont adapté avec leurs assureurs les offres d'assurance de groupe et, le cas échéant, d'assurance individuelle. 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. Les clients portent une plus grande attention que par le passé à l'assurance emprunteur et à son coût.

Considérant ce qui précède, après avoir examiné de façon approfondie ces éléments de bilan et après avoir pris connaissance de l'enquête de la DGCCRF sur l'assurance emprunteur et la protection du consommateur, le CCSF formule l'Avis suivant :

.../...

**Considérations générales :**

1. Le Comité rappelle l'importance de l'assurance emprunteur liée à un prêt immobilier qui constitue une protection tant pour l'emprunteur qui peut ainsi se prémunir des conséquences d'un sinistre affectant sa capacité de remboursement ou celle de ses ayants droit que pour le prêteur qui bénéficie d'une garantie contre la défaillance de son client. Il se félicite que le contrat d'assurance emprunteur soit ainsi mis en exergue par la réforme de la déliaison comme un contrat d'assurance à part entière et important pour la sécurisation d'un prêt immobilier.
2. Le Comité réaffirme son attachement au principe de mutualisation des risques qui permet aux personnes présentant de moins bons risques de bénéficier de conditions tarifaires et de garanties plus avantageuses pour elles.
3. Le CCSF insiste sur l'intérêt pour les futurs emprunteurs de comparer les offres d'assurance et notamment les garanties avant d'effectuer leur choix, en particulier grâce à la fiche standardisée d'information.
4. S'agissant de l'équivalence du niveau de garanties entre le contrat d'assurance de groupe proposé par le prêteur et le contrat d'assurance individuelle, le CCSF entend approfondir dans les meilleurs délais les conditions d'application de ce principe, en ayant recours aux expertises nécessaires.

**Voies d'amélioration**

5. Le CCSF insiste sur l'importance d'une information précoce des futurs acquéreurs sur les modalités de l'assurance, de la part des professionnels concernés, afin que le processus d'analyse et de comparaison des offres d'assurance emprunteur soit lancé le plus tôt possible. Les associations de consommateurs et les pouvoirs publics doivent concourir à la diffusion de l'information sur la réforme de l'assurance emprunteur. L'attention des futurs emprunteurs doit être notamment attirée sur l'intérêt d'anticiper la recherche d'assurance.
6. Le CCSF convient que la fiche standardisée d'information, dont la remise est obligatoire pour tous les professionnels concernés, établissements de crédit, assureurs, intermédiaires en crédit ou en assurance, devrait être remise le plus en amont possible des discussions, par exemple dès que le projet aura pu être précisé, pour permettre à l'assuré de comparer les différentes offres d'assurance.
7. D'ici la fin 2012, les professionnels concernés s'engagent à recentrer la fiche standardisée d'information sur les éléments prévus par le modèle type initial afin d'en garantir la simplicité et la lisibilité.
8. Le Comité considère que l'analyse du niveau équivalent de garanties devrait reposer sur une procédure choisie et organisée par l'établissement de crédit lui permettant l'examen de toute proposition d'assurance apportée par le futur emprunteur.
9. Pour les établissements de crédit qui facturent des frais de délégation, le Comité recommande que le niveau de ces frais ne conduise pas à dissuader l'emprunteur de recourir à une assurance alternative.
10. Le Comité souligne l'importance qui s'attache à ce que les établissements de crédit communiquent le refus ou l'acceptation de l'assurance déléguée dans un délai le plus rapide possible, dès lors qu'ils disposent de tous les éléments nécessaires à l'analyse, de façon à permettre à leurs clients de rechercher, le cas échéant, une autre proposition d'assurance.
11. Le Comité recommande que les motivations des refus de délégation d'assurance, soient bien explicites et conformes aux meilleures pratiques constatées en la matière.
12. Le CCSF rappelle que les professionnels proposant des assurances déléguées doivent communiquer, en temps utile, à l'établissement de crédit toutes les informations nécessaires au respect des obligations de ce dernier, telles que les éléments nécessaires au calcul du TAEG du prêt.

## 8.2.4 La suite des travaux du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie

L'analyse de l'équivalence des garanties est au cœur de la réforme initiée par les pouvoirs publics. Aussi, après avoir pris connaissance des premiers résultats des travaux du CCSF sur la mise en œuvre de la déliaison du prêt et de l'assurance, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au CCSF de mener un travail concret plus approfondi sur l'équivalence du niveau de garantie.

Le législateur n'a pas défini la notion de « niveau de garantie équivalent », mais a imposé aux établissements de crédit l'obligation d'accepter un contrat d'assurance présentant un niveau équivalent de garantie. Aussi, pour s'assurer du respect de la lettre et de l'esprit de la loi, le CCSF a entrepris d'analyser les dispositifs mis en place par les établissements de crédit, puis les critères d'équivalence (ou de non-équivalence) retenus par eux.

### 8.2.4.1 Les dispositifs d'analyse du niveau de garantie équivalent mis en place par les établissements de crédit

L'analyse de contrats d'assurance concurrents peut être effectuée par la banque *ex ante*, elle correspond alors peu ou prou à un mécanisme d'agrément, ou *ex post*, lorsque le client émet le souhait de souscrire un contrat d'assurance auprès de l'assureur de son choix. Les deux types d'analyses ne sont d'ailleurs pas exclusives l'une de l'autre.

Généralement, une analyse *ex ante* de contrats concurrents est faite, soit par un service ou une plate-forme spécialisée de l'établissement ou d'une filiale d'assurance du groupe bancaire, soit par un tiers, par exemple par un courtier spécialisé en assurance emprunteur. Dans la plupart des cas, cette analyse ne porte pas sur la totalité des contrats du marché mais sur un nombre limité de contrats constituant les principales offres concurrentes ou sélectionnés sur la base d'un cahier des charges.

Mais, dès lors que l'analyse préalable des garanties ne porte pas sur la totalité des contrats du marché, il faut prévoir la possibilité d'analyser *ex post* un contrat hors référence apportée par le futur emprunteur.

Ces procédures sont multiples, soit que la distribution des prêts immobiliers soit confiée à des conseillers clientèle spécialisés dans ce domaine, soit que l'analyse du niveau équivalent des garanties relève

directement d'un service expert et n'entre pas dans les compétences du « *front office* », soit encore que l'analyse repose bien en premier ressort sur le conseiller clientèle ou sur le responsable des engagements, mais que ceux-ci disposent d'une aide à la décision sous forme d'applicatif, de référentiel, de grille synthétique de contrats et qu'ils puissent recourir si besoin à un service expert.

### 8.2.4.2 Les critères d'équivalence (ou de non-équivalence) du niveau de garantie

Les établissements de crédit sont libres de déterminer les garanties nécessaires à la mise à disposition des fonds nécessaires à l'opération immobilière. Mais au terme de l'article L. 312-9 du *Code de la consommation*, la non-identité de garanties ne peut légalement constituer un motif de refus pour l'établissement.

Pour apprécier l'équivalence du niveau de garantie, les établissements de crédit ont établi différents critères :

- certains établissements ont défini un taux d'équivalence, exprimé en pourcentage, déterminé à partir d'un comparatif des offres basé sur un nombre défini de critères. Un taux d'équivalence supérieur à 50 % entraîne l'acceptation du contrat délégué ; dans le cas contraire, si le client persévère dans sa démarche, le contrat est transmis à un service spécialisé pour un examen plus approfondi ;
- d'autres établissements ont établi des grilles d'analyse des clauses contractuelles pour permettre une première comparaison en fonction du profil de l'emprunteur et de ses besoins ;
- d'autres encore ont mis en exergue des clauses considérées comme essentielles par eux, telles que la quotité assurée, la nature et le niveau des garanties (par exemple, une couverture décès-PTIA <sup>7</sup> ne sera pas considérée comme équivalente à une couverture décès + PTIA + IPP <sup>8</sup>). Enfin, les exclusions de garanties stipulées par le contrat délégué constituent une cause non négligeable de refus ;
- enfin, certains établissements signalent l'existence de contrats de groupe spécifiques à certaines professions, qui sont mieux adaptés à leurs besoins, comme pour les forces armées.

<sup>7</sup> Perte totale et irréversible d'autonomie

<sup>8</sup> Incapacité permanente partielle

L'application de la notion de niveau équivalent de garantie ne va pas sans poser plusieurs questions :

- L'équivalence doit-elle être appréciée au regard de la protection de l'emprunteur ou au regard de la garantie de l'établissement de crédit ?

À titre d'illustration, si un contrat de groupe prévoit, outre le remboursement du capital restant dû (CRD) à l'établissement de crédit, le versement d'un capital décès aux enfants du souscripteur, cette clause peut-elle être invoquée par l'établissement de crédit pour refuser un contrat délégué au motif que ce contrat ne prévoirait pas une telle clause ? On voit qu'il s'agit d'une protection supplémentaire pour les ayants droit de l'emprunteur mais non d'une garantie pour l'établissement de crédit.

Un élément de réponse à cette question peut être apporté en revenant aux fondamentaux de l'assurance emprunteur qui vise à garantir l'emprunteur contre les risques pouvant affecter sa capacité de remboursement. Le capital décès versé aux enfants du souscripteur ne fait pas partie des prestations susceptibles de répondre à ce type de risques. L'existence ou non d'une telle garantie ne devrait donc pas pouvoir être opposée au futur emprunteur au titre de la non-équivalence du niveau de garantie.

- L'équivalence du niveau de garantie doit-elle être appréciée au regard d'un emprunteur standard ou au regard des besoins spécifiques de l'emprunteur (appréciation *in concreto*) ?

Il est important ici de rappeler l'importance du devoir de conseil qui est imposé par l'arrêt de l'assemblée plénière de la Cour de cassation du 2 mars 2007, aux termes duquel le prêteur qui propose à son client d'adhérer à une assurance de groupe doit éclairer l'emprunteur sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle<sup>9</sup>.

Certains établissements précisent expressément que les refus d'assurance déléguée sont prononcés après une étude individualisée de la situation de l'emprunteur et de l'adéquation ou non de la solution d'assurance proposée. Il faudrait que cette étude soit

effectuée dans tous les cas. À titre d'illustration, dans une garantie « arrêt de travail », un délai de franchise de 90 jours sera adapté pour un travailleur salarié mais non pour un travailleur indépendant (TNS). De même, s'il existe dans le contrat proposé une exclusion relative à la pratique de sports dangereux, il est important que le client qui pratique ce sport en soit informé.

La situation personnelle du client (son âge, sa profession, les sports à risques qu'il peut éventuellement pratiquer) peut constituer une grille de départ de la recherche d'assurance, à partir de laquelle est analysé le contrat proposé et/ou les contrats du marché. Elle peut également intervenir après présentation du contrat, pour vérifier que la solution d'assurance proposée est bien adaptée à la situation personnelle et aux besoins du futur emprunteur.

- Le délai de traitement de l'analyse du contrat délégué est-il satisfaisant ?

Les délais moyens de traitement de dossiers sont variables entre les établissements mais généralement inférieurs à huit jours. Plusieurs établissements précisent que l'accord est immédiat si le client souscrit au contrat de groupe, voire si le contrat est connu de l'établissement. Sinon, le délai d'instruction des dossiers peut varier entre un à huit jours, à compter de la réception de l'ensemble des éléments.

Ces délais de traitement ne sont pas excessifs. Il faut bien sûr rappeler que la rapidité de traitement d'une demande de délégation d'assurance est un élément important alors que l'emprunteur est enserré dans des délais très contraints.

À l'issue de ces travaux, le CCSF a adopté le 18 décembre 2012 un Avis sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance de prêt immobilier dans lequel il réaffirme :

- l'importance d'un examen de bonne foi par l'établissement de crédit de toute offre d'assurance apportée par le futur emprunteur ;
- la nécessité de ne pas confondre équivalence du niveau de garantie et identité de ces garanties, le constat de non-identité ne pouvant en aucun cas justifier un refus d'assurance déléguée ;
- l'obligation de conseil des professionnels sur les contrats d'assurance emprunteur qu'ils distribuent auprès de la clientèle ;

<sup>9</sup> « Attendu que le banquier, qui propose à son client auquel il consent un prêt, d'adhérer au contrat d'assurance de groupe qu'il a souscrit à l'effet de garantir, en cas de survenance de divers risques, l'exécution de tout ou partie de ses engagements, est tenu de l'éclairer sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle d'emprunteur, la remise de la notice ne suffisant pas à satisfaire à cette obligation ; » Cour de cassation, assemblée plénière, audience publique du vendredi 2 mars 2007, n° de pourvoi : 06-15267, publié au bulletin civil des arrêts de la Cour de Cassation.

- l'intérêt pour le client d'anticiper la recherche d'assurance et le devoir pour les professionnels de remettre au plus tôt la fiche standardisée d'information, pour permettre au client de choisir son assureur sans être pressé par les délais.

Le Comité recommande en outre :

- que les dossiers d'assurance déléguée soient analysés dans un délai maximal de huit jours ;

- qu'en cas de refus d'assurance déléguée par un établissement de crédit, la demande puisse être réexaminée par une personne ou une structure autre que celle qui a été amenée à prendre la décision de refus ;

- que les motivations des refus d'assurance déléguée soient explicites, datées et conformes aux meilleures pratiques constatées.

Le CCSF fera un bilan de l'application de l'Avis avant la fin de l'année 2013.

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier du 18 décembre 2012 sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance de prêt immobilier**

Le 20 mars 2012, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a adopté à l'unanimité un Avis sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010, dite loi Lagarde.

Le point n° 4 de cet Avis énonçait que « S'agissant de l'équivalence du niveau de garanties entre le contrat d'assurance de groupe proposé par le prêteur et le contrat d'assurance individuelle, le CCSF entend approfondir dans les meilleurs délais les conditions d'application de ce principe, en ayant recours aux expertises nécessaires. »

En modifiant l'article L. 312-9 du *Code de la consommation* qui autorisait l'établissement de crédit à imposer au futur emprunteur d'adhérer au contrat d'assurance de groupe souscrit par le prêteur, le législateur a prescrit que toute personne engagée dans la recherche d'un prêt immobilier puisse souscrire l'assurance de son choix dès lors que celle-ci présentait un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance proposé par le prêteur.

En assortissant d'une telle condition le nouveau principe de déliaison, à l'occasion de la souscription du contrat de prêt, le législateur a manifestement souligné, au-delà du seul aspect tarifaire du contrat d'assurance, l'importance des garanties qui en sont la nécessaire contrepartie et qui permettent tant au souscripteur et à ses ayants droit qu'au prêteur de se prémunir contre les risques susceptibles d'affecter la capacité de remboursement de l'emprunteur. Le contrat d'assurance emprunteur est ainsi souscrit dans l'intérêt du prêteur et de l'emprunteur.

Le législateur n'a toutefois pas souhaité s'immiscer dans le détail des moyens et des outils utilisés par les professionnels pour évaluer le niveau des garanties et leur équivalence. Il n'a pas non plus souhaité porter atteinte aux contrats d'assurance proposés par les prêteurs qui permettent, suivant le principe de mutualisation des risques, à des personnes qui présentent de moins bons risques de bénéficier de conditions tarifaires et de garanties plus avantageuses pour elles.

Après avoir détaillé les conditions d'application du principe d'équivalence du niveau de garantie et débattu des améliorations souhaitables et souhaitant œuvrer pour une meilleure fluidité du marché, dans le respect de la lettre et de l'esprit de la loi, le CCSF formule l'Avis suivant :

1. Le CCSF constate qu'à ce jour tous les établissements et réseaux bancaires consultés par le Secrétariat général du CCSF et qui représentent l'essentiel du marché se sont dotés de dispositifs permettant d'évaluer l'équivalence du niveau de garantie des contrats d'assurance emprunteur, suivant des modalités différentes impliquant le recours à des systèmes experts et l'existence de services spécialisés pour venir en appui aux chargés de clientèle ainsi qu'aux personnes ou structures ayant qualité pour prendre la décision de refus ou d'acceptation.

.../...

2. Quel que soit le dispositif mis en place, le Comité réaffirme l'importance que celui-ci permette l'examen, de bonne foi, de toute offre d'assurance apportée par le futur emprunteur, y compris quand cette offre ne fait pas partie d'un panel de contrats préanalysés.

3. Le CCSF rappelle que l'équivalence du niveau de garantie n'implique pas une identité entre les risques couverts ou les modalités de mise en œuvre des garanties par les deux contrats comparés, que l'appréciation sur l'équivalence doit découler d'une analyse globale des garanties et que le simple constat de non-identité ne peut en aucun cas justifier un refus d'assurance déléguée.

4. Quels que soient le type de contrat et le statut du distributeur (établissement de crédit, organisme d'assurance ou intermédiaire), le CCSF insiste sur le caractère primordial du devoir de conseil imposant au professionnel d'éclairer l'assuré sur l'adéquation des risques couverts par le contrat qu'il distribue à sa situation personnelle, d'autant que les sinistres peuvent survenir plusieurs années après la souscription du contrat.

Une attention particulière doit être portée aux clauses d'exclusion et aux modalités de mise en œuvre des garanties (délais de carence, délais de franchise, limites de garantie...) qui doivent être adaptées à la situation concrète du preneur d'assurance.

5. Le Comité appelle de nouveau l'attention de toutes les parties concernées sur l'intérêt d'anticiper la recherche d'assurance, notamment en utilisant la fiche standardisée d'information qui doit être remise au plus tôt par tous les professionnels qui sont amenés à proposer une offre d'assurance emprunteur.

6. Le CCSF rappelle qu'un traitement rapide des dossiers constitue un des éléments qui permettent une bonne fluidité du marché. C'est pourquoi le Comité recommande que les dossiers d'assurance délégués soient, sauf cas particuliers, analysés dans un délai maximal de huit jours.

7. Le Comité recommande que si le demandeur d'une assurance déléguée se voit opposer un refus par un établissement de crédit, sa demande puisse être réexaminée par une personne ou une structure autre que celle qui a été amenée à prendre la décision de refus.

8. Le CCSF rappelle que les motivations des refus de délégation d'assurance doivent être bien explicites, datées et conformes aux meilleures pratiques constatées en la matière.

9. Un bilan de l'application du présent Avis sera fait avant la fin de l'année 2013.

### 8.3 FOCUS SUR L'ÉPARGNE RETRAITE : PERP ET AUTRES PRODUITS

La loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites, a donné pour la première fois, une définition juridique de l'épargne retraite : « L'épargne retraite, qui vise à compléter les pensions dues au titre des régimes de retraite par répartition légalement obligatoires, permet de disposer, à partir du départ à la retraite, de ressources provenant d'une épargne constituée individuellement ou

collectivement à partir de versements sur une base volontaire ou obligatoire réalisés à titre privé ou lors de l'activité professionnelle. »<sup>10</sup>.

Sont ainsi des dispositifs d'épargne retraite le plan d'épargne retraite populaire (Perp), seul produit d'épargne retraite universelle, le plan d'épargne pour la retraite collectif (Perco), produit d'épargne salariale orientée vers la retraite, les contrats « Madelin » destinés aux entrepreneurs et professions libérales ou encore les contrats de l'article 83 du *Code général des impôts* (CGI), souscrits à titre obligatoire dans le cadre de l'entreprise. Tous les dispositifs d'épargne retraite, à l'exception du Perco, sont des contrats d'assurance.

<sup>10</sup> Article 107 de la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites

### 8.3.1 Le panorama des produits d'épargne retraite en 2010 et tendances 2011

À la fin de l'année 2010, l'encours total des produits d'épargne retraite est de 158 milliards d'euros <sup>11</sup>, soit un niveau modeste au regard de l'encours total de l'épargne financière de 3 622 milliards d'euros <sup>12</sup>. L'épargne retraite est principalement constituée de dispositifs de retraite supplémentaire souscrite dans un cadre professionnel (78 % des encours) et plus précisément par des salariés (62 % des encours).

En 2010, l'épargne retraite a subi le contrecoup de la crise, mais de manière contrastée suivant les dispositifs. S'agissant de l'évolution des montants annuels de provisions entre 2009 et 2010, Perp, Perco et PERE (Perp d'entreprise) connaissent une progression intéressante dans un contexte général moins dynamique. Ainsi, les provisions des Perp, Perco et PERE progressent respectivement de 22 %, 33 % et 25 %, contre une progression des encours de

l'ensemble des dispositifs d'épargne retraite de 7 % (et 13 % entre 2008 et 2009).

Comme le montre le tableau ci-dessous, les cotisations versées en 2010 sur les Perp, sur les contrats « Madelin », sur les contrats « exploitants agricoles » et sur les Perco continuent de progresser alors que les contrats de groupe destinés aux salariés connaissent un repli sensible. Au total, au regard du poids des régimes de retraite supplémentaire des salariés, l'épargne retraite connaît une baisse 13 % des cotisations versées par rapport à l'année 2009.

En 2011, ces tendances se confirment. Les cotisations versées au titre des contrats « Madelin » sont en progression de 7 %. De la même façon, les détenteurs

<sup>11</sup> Cf. direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) « Enquête retraite supplémentaire facultative 2005-2010 »

<sup>12</sup> Cf. Banque de France – Comportement d'épargne des ménages, 4<sup>e</sup> trimestre 2010

### T 8.2 Évolution des versements effectués au titre de la retraite supplémentaire

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

	Montant total des cotisations						Part du montant total des cotisations	Évolution des montants annuels de cotisations	
	2005	2006	2007	2008	2009	2010		2010	2009-2008
Dispositifs de retraite supplémentaire souscrite dans un cadre personnel ou assimilé	1 659	1 980	2 038	2 000	2 004	2 019	18	0	1
<i>Perp</i>	853	994	1 060	1 039	1 062	1 097	10	2	3
<i>Produits destinés aux fonctionnaires ou aux élus locaux (Pefon<sup>a)</sup>, Corem<sup>b)</sup>, CRH<sup>c)</sup> ...)</i>	806	820	831	835	819	801	7	- 2	- 2
<i>RMC (retraite mutualiste du combattant)</i>	nr	165	146	125	122	116	1	- 2	- 5
<i>Autres contrats souscrits individuellement</i>	nr	1	1	1	1	5	0	- 1	nd
Dispositifs de retraite supplémentaire souscrite dans un cadre professionnel	7 077	8 303	8 925	10 403	11 103	9 398	82	7	- 15
<i>Professions indépendantes (à titre individuel)</i>	2 048	2 127	2 315	2 445	2 467	2 554	22	1	4
Contrats Madelin	1 848	1 922	2 099	2 219	2 248	2 329	20	1	4
Contrats « Exploitants agricoles »	200	205	216	226	219	225	2	- 3	3
<i>Salariés (à titre collectif)</i>	5 029	6 177	6 610	7 958	8 636	6 844	60	9	- 21
Perco	209	387	685	831	852	1 080	9	3	27
Contrats de type « article 39 du CGI »	2 713	2 820	3 410	3 601	4 388	2 395	21	22	- 45
Contrats de type « article 82 du CGI »	191	219	248	249	148	75	1	- 41	- 49
Contrats de type « article 83 du CGI »	1 850	2 270	2 042	2 941	2 881	2 912	26	- 2	1
PERE	5	47	47	61	71	82	1	16	16
REPMA <sup>d)</sup>	61	61	51	44	47	52	0	7	11
Autres contrats souscrits collectivement	nr	373	127	231	250	247	2	8	- 1
<b>Ensemble des dispositifs</b>	<b>8 736</b>	<b>10 284</b>	<b>10 964</b>	<b>12 403</b>	<b>13 108</b>	<b>11 417</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>- 13</b>

a) Caisse nationale de prévoyance de la fonction publique

b) Complémentaire retraite mutualiste

c) Complémentaire retraite des hospitaliers

d) Régime de prévoyance de la mutualité agricole

Source : DREES – Enquête retraite supplémentaire facultative 2005-2010 – Données Association française de la gestion financière (AFG), FFSA et Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP)

de Perp et de Perco ont augmenté leurs versements en 2011, respectivement de 4 % et de 18 %. En revanche, les encours de cotisations des contrats d'entreprise se rétractent en raison d'une forte baisse des contrats à prestations définies (article 39 du CGI) et dans une moindre mesure d'une baisse des sommes versées sur les contrats à cotisations définies (article 83 du CGI).

### 8.3.2 Le comportement du Perp en 2011 : un produit en progression malgré un contexte difficile

L'année 2011 se caractérise par une stabilité du nombre d'ouvertures de nouveaux plans, qui reste toutefois relativement faible, de l'ordre de 60 000, portant le nombre total de Perp ouverts à 2 150 000 à fin 2011. Il se caractérise également par un faible taux de détention (près de 9 %) au regard de la population cible constituée par les salariés en activité. L'âge moyen à la souscription est de 43 ans, marquant un léger rajeunissement.

On observe une remontée des flux de cotisations, avec 1,1 milliard d'euros de versements sur le Perp (+ 4 % par rapport à 2010). L'essentiel des versements (61 %) se fait au cours du 2<sup>e</sup> semestre, ce qui est logique pour un produit doté d'un avantage fiscal à l'entrée.

Près du quart des cotisations (21 %) sont placées sur des supports en unités de compte, chiffre supérieur à celui observé en matière d'assurance-vie (14 %), ce qui s'explique par le fait qu'une épargne de long terme permet d'investir davantage en supports plus risqués. Le Perp fait l'objet d'une sécurisation progressive des placements support au fur et à mesure de l'avancée en âge de l'adhérent, sauf renonciation expresse de ce dernier à ce mécanisme.

Les provisions mathématiques du Perp représentent 7,5 milliards d'euros en 2011 (contre 5 milliards d'euros pour le Perco). Les encours moyens des épargnants

progressent également et représentent 3 400 euros contre 3 020 en 2010.

Le faible nombre d'ouvertures de nouveaux Perp pose le problème de l'attractivité de ce produit à la souscription. Le régime fiscal du Perp qui prévoit une exonération fiscale des cotisations bénéficie de ce fait aux seuls ménages imposables. Il serait intéressant de réfléchir à la situation des personnes non imposables qui ont besoin de cotiser à une retraite supplémentaire mais ne bénéficient pas aujourd'hui de la déduction fiscale de leurs cotisations.

### 8.3.3 Conclusion : quel avenir pour le Perp ?

Le CCSF qui étudie le Perp depuis sa création, confirme son intérêt pour une bonne évolution de ce produit qui présente l'avantage d'une grande souplesse tant dans la nature de l'investissement sous-jacent que dans le rythme des versements, tout en offrant à son titulaire une sécurisation de son épargne. Il reste toutefois nécessaire que ce produit progresse, notamment en nombre d'ouvertures nouvelles pour assurer son bon développement et répondre ainsi aux besoins des Français de préparer leur retraite. Le Comité insiste également sur l'importance essentielle du conseil donné par l'établissement au moment de la souscription, notamment au regard de la capacité d'épargne du souscripteur. Le CCSF s'est également posé la question de l'éventuel remboursement des Perp de très petit montant qui n'ont pas fait l'objet de versements depuis le versement initial.

Le CCSF attire enfin l'attention des pouvoirs publics sur les conclusions d'un récent rapport de la Cour des comptes sur l'assurance-vie qui s'est prononcée en faveur du renforcement du Perp, type particulier de contrat d'assurance qui a la particularité de prévoir une sortie en rente et permet aux organismes d'assurance de favoriser des investissements longs, utiles au financement de l'économie<sup>13</sup>. La Cour recommande, en particulier, d'améliorer la lisibilité et l'attractivité des produits offerts dans le cadre d'un Perp et d'aménager leur régime fiscal en redéployant l'incitation fiscale vers les ménages à revenus moyens et modestes.

<sup>13</sup> Cour des comptes – Rapport thématique « La politique en faveur de l'assurance-vie », janvier 2012

## **9. L'épargne financière : vers une vision d'ensemble**

Le taux d'épargne des ménages, calculé par l'Insee à partir des comptes nationaux trimestriels, est le rapport entre l'épargne des ménages et leur revenu disponible brut<sup>1</sup>. Cette définition est utilisée par la Banque de France pour établir son tableau de bord trimestriel de l'épargne des ménages, principalement consacré aux placements financiers<sup>2</sup>. Toutefois, la notion de « ménages » retenue par la Banque de France est plus large que celle de l'Insee en ce qu'elle inclut les institutions sans but lucratif au service des ménages (ISBLSM)<sup>3</sup>, en plus des particuliers et les entrepreneurs individuels. Il en résulte une différence entre le taux d'épargne des ménages affiché par l'Insee pour l'année 2011 (16,2 %) et celui affiché par la Banque de France (15,8 %).

L'épargne des ménages se divise en deux grandes catégories : l'épargne financière qui représentait en 2011 un taux de 6,6 % et l'investissement en logement qui constituait (et constitue toujours) l'affectation principale de l'épargne.

Selon la Banque de France, le patrimoine financier des ménages représentait au 31 décembre 2011 un encours total de 3 608,7 milliards d'euros<sup>4</sup>, investi en instruments financiers (actions, obligations, OPCVM), en dépôts bancaires (livrets bancaires, comptes à vue, comptes à terme) et en contrats d'assurance-vie et de capitalisation<sup>5</sup>.

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

Aussi l'épargne des ménages est-elle une ressource très convoitée et son allocation au cœur des réflexions

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

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

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

4 Source : Banque de France – Comportement d'épargne des ménages 4<sup>e</sup> trimestre 2011

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

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

(en milliards d'euros)

	Flux 2011	Encours fin 2011
<b>Actifs liquides et non risqués</b>	<b>40,5</b>	<b>957,5</b>
Numéraire	6,0	56,5
Dépôts à vue	3,4	312,1
Livrets et CEL	38,4	557,2
Titres d'OPCVM monétaires	- 7,3	31,7
<b>Autres actifs non risqués</b>	<b>48</b>	<b>1 506,7</b>
Comptes à terme	9,8	75,5
Épargne contractuelle (PEP, PEL)	2,2	211,3
Assurance-vie en euros	36,1	1 219,9
<b>Actifs liquides et risqués</b>	<b>3,4</b>	<b>440,3</b>
Titres de créance	1,3	60,2
Actions cotées	5,7	136,3
(dont actions cotées françaises)	5,8	123,6
Titres d'OPCVM non monétaires (y compris fonds communs de placement d'entreprise – FCPE)	- 3,7	243,8
<b>Autres actifs risqués</b>	<b>8,8</b>	<b>704,3</b>
Actions non cotées	10,9	494,1
Assurance-vie en supports unités de compte	- 2,1	210,2
<b>Total des placements financiers</b>	<b>100,7</b>	<b>3 608,8</b>

Source : Banque de France, tableau de bord « Épargne des ménages » 2<sup>e</sup> trimestre 2012

publiques. Le CCSF dont la compétence d'attribution couvre l'ensemble du secteur financier était bien placé pour étudier ce sujet dans sa globalité.

## 9.1 UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE L'ÉPARGNE ET DES ÉPARGNANTS

### 9.1.1 Une connaissance plus complète et plus fine de l'épargne

Très longtemps, la connaissance de l'épargne financière des ménages et des épargnants est restée une affaire de spécialistes, dans un cadre essentiellement sectoriel. Peu de statistiques sur la structure de l'épargne financière étaient publiées.

Depuis quelques années, plusieurs facteurs ont poussé les différentes parties prenantes, à commencer par les épargnants, à s'intéresser aux circuits de l'épargne et au financement de l'économie. Ainsi, la crise financière de 2007 a mis en lumière l'interconnexion étroite entre les différents secteurs de la finance, tels que le crédit et les instruments financiers, via la titrisation. La création de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) a permis de rassembler au sein d'une même institution les statistiques en matière de

banque et d'assurance. L'existence d'un pôle commun entre l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'ACP a suscité un nécessaire partage des données entre les deux autorités devant permettre d'éliminer les « angles morts » dans le secteur financier et d'affiner les statistiques sur les secteurs d'intérêt commun<sup>6</sup>. En outre, l'orientation de l'épargne a été récemment évoquée à l'occasion de plusieurs débats publics d'intérêt national : lors du relèvement du plafond du livret A, ou de la parution du rapport de la Cour des comptes sur l'État et le financement de l'économie<sup>7</sup>, ou encore à l'occasion de la mission parlementaire sur la réforme de la fiscalité de l'épargne, initiée au dernier trimestre 2012<sup>8</sup>.

Ces débats ont accentué l'intérêt du public envers les circuits de financement de l'épargne : plus que par le passé, les Français veulent aujourd'hui savoir où va leur épargne et comment elle finance l'État et l'économie.

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

### 9.1.2 L'Observatoire de l'épargne de l'AMF

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan stratégique de 2009, l'AMF a créé au début de l'année 2012 son Observatoire de l'épargne, consacré à l'épargne des particuliers. Cet observatoire a été présenté aux membres du CCSF lors de la réunion plénière du mois de mai 2012.

L'Observatoire de l'épargne de l'AMF est chargé de la veille sur les tendances des placements financiers des ménages afin de mieux protéger, mieux accompagner et mieux informer l'épargnant. Il constitue en interne une base d'informations sur le marché de l'épargne, l'offre et la demande, les comportements, les pratiques de commercialisation et de souscription, la tarification ou encore les problèmes rencontrés par les épargnants.

Il est organisé en neuf rubriques :

- les comptes financiers des ménages, leur patrimoine ;

- les attentes et les attitudes des épargnants et des investisseurs ;
- les montants de collecte et les encours par produits ;
- la communication promotionnelle et la publicité sur les produits d'épargne ;
- la qualité du questionnement de la clientèle et des préconisations formulées par les conseillers ;
- les canaux de distribution : notamment les pratiques de souscription des produits et services financiers *via* Internet ;
- la tarification des OPCVM et des autres produits d'épargne ;
- les plaintes et réclamations des épargnants, notamment les demandes d'information adressées à AMF Épargne Info Service.

L'information est rassemblée à partir de sources externes (Insee, Banque de France, TNS Sofres...) mais aussi à partir de « capteurs » mis en place en interne à l'AMF : « visites mystères », AMF Épargne Info Service et veille systématique de la communication promotionnelle et des publicités.

L'AMF publie depuis 2012 *La lettre de l'Observatoire de l'épargne* qui propose chaque trimestre un focus, un dossier et des actualités sur tous les sujets de l'épargne. Les premiers numéros ont été principalement consacrés à la tarification des produits financiers, aux visites mystères de l'AMF et à la veille sur les communications et les publicités sur les placements.

Le CCSF se félicite de la création par l'AMF d'un observatoire de l'épargne qui vise à améliorer la capacité de veille de l'AMF sur le marché de l'épargne et le comportement des épargnants ainsi que de la large diffusion de *La lettre de l'Observatoire de l'épargne* qui vise à fournir aux épargnants des repères et des outils pour mieux éclairer leur prise de décision.

6 La Commission bancaire disposait déjà, avant la création de l'ACP, de données sur les instruments financiers en tant qu'autorité de contrôle des établissements teneurs de compte (parmi les entreprises d'investissement, seules les sociétés de gestion relèvent du contrôle de l'AMF). Si l'agrément des OPCVM relève de la compétence de l'AMF, la connaissance de ces instruments présents au bilan des établissements financiers est indispensable à l'exercice du contrôle prudentiel par l'ACP.

7 Cour des comptes – Rapport public thématique « L'État et le financement de l'économie », juillet 2012

8 Mission Berger-Lefebvre sur la réforme de la fiscalité de l'épargne. Rapport de Madame Karine Berger et de Monsieur Dominique Lefebvre, députés, attendu pour la fin du mois de janvier 2013.

### 9.1.3 L'Observatoire de l'épargne réglementée

Lors de la réunion du 11 septembre 2012, le CCSF a pris connaissance du *Rapport annuel de l'Observatoire de l'épargne réglementée* pour 2011.

L'Observatoire de l'épargne réglementée (OER), créé par la loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, a reçu mission de « suivre la mise en œuvre de la généralisation du livret A, notamment son impact sur l'épargne des ménages, sur le financement du logement social et sur le développement de l'accessibilité bancaire <sup>9</sup> ».

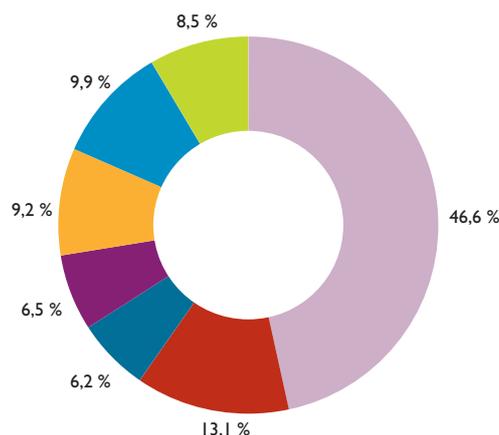
L'épargne réglementée peut être définie comme un ensemble de produits financiers dont les conditions de fonctionnement et particulièrement les caractéristiques financières sont arrêtées par les pouvoirs publics. Il s'agit du livret A, du livret d'épargne populaire, du livret d'épargne entreprise, du livret jeune, du livret de développement durable,

du compte et du plan d'épargne logement, du plan d'épargne en actions, du compte épargne d'assurance pour la forêt. Ces produits sont régis par les articles L. 221-1 et suivants du *Code monétaire et financier* sous l'intitulé « produits d'épargne générale à régime fiscal spécifique ».

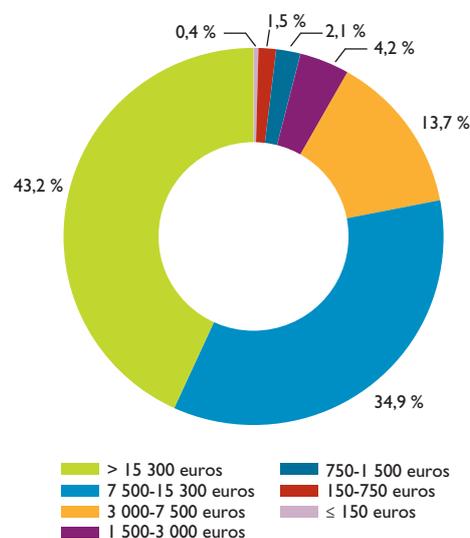
Le rapport 2011 dresse le constat d'une remontée sensible de la collecte de ce type de produit d'épargne, notamment pour les livrets A, depuis un point bas atteint en juillet 2010 où le flux de collecte était devenu négatif. Le livret A demeure le produit phare de la catégorie en termes d'encours

**Ventilation du nombre de livrets A des ménages par tranche de solde créditeur au 31 décembre 2011 (en %)**

a) en nombre



b) en encours



■ > 15 300 euros  
■ 7 500-15 300 euros  
■ 3 000-7 500 euros  
■ 1 500-3 000 euros  
■ 750-1 500 euros  
■ 150-750 euros  
■ ≤ 150 euros

Source : Banque de France, Observatoire de l'épargne réglementée

#### Épargne réglementée

On appelle épargne réglementée un ensemble de produits d'épargne (comptes et livrets) dont les conditions de fonctionnement sont fixées par les pouvoirs publics.

Ces conditions de fonctionnement concernent : la rémunération, une fiscalité incitative, les montants des plafonds d'épargne, les conditions d'ouverture ou de clôture...

Les pouvoirs publics ont également déterminé la destination des fonds collectés sur ces livrets et comptes (par exemple, financement du logement social pour le livret A, financement de projets en faveur des PME et des travaux liés à l'économie d'énergie pour le livret de développement durable...).

Ces comptes et livrets sont définis dans le *Code monétaire et financier* sous la dénomination « produits d'épargne générale à régime fiscal spécifique ».

Source : CCSF – Glossaire « Épargne et placements financiers », 2010

<sup>9</sup> Article L. 221-9 du Code monétaire et financier, issu de l'article 145 de la loi n° 2008-779 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.

et de collecte, avec en 2011 une collecte en forte progression de 10,5 %, soit 21 milliards d'euros. Le livret de développement durable a connu une hausse de 2 % sur la même période et le livret d'épargne populaire une baisse de 3,6 %.

Ces tendances se sont confirmées sur les premiers mois de 2012. Les caractéristiques de ces produits, rémunération attractive, sécurité, liquidité et fiscalité avantageuse expliquent sans aucun doute l'appétence des épargnants pour ces produits dans le contexte économique et financier actuel.

Le rapport de l'Observatoire salue les actions menées en matière de lutte contre la multidétention des livrets. En effet, fin 2011, il existait 61,6 millions de livrets ouverts soit un peu moins que la population française. Des actions sont en cours afin de renforcer les procédures réglementaires de détection de la multidétention par les établissements. Pour autant, le rapport souligne également que dans un grand nombre de cas la multidétention concerne des livrets de très faibles encours qui n'ont souvent pas fait l'objet de mouvements depuis de nombreuses années. Ainsi, 75 % des livrets d'un encours inférieur à 150 euros, qui représentent 46,6 % des livrets ouverts, sont inactifs depuis plusieurs années.

Enfin, s'agissant de la partie du rapport de l'Observatoire consacrée au développement de l'accessibilité bancaire, il convient de se reporter au chapitre 5.

### 9.1.4 L'enquête du Crédoc sur la culture financière des Français

Au mois de décembre 2011, l'Autorité des marchés financiers et l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP) ont présenté au CCSF les résultats d'une enquête sur la culture financière des Français. Cette étude avait pour objectif de mieux appréhender les connaissances, les pratiques et les opinions de la population en matière de gestion et de placements financiers. L'enquête a permis de mesurer les évolutions constatées depuis 2004, date d'une précédente étude conduite sur le même sujet, sous l'égide de l'AMF.

Réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) au mois de juin 2011 à partir d'un sondage téléphonique, l'enquête a permis de dégager les enseignements suivants :

- les Français gèrent plutôt bien leur budget. Trois sondés sur quatre ont une idée précise de ce qu'ils dépensent chaque mois. 70 % des sondés élaborent un budget de leurs dépenses et de leurs revenus. 92 % consultent régulièrement leurs comptes bancaires. 16 % ont eu recours à un découvert non autorisé dans les trois dernières années ;

- 78 % des Français se disent à l'aise avec les questions de calcul. Pourtant, face à une question pratique, la moitié des personnes interrogées fournissent la bonne réponse et seulement 11 % répondent correctement à une question un peu plus complexe ;

- quand on les interroge sur la définition d'une obligation, d'un fonds commun de placement ou d'un dividende, la moitié des sondés fournissent une bonne réponse ;

- les Français savent plutôt bien classer les produits selon le risque. En effet, 87 % des personnes interrogées savent qu'une action est plutôt risquée et 93 % savent qu'un livret d'épargne n'est plutôt pas risqué. Toutefois, 22 % des détenteurs d'une assurance-vie ne savent pas si les unités de compte sont risquées ou non et 71 % considèrent qu'un investissement immobilier n'est pas risqué. La moitié des Français seulement estiment que rembourser un crédit à la consommation en cours est le meilleur placement possible ;

- sujet par sujet, le sentiment d'incompétence a diminué depuis 2004, mais paradoxalement il a globalement augmenté : aujourd'hui 80 % des Français déclarent mal s'y connaître en matière financière. Seule une personne sur deux obtient la moyenne en répondant à dix questions de connaissance pure et seuls 1 % des sondés répondent bien à la totalité des questions ;

- s'agissant de l'appétence des Français pour les formations, les résultats se sont améliorés depuis le sondage de 2004. En 2011, 79 % des sondés pensent que l'école est le lieu adéquat pour faire de l'éducation financière. 77 % des sondés se déclarent accessibles à une formation dans l'entreprise (DIF<sup>10</sup> ou plan de formation) et 70 % pensent que l'on pourrait être formé directement par les établissements financiers.

<sup>10</sup> Droit individuel à la formation

L'enquête de 2011 du Crédoc a également permis de montrer l'importance de l'épargne de précaution : le principal objectif poursuivi par les épargnants est de mettre de l'argent de côté en cas de coup dur, pour soi-même ou pour ses proches (d'où l'importance de connaître le délai de détention optimum des produits, parfois peu détaillé lors de l'entretien avec le professionnel). Parmi les autres motivations des épargnants, les plus souvent citées sont la transmission d'un patrimoine et la préparation de la retraite.

L'enquête a permis de montrer le rôle primordial du chargé de clientèle ou du conseiller financier qui restent les principaux interlocuteurs des consommateurs lorsque ceux-ci doivent prendre une décision concernant leurs placements financiers. Les consommateurs font majoritairement confiance à leur conseiller financier. Toutefois, seules 55 % des personnes interrogées déclarent comprendre les enjeux liés à une décision de leur conseiller financier, et 36 % ne comprennent pas tous les enjeux mais lui font quand même confiance.

Le CCSF est fondamentalement attaché à la promotion de l'éducation financière des Français, sans laquelle le sentiment – réel ou supposé – d'incompétence rend plus difficile l'établissement d'un dialogue fructueux entre le client et son conseiller financier et accroît la défiance des épargnants envers les placements à risque, les incitant à rechercher par priorité des placements sécurisés, même non adaptés à leurs besoins.

L'éducation budgétaire et financière peut être recherchée par différents canaux : dans le cadre scolaire, dans le cadre de l'entreprise ou encore directement auprès des professionnels du secteur financier. Cette dernière voie suppose bien sûr que les salariés des banques et des assurances soient impliqués dans les évolutions souhaitées et qu'une formation adéquate leur soit apportée.

Les associations de consommateurs et les fédérations professionnelles jouent un rôle important en diffusant dans leurs journaux et/ou sur leurs sites Internet des informations claires et compréhensibles par chacun sur l'actualité

financière, la législation en cours ou les grandes questions financières. Des fiches thématiques sont souvent prévues et peuvent être téléchargées à partir de ces sites.

Les institutions enfin ne sont pas en reste. Ainsi, l'OCDE qui a fait de l'éducation financière du public un de ses principaux axes de travail publie régulièrement des documents sur ce thème<sup>11</sup>. L'Union européenne dispose d'un site dédié à l'éducation financière du public : le site *www.dolceta.eu*. Les autorités françaises, administrations de l'État et autorités de contrôle, proposent également une information facile d'accès. L'Institut pour l'éducation financière du public réalise un travail de terrain important pour diffuser la culture financière auprès du public. Enfin, le CCSF apporte sa participation à ce travail collectif par la diffusion de glossaires et de dépliants d'information.

## 9.2 VERS UNE RECOMPOSITION DU DROIT EUROPÉEN DANS LE SECTEUR FINANCIER

Le droit européen constitue la source principale du droit financier applicable sur le territoire français, y compris celui qui gouverne les relations entre les professionnels du secteur et les consommateurs.

De 2003 à 2011, les normes communautaires en ce domaine ont été élaborées dans le cadre de la procédure « Lamfalussy »<sup>12</sup>. Depuis mars 2011, une nouvelle procédure législative lui a succédé qui, sans bouleverser les acquis de l'ancienne procédure, vise à en corriger les imperfections.

Cette nouvelle procédure est d'ores et déjà applicable aux négociations en cours sur le « paquet » visant à améliorer la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers, que la Commission européenne a rendu public le 3 juillet 2012.

### 9.2.1 La nouvelle procédure législative européenne

Cette nouvelle procédure a été présentée au CCSF le 15 novembre 2011 par Madame Blanche Soussi, professeur à l'Université de Lyon 3 et membre du Comité.

La nouvelle procédure législative européenne, quelle que soit sa technicité, repose sur des principes politiques visant à assurer d'une part l'équilibre institutionnel prévu par les traités et d'autre part la

<sup>11</sup> <http://www.oecd.org/fr/daf/marchesfinanciersassuranceetpensions/educationfinanciere/>

<sup>12</sup> *Du nom du président du Comité des sages mis en place en 2000 pour proposer des axes d'amélioration de la réglementation des marchés financiers dans l'Union européenne.*

### Rappel de la procédure « Lamfalussy »

Applicable jusqu'en mars 2011, elle comprenait quatre niveaux :

- au 1<sup>er</sup> niveau : l'acte de base, à savoir la directive et/ou le règlement du Parlement européen et du Conseil ;
- au 2<sup>e</sup> niveau : les mesures techniques d'exécution prises par la Commission (plus faciles à modifier) en vertu d'une délégation qui lui a été donnée par l'acte de base ;
- au 3<sup>e</sup> niveau : l'application des dispositions de 1<sup>er</sup> ou 2<sup>e</sup> niveau par les États membres, le plus souvent par une transposition en droit interne. Pour que celle-ci soit la plus uniforme possible, on avait constitué des comités « de niveau 3 » composés de représentants des autorités de contrôle de tous les États membres : comité des contrôleurs bancaires, comité des contrôleurs des assurances et pensions professionnelles, comité des régulateurs en matière de valeurs mobilières. Ces comités n'avaient cependant pas de pouvoir contraignant ;
- au 4<sup>e</sup> niveau : le contrôle, par la Commission, gardienne des traités, de la bonne application du droit européen, particulièrement par les États membres.

réactivité des textes européens face aux évolutions rapides et parfois fulgurantes du secteur financier.

- L'équilibre institutionnel est inscrit dans les traités européens depuis l'origine. La Commission européenne dispose du pouvoir d'initiative législative, le Parlement et le Conseil sont législateurs (en codécision), les États membres doivent appliquer les textes européens ; enfin, la Commission, gardienne des traités, veille à la bonne application du droit européen, particulièrement par les États membres.
- L'exigence de réactivité des textes européens s'est accrue depuis la crise financière de 2008. Alors que la modification d'un texte peut prendre plusieurs années, il faut trouver les moyens d'adapter les textes plus rapidement (surtout dans le domaine des marchés financiers) tout en associant les experts et l'ensemble des parties prenantes.

Des imperfections dans le fonctionnement du dispositif, la survenance de la crise financière ainsi que l'entrée en vigueur du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE), qui a remplacé le Traité instituant la Communauté européenne, ont entraîné la réforme de la procédure Lamfalussy.

Dorénavant, suivant la nouvelle procédure, l'acte de base, qui est soit une directive soit un règlement, peut :

- déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes non législatifs mais de portée générale qui complètent ou modifient certains éléments non essentiels de l'acte législatif (Art. 290 TFUE). Le contrôle de ces actes, quasi législatifs, sera exercé par le Conseil et le Parlement, conformément au principe d'équilibre institutionnel. Sur la base de ce texte, la Commission adoptera une directive ou un règlement ;
- conférer des compétences d'exécution à la Commission quand il est nécessaire d'assurer une harmonisation uniforme dans les États (Art. 291 TFUE). L'équilibre institutionnel est alors préservé par un texte de comitologie, pris avec avis favorable des comités composés de représentants des États membres ;
- prévoir que des normes techniques seront adoptées par la Commission (articles 10 à 14 et 15 des règlements du 24 novembre 2010) qui font intervenir les autorités européennes de surveillance ou AES. Celles-ci prennent l'initiative de rédiger le texte, transmettent un projet de norme technique à la Commission. Si la Commission refuse d'adopter le projet, elle doit motiver son refus.

Selon qu'il s'agit de normes techniques de réglementation ou de normes techniques d'exécution, le pouvoir du Parlement européen et du Conseil sera différent : en matière de réglementation un contrôle très strict, en matière de normes d'exécution une simple information.

Dans un même acte de base, certaines mesures pourront être entièrement fixées par ce texte, alors que d'autres mesures, expressément énoncées, devront être précisées par un acte délégué, par un acte d'exécution, ou encore faire l'objet de normes techniques d'exécution ou de réglementation. Certains actes de base contiennent toutes ces possibilités : il en est ainsi de la proposition de directive modifiant la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF 2).

En termes de stratégie, une institution ou un *lobby* peuvent avoir intérêt à agir pour que le contenu du texte soit en niveau 1 pour qu'il soit transposé directement par les États, ou pour que le contenu du texte soit en niveau 2 ou encore en normes techniques.

Ainsi, l'avantage de la nouvelle procédure est d'intégrer le rôle des superviseurs (AES), de préserver l'aspect démocratique de la procédure législative, et de faire également leur place aux normes techniques qui sont garantes du marché intérieur unique.

### 9.2.2 Le « paquet législatif » sur la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers

Ce « paquet législatif » concerne en premier lieu les produits d'investissement de détail mais aussi l'assurance.

Le CCSF, très attentif aux textes et aux débats européens concernant le secteur financier et la relation client, a consacré plusieurs réunions en 2012, notamment dans le cadre de son « groupe Europe », à l'examen des propositions et de l'avancement de ce « paquet législatif ».

Depuis 2007, la Commission européenne poursuit un objectif de modernisation du droit applicable aux produits d'investissement de détail, destinés au grand public. Initialement dénommés « produits substituables » puis « produits d'investissement de détail packagés » (*packaged retail investment products* – PRIP's), les produits d'investissement de détail (PID) font l'objet d'une proposition de la Commission européenne, sous forme d'un « paquet législatif », publié sur le site *www.europa.eu*<sup>13</sup> le 3 juillet 2012.

Historiquement, le droit financier tant national qu'euro-péen est sectoriel. La plupart des normes juridiques régissant les relations entre les établissements financiers et leur clientèle sont circonscrites soit au secteur bancaire (dépôts, crédits), soit à celui de l'assurance (assurance-vie et non-vie, intermédiation en assurance) soit à celui des instruments financiers (OPCVM, offre au public de titres financiers).

Quelques règles communes aux trois secteurs existent néanmoins : en droit interne, le démarchage financier

est encadré par des règles transversales ; les pratiques commerciales trompeuses, les clauses abusives et l'abus de faiblesse sont réprimés par le *Code de la consommation*. De même, en droit européen, les directives « commerce électronique » et « vente à distance des services financiers » sont transversales.

Le développement de distributeurs multicanaux de produits d'investissement de détail d'une part, ainsi que l'ingénierie financière qui entoure l'élaboration des produits complexes, modifie leur nature juridique et rend difficile leur compréhension par un épargnant non averti d'autre part, ont suscité une abondante réflexion sur la nécessité d'instaurer des règles de niveau équivalent dans les trois secteurs.

Ainsi que le précise la Commission européenne : « *L'existence de règles différentes selon le secteur dont proviennent les produits d'investissement et selon le pays concerné crée, entre les différents produits et canaux de distribution, des conditions de concurrence inégales, qui constituent des obstacles supplémentaires à la mise en place d'un marché unique des produits et services financiers.* »<sup>14</sup>

Cette équivalence pouvait *a priori* se traduire par deux constructions juridiques différentes : soit une convergence entre les règles sectorielles existantes, soit la création de règles directement et indistinctement applicables aux trois familles de produits. Pour ce qui concerne les PID, la Commission européenne n'a pas clairement opté pour l'un ou l'autre de ces schémas. D'un côté, elle a proposé de traiter de l'information précontractuelle dans un règlement à caractère transversal, de l'autre, elle a proposé de traiter des règles de bonne conduite en modifiant et adaptant les propositions des directives intermédiation en assurance et, dans un calendrier légèrement décalé, marchés d'instruments financiers.

La proposition de directive « intermédiation en assurance » (IMD) n'est pas circonscrite au seul champ des produits d'assurance-vie mais comporte des dispositions spécifiques relatives à ces derniers, lorsqu'ils sont considérés comme produits d'investissement<sup>15</sup>.

Le paquet législatif, dit « paquet Barnier » se compose des actes suivants :

- **une proposition de règlement portant sur les documents d'informations clés relatives aux produits d'investissement.** Cette proposition établit des principes généraux sur l'approche suivie et sur le

<sup>13</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/investment\\_products\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/investment_products_fr.htm)

<sup>14</sup> *Exposé des motifs de la proposition de règlement, point 3.1). Ce paragraphe expose la notion de « level playing field » des juristes anglo-saxons.*

<sup>15</sup> *Articles 22 à 25 de la proposition de directive « intermédiation en assurance »*

contenu des documents. Elle sera complétée par des actes délégués ou d'exécution détaillés.

Son champ d'application n'est pas des plus lisibles : il couvre les dépôts bancaires structurés, les contrats d'assurance-vie en fonds en euros et en unités de compte, les produits d'épargne retraite qui ne sont pas souscrits à titre obligatoire dans le cadre de l'entreprise et les fonds non coordonnés (c'est-à-dire non soumis à la directive OPCVM IV) ; en revanche il ne couvre pas les actions et les obligations simples, les fonds de pension et les produits de retraite professionnels. La question de l'inclusion dans le champ du règlement des contrats d'assurance-vie en euros ne fait pas l'unanimité. Les OPCVM « coordonnés » bénéficieraient d'une exemption temporaire de cinq ans, car ils appliquent déjà le document d'informations clés pour les investisseurs prévu par la directive OPCVM IV.

La négociation au Conseil européen a débuté en septembre 2012 et se poursuit sous présidence irlandaise. L'examen du texte par le Parlement européen devrait intervenir au début de l'année 2013. Un rapporteur a d'ores et déjà été nommé ; il s'agit de Madame Pervenche Berès ;

- **une proposition de directive sur l'intermédiation en assurance (IMD2)**. Elle vise à mieux gérer les conflits d'intérêt par une plus grande transparence sur le statut et sur la rémunération du vendeur. Elle étend son périmètre à tous les canaux de distribution, y compris à la vente directe et à certains produits d'assurance affinitaire, actuellement hors du champ de la directive. Elle soutient une approche proportionnée des règles de commercialisation, les standards de vente et de conseil dépendant de la complexité du produit (alors que l'obligation de conseil est actuellement interprétée dans certains pays européens comme étant obligatoire, dans tous les cas). Elle crée enfin un nouveau concept : « les produits d'investissement assurantiers » pour lesquels elle définit de nouvelles obligations ;

- **une proposition de directive OPCVM V**, portant principalement sur la responsabilité du dépositaire <sup>16</sup>.

Par ailleurs, la proposition de directive « MIF2 » étend aux dépôts bancaires structurés une partie de ses dispositions relatives aux règles de bonne conduite. Le Parlement européen y a introduit le 26 octobre 2012 un article 3 bis étendant certaines des dispositions de la « MIF » aux entreprises d'assurance et de réassurance.

Enfin, la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (Solvabilité II) codifie les dispositions de la directive vie 2002/83/CE qui définit les informations précontractuelles devant être communiquées au souscripteur d'un contrat d'assurance-vie.

Deux questions suscitent encore de nombreuses discussions au sein des instances européennes : la rémunération des distributeurs et l'information de l'épargnant.

### 9.2.2.1 La rémunération des distributeurs

C'est un sujet de confrontation entre deux cultures économiques et juridiques au sein de l'Union européenne : un modèle anglo-saxon avec des distributeurs indépendants et un modèle continental plus diversifié. Pour que le caractère indépendant ne soit pas considéré comme trompeur, le monde anglo-saxon évolue vers une interdiction de rémunération par les producteurs pour les distributeurs qui se disent indépendants.

Ainsi, l'article 24 de la proposition de directive sur l'intermédiation en assurance (IMD2), qui est relatif aux principes généraux et à l'information des clients de produits d'investissement de détail prévoit que « *Lorsque l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurance informe le client que les conseils en assurance sont fournis sur une base indépendante, [...] il ou elle n'accepte ni ne reçoit d'honoraires, de commissions ni aucun autre avantage financier de la part d'un tiers ou d'une personne agissant pour le compte d'un tiers pour la fourniture du service aux clients* ». C'est un texte qui se réfère à la tradition anglo-saxonne.

Sur le même sujet, l'article 24 de la proposition de directive concernant les marchés d'instruments financiers (MIF2) telle que votée par le Parlement européen le 26 octobre 2012, prévoit que « *Lorsqu'une entreprise d'investissement informe le client que les conseils en investissement sont fournis sur une base indépendante, les États membres veillent à ce que l'acceptation de droits, commissions ou avantages non pécuniaires en relation avec la fourniture de conseils en investissement ou d'un service de gestion de portefeuille sur une base discrétionnaire soit interdite* ». C'est un texte qui se

<sup>16</sup> Quoique présentée dans le cadre du paquet législatif, la proposition de directive OPCVM V ne traite pas directement de règles de commercialisation. Elle contribue néanmoins à renforcer la protection de l'investisseur en OPCVM.

réfère plutôt à la tradition continentale à laquelle se rattache le droit français. La transparence des rémunérations est privilégiée, seule la rémunération sur une base discrétionnaire est interdite.

La nécessité et les modalités d'harmonisation des conditions de rémunération des intermédiaires indépendants sont un enjeu de taille pour les intermédiaires financiers français.

### 9.2.2.2 L'information de l'épargnant : vers un document clé généralisé ?

L'article 5 de la proposition de règlement de la Commission européenne du 3 juillet 2012 sur les documents d'informations clés sur les produits d'investissement dispose que « *L'initiateur de produits d'investissement rédige, pour chaque produit d'investissement qu'il élabore, un document d'informations clés, conformément aux exigences établies par le présent règlement; il publie ce document sur un site web de son choix préalablement à la vente du produit à des investisseurs de détail.* »

Ce document d'informations clés – KID – est inspiré du « *key investor information document* » prévu par la directive OPCVM IV, lequel a été traduit par « document d'informations clés pour l'investisseur (DICI) » en français. La communication du document d'informations clés serait obligatoire pour les produits d'investissement qui sont dans le champ de la proposition de règlement, à l'exception de ceux pour lesquels la communication d'un document d'informations clés est déjà de droit. Ces derniers, tels que les OPCVM coordonnés, bénéficieraient d'une exemption temporaire de cinq ans.

La proposition de règlement prévoit que le producteur du produit d'investissement de détail est responsable de la conception du document d'informations clés. Le distributeur doit le communiquer à l'investisseur gratuitement et en temps utile avant la conclusion du contrat. Le document doit être autonome des documents commerciaux qui doivent indiquer son existence et ne pas le contredire. Il doit être « exact, loyal, clair et non trompeur ». Il doit être court et

éviter tout jargon ou langage technique. Enfin, il doit être mis à jour.

La proposition de règlement fixe d'ores et déjà certaines des informations devant figurer au KID, notamment des informations générales telles que le nom du producteur, le type de produit d'investissement, l'horizon d'investissement et la garantie financière ainsi que des informations techniques telles que le profil de rendement/risque (dont l'indicateur de risque) et les performances passées. Les autorités de supervision (*European Securities and Markets Authority* – ESMA, *European Insurance and Occupational Pensions Authority* – EIOPA, *European Banking Authority* – EBA) participeront à l'élaboration des normes techniques de réglementation pour préciser les rubriques applicables en fonction des spécificités des produits, le format exact du document, la méthodologie retenue pour l'indicateur de risque.

Les membres du CCSF ne sont pas unanimes sur ce « document d'informations clés généralisé ».

Ils reconnaissent l'intérêt d'un document d'information qui permettrait à l'investisseur de comparer différents produits financiers entre eux à partir de rubriques communes. Ils font observer qu'en matière d'assurance-vie le droit français prévoit déjà l'existence d'un « encadré » destiné à attirer l'attention du souscripteur sur les principales caractéristiques de ce contrat<sup>17</sup>. L'« encadré » doit être rédigé en caractères très apparents et placé au début du contrat d'assurance-vie. Lorsqu'un contrat d'assurance prévoyant une valeur de rachat ou de transfert ne comporte pas d'encadré, une note d'information distincte de la proposition d'assurance doit être remise à l'assuré contre récépissé.

Les membres du CCSF sont plus réservés sur l'application d'une grille unique de critères pour l'ensemble des produits concernés. Ainsi, un indicateur de risque unique apparaît difficilement applicable à la fois aux contrats d'assurance-vie en euros ou en unités de compte. Dans le cas d'un fonds en euros, c'est l'actif général de la compagnie d'assurance qui répond de l'engagement de l'assureur. À l'inverse, la désignation du bénéficiaire qui constitue l'une des clauses les plus importantes du contrat d'assurance-vie ne trouve pas sa place dans la liste des rubriques du document d'informations clés<sup>18</sup>. Une adaptation de ce document à l'assurance apparaît difficilement évitable.

<sup>17</sup> Art. L. 132-5-2 du Code des assurances, issu de la loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005.

<sup>18</sup> Certains membres du CCSF considèrent que le format du KID n'est pas adapté aux contrats d'assurance, car, outre la comparabilité, ce KID doit communiquer les informations essentielles, or l'objectif de comparabilité a conduit à passer sous silence certaines caractéristiques essentielles du contrat d'assurance. D'autres membres sont favorables à un KID généralisé.

### 9.3 LES PRINCIPES DE HAUT NIVEAU APPROUVÉS PAR LE G20 DE CANNES DU 4 NOVEMBRE 2011

#### 9.3.1 L'action de la présidence française du G20 pour la protection financière des consommateurs

En 2011, la présidence française du G20 avait fait de la protection des consommateurs de services financiers une priorité. L'OCDE avait été chargée lors la première réunion du G20 sous présidence française, les 18 et 19 février 2011, de développer

une liste de principes communs de protection des consommateurs.

L'OCDE a constitué en son sein un groupe de travail (*task force*) pour définir ces principes de haut niveau. Le CCSF pour sa part a contribué à la définition de la position de la délégation française au sein de ce groupe de travail.

Après validation, ces principes définis par l'OCDE ont été transmis à la présidence française et approuvés par les chefs d'État et de gouvernement au cours du G20 de Cannes le 4 novembre 2011.

### Les dix principes de haut niveau approuvés par le G20 de Cannes

#### 1. Dispositif juridique, réglementaire et de contrôle

La protection financière des consommateurs doit être partie intégrante du dispositif juridique, réglementaire et de contrôle et refléter la diversité des contextes nationaux, ainsi que l'évolution du marché mondial et la réglementation au sein du secteur financier.

La réglementation doit être adaptée et proportionnée aux spécificités, au type et à la multiplicité des produits financiers et des consommateurs, à leurs droits et responsabilités, et pouvoir s'ajuster aux nouveaux produits, conceptions, technologies et mécanismes de prestation. Des mécanismes juridiques et judiciaires ou de contrôle rigoureux et efficaces doivent être mis en place de manière à protéger les consommateurs contre les fraudes, les abus et les erreurs de nature financière et à sanctionner de tels agissements.

Les prestataires de services financiers et les agents agréés doivent être soumis à une réglementation et/ou à un contrôle adéquat, en tenant compte des méthodes spécifiques au service ou au secteur en question.

Il convient de consulter les parties prenantes non gouvernementales concernées – dont les associations de consommateurs, les associations industrielles, les organes professionnels et les groupements de recherche – lors de l'élaboration des mesures liées à la protection et à l'éducation financières des consommateurs et de faciliter et de renforcer l'accès des parties prenantes concernées, et en particulier des associations de consommateurs, à ces processus.

#### 2. Rôle des autorités de contrôle

Il y a lieu d'instaurer des autorités de contrôle (spécialisées ou non) qui soient explicitement chargées de veiller à la protection financière des consommateurs et dotées de l'autorité nécessaire pour remplir leur mission. Leurs responsabilités doivent être établies sans équivoque et avec objectivité ; elles doivent disposer d'une gouvernance appropriée et d'une indépendance opérationnelle, de pouvoirs adéquats, de ressources et de moyens, d'un dispositif coercitif bien défini et transparent et de procédures de réglementation claires et cohérentes. Elles doivent également rendre compte de leurs activités. Les autorités de contrôle doivent respecter des règles déontologiques strictes, notamment en matière de confidentialité des informations relatives aux consommateurs et des informations privées, ainsi que pour éviter les conflits d'intérêts.

.../...

Il est souhaitable de promouvoir la coopération avec d'autres autorités de contrôle des services financiers et entre les autorités ou directions chargées des questions sectorielles. Il convient en outre de favoriser de façon appropriée l'instauration de règles du jeu équitables dans le domaine des services financiers. Les autorités de contrôle doivent aussi être incitées à collaborer à l'échelle internationale et une attention particulière doit être portée aux problèmes de protection des consommateurs liés aux opérations internationales et aux ventes et opérations de *marketing* transnationales.

### 3. Traitement juste et équitable des consommateurs

Tous les consommateurs de services financiers doivent bénéficier d'un traitement équitable, honnête et juste à tous les stades de leurs relations avec les prestataires de services financiers. Cette égalité de traitement des consommateurs doit faire partie intégrante de la bonne gouvernance et de la culture d'entreprise de tous les prestataires de services financiers et agents agréés. Les besoins des catégories de consommateurs les plus vulnérables méritent une attention particulière.

### 4. Publication d'informations et transparence

Les prestataires de services financiers et les agents agréés doivent fournir aux consommateurs des informations essentielles qui les renseignent sur les principaux avantages, risques et conditions associés au produit. Ils doivent aussi leur communiquer des informations sur les conflits d'intérêts liés à l'agent agréé par l'intermédiaire duquel le produit est commercialisé.

Ils doivent, en particulier, communiquer des informations sur les aspects importants du produit financier. Ils doivent fournir les informations nécessaires à tous les stades des relations avec la clientèle. Tous les supports de promotion financière doivent être exacts, honnêtes, compréhensibles et ne pas induire en erreur. Il convient d'adopter, lorsque cela est possible et applicable, des pratiques normalisées de publication d'informations (matérialisées, par exemple, par des formulaires) préalablement à la signature d'un contrat afin de pouvoir procéder à des comparaisons entre des produits et des services de même nature. Des mécanismes spécifiques de publication d'informations, comme la possibilité de lancer une alerte, doivent être mis en place pour transmettre des informations à la mesure des produits et des services complexes et porteurs de risques. Lorsque cela est possible, il convient de mener des enquêtes auprès des consommateurs pour évaluer et renforcer l'efficacité des règles de publication des informations.

Les avis doivent être donnés avec le plus d'objectivité possible et reposer, d'une manière générale, sur le profil du consommateur en tenant compte de la complexité du produit, des risques inhérents à ce produit, ainsi que des connaissances, de l'expérience, des compétences et des objectifs financiers du client.

Il convient de signaler aux consommateurs qu'ils doivent fournir aux prestataires de services financiers des informations pertinentes, exactes et disponibles.

### 5. Éducation et sensibilisation aux questions financières

Toutes les parties prenantes concernées se doivent de promouvoir l'éducation et la sensibilisation aux questions financières et les consommateurs doivent pouvoir accéder sans difficulté à des informations claires sur leur protection, ainsi que sur leurs droits et responsabilités. Des mécanismes appropriés doivent être élaborés afin d'aider les consommateurs actuels et à venir à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance requises pour comprendre comme il se doit les risques, et notamment les opportunités et les risques financiers, faire des choix éclairés, savoir à qui s'adresser pour obtenir une assistance et prendre des mesures efficaces pour améliorer leur propre bien-être financier.

.../...

Il y a lieu de favoriser l'éducation financière et l'information à grande échelle afin que les consommateurs, et en particulier les plus vulnérables, puissent approfondir leurs connaissances de la finance et leur potentiel dans ce domaine.

Compte tenu des spécificités nationales, l'éducation et la sensibilisation aux questions financières doivent être favorisées dans le cadre d'une stratégie plus large de protection et d'éducation financières des consommateurs, menées à bien par des canaux divers et appropriés, et doit débiter précocement et être accessibles à tous les stades de la vie. En matière d'éducation financière, des programmes et approches spécifiques doivent être conçus pour les consommateurs de services financiers les plus vulnérables.

Toutes les parties prenantes concernées doivent être incitées à appliquer les lignes directrices et principes internationaux sur l'éducation financière élaborés par le Réseau international sur l'éducation financière (INFE) de l'OCDE. Il serait souhaitable que les institutions nationales et les organisations internationales pertinentes recueillent, à l'échelon national et international, de nouvelles données comparables sur l'éducation et la sensibilisation aux questions financières afin d'évaluer et de renforcer l'efficacité des approches adoptées dans le domaine de l'éducation financière.

### **6. Comportement responsable des prestataires de services financiers et des agents agréés**

Les prestataires de services financiers et les agents agréés doivent avoir pour objectif de travailler au mieux de l'intérêt de leurs clients et être responsable de la défense de la protection financière des consommateurs. Les prestataires de services financiers doivent en outre être responsable et répondre des actes accomplis par leurs agents agréés.

En fonction de la nature de l'opération et à partir des informations principalement transmises par leurs clients, les prestataires de services financiers doivent évaluer leurs aptitudes, leur situation et leurs besoins financiers avant d'accepter de leur procurer un produit, un avis ou un service. Le personnel des prestataires (en particulier le personnel qui est en contact direct avec les clients) doit être dûment formé et qualifié. En cas de conflit d'intérêts potentiel, les prestataires de services financiers et les agents agréés doivent s'efforcer d'éviter que le conflit ne se matérialise. Lorsqu'un tel conflit ne peut être évité, les prestataires de services financiers et les agents agréés doivent veiller à communiquer les informations nécessaires, être dotés des mécanismes internes leur permettant de gérer cette situation ou refuser de fournir le produit, l'avis ou le service demandé.

La grille de rémunération du personnel des prestataires de services financiers comme des agents agréés doit être conçue de manière à favoriser un comportement responsable dans le cadre professionnel, à assurer l'égalité de traitement des consommateurs et à éviter les conflits d'intérêt. La grille de rémunération doit être communiquée aux consommateurs lorsque cela est nécessaire, comme c'est le cas par exemple lorsque le conflit d'intérêts potentiel ne peut être géré ou évité.

### **7. Protection des actifs contre la fraude et l'utilisation abusive**

Il convient de protéger de manière approprié et très sûre les dépôts, l'épargne et autres actifs financiers similaires des consommateurs, notamment contre la fraude, le détournement de fonds et autre utilisation abusive, au moyen des mécanismes d'information, de contrôle et de protection appropriés.

### **8. Protection des données relatives aux consommateurs et de leur vie privée**

Les informations financières et personnelles des consommateurs doivent être protégées à l'aide de mécanismes de contrôle et de protection appropriés. Ces mécanismes doivent notamment définir à quelles fins les

.../...

données peuvent être recueillies, traitées, détenues, exploitées et communiquées (notamment à des tiers). Ces mécanismes doivent en outre reconnaître les droits des consommateurs d'être informés de tout échange de données, de pouvoir accéder aux informations qui les concernent et d'obtenir que soient promptement rectifiées et/ou effacées les données inexactes ou collectées ou traitées de façon illicite.

### 9. Gestion des plaintes et recours

Les pays doivent s'assurer que les consommateurs ont accès en temps opportun à des mécanismes de gestion des plaintes et de recours adéquats qui soient accessibles, d'un coût abordable, impartiaux, équitables, fiables et efficaces. Ces mécanismes ne doivent pas occasionner pour les consommateurs de coûts, de charges ou de retards excessifs. Conformément à ce qui précède, les prestataires de services financiers et les agents agréés doivent être dotés de mécanismes de gestion des plaintes et de recours. Une instance de recours indépendante doit être disponible pour traiter les plaintes qui n'ont pas été efficacement résolues grâce aux mécanismes internes de règlement des litiges des prestataires de services financiers et des agents agréés. Il convient, à tout le moins, de rendre publiques des informations agrégées sur les plaintes et sur leur règlement.

### 10. Concurrence

Il faut promouvoir l'émergence de marchés concurrentiels à l'échelle nationale et internationale afin de proposer aux consommateurs une palette élargie de services financiers et, en suscitant des pressions concurrentielles sur les prestataires, d'inciter ceux-ci à proposer des produits compétitifs, à renforcer l'innovation et à maintenir une excellente qualité de service. Les consommateurs doivent pouvoir chercher, comparer et le cas échéant commuter entre différents produits et prestataires et pour un coût raisonnable et transparent.

Source : OCDE

#### 9.3.2 La poursuite des travaux sous la présidence mexicaine

Les chefs d'État et de gouvernement ont invité le FSB<sup>19</sup> et l'OCDE à développer, en tant que de besoin, des lignes directrices pour l'application des principes définis au sommet de Cannes, non pour en différer l'entrée en vigueur mais pour évaluer le besoin de lignes directrices complémentaires.

La présidence mexicaine du G20, qui a succédé à la présidence française, a invité l'OCDE à lui présenter un plan de travail en vue de son approbation par les ministres des finances au mois d'avril puis par les chefs d'État et de gouvernement au mois de juin 2012. L'OCDE a réuni la *task force* pour définir les besoins et focaliser les travaux sur ces points-là.

Au mois d'avril 2012, la *task force* a distingué trois principes devant donner lieu à des travaux complémentaires : « publication d'informations et

transparence », « comportement responsable des prestataires de services financiers et des agents agréés », « traitement des litiges et des recours ». Deux autres principes, « rôle des autorités de contrôle » et « éducation et sensibilisation aux questions financières » ont été confiés à l'étude d'autres autorités, aux comités de superviseurs pour le premier et au réseau de l'OCDE pour le second.

Le groupe de travail va procéder à une revue des pratiques existantes, des sous-groupes de travail, formés de représentants des pays du G20, de représentants de l'industrie et des consommateurs se réuniront au cours des prochains mois pour aboutir en septembre 2013, sous présidence russe du G20, à des propositions concrètes de lignes directrices. Il s'agit donc d'un plan de travail de seize mois qui est mis en place avec des échéances intermédiaires (réunions, séminaires). Un travail avec le CCSF sera effectué tout au long de cette maturation.

Le CCSF suivra donc les travaux de l'OCDE sur la mise en œuvre des principes de haut niveau définis par le G20 de Cannes pour la protection du consommateur

19 « Financial stability board »

de services financiers avec le plus grand intérêt, tout en soulignant la nécessité de maintenir la cohérence entre les différents niveaux de règles, international, européen et national.

### 9.4 LES ENJEUX DE LA DISTRIBUTION DES PRODUITS FINANCIERS

Le Comité consultatif est particulièrement attentif aux conditions de distribution des produits financiers et en particulier à ce qu'une information claire et précise et le cas échéant assorti d'un conseil adapté, soit fournie à l'épargnant.

#### 9.4.1 Les multiples enjeux de l'allocation de l'épargne

On observe aujourd'hui une forte concurrence entre les différents produits et établissements pour canaliser l'épargne des ménages. À cet égard, l'État dispose avec le levier fiscal d'un moyen efficace pour orienter l'épargne des ménages ; de fait, le régime fiscal d'un produit financier constitue un critère déterminant pour les ménages français.

L'épargne des ménages présente pour les établissements de crédit un fort enjeu prudentiel<sup>20</sup>. Ainsi, les banques cherchent à collecter des dépôts pouvant être comptabilisés dans leur bilan. L'importance des dépôts bancaires influe sur les ratios de liquidité prévus par les normes de Bâle III dont dépend le volume de crédits que les banques sont autorisées à accorder. Cette quête de ressources se manifeste aujourd'hui par les nombreuses publicités qui proposent au public des livrets d'épargne dont le rendement est bonifié pendant quelques mois et des comptes à terme innovants qui rémunèrent la fidélité du client.

Dans le secteur de l'assurance, les normes de Solvabilité II (dont l'entrée en vigueur est prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2014) auront des conséquences sur les allocations d'actifs des organismes d'assurance. Pour respecter les ratios de solvabilité<sup>21</sup>, ces derniers devront diminuer leur exposition aux titres risqués, parmi lesquels sont classées les actions, au profit des titres non risqués, au rang desquels figurent les obligations d'État. Les variations de taux de rémunération des contrats d'assurance-vie, qui pourraient résulter des nouvelles règles d'allocation d'actifs, auront des répercussions sur les arbitrages opérés par les ménages entre les différents produits d'épargne. C'est pourquoi les assureurs pourraient être

amenés à développer des gammes de produits comme les contrats « euro diversifiés<sup>22</sup> » qui s'accordent mieux avec les exigences de Solvabilité II.

Le « financement de l'économie » fait également appel à l'épargne des ménages<sup>23</sup>. Ainsi, plusieurs produits à régime fiscal spécifique ont été créés pour inciter les ménages à investir en actions : c'est l'objet même du plan d'épargne en actions (PEA) créé par la loi du 16 juillet 1992, du contrat d'assurance-vie investi principalement en actions (contrat DSK) ou de l'actionnariat salarié, qui permet aux salariés d'investir en titres de leur entreprise. Pour le secteur productif l'enjeu est double : renforcer les fonds propres des entreprises en faisant appel à l'actionnariat individuel, préserver les droits de vote attachés à la détention d'actions. Enfin, certains livrets d'épargne réglementée, tels que le livret de développement durable (LDD) et, depuis la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, le livret A permettent de drainer une partie des fonds collectés vers les petites et moyennes entreprises.

Les « financements d'intérêt général » constituent une orientation traditionnelle de l'épargne. C'est l'objet même de l'épargne réglementée qui permet aux ménages de bénéficier d'un placement garanti et d'un taux de rémunération supérieur à l'inflation et dont les encours permettent de financer une politique publique. L'exemple le plus cité est celui du livret A dont les encours centralisés à la Caisse des dépôts et consignations financent le logement social. Les financements d'intérêt général bénéficient souvent d'une fiscalité attractive. Ainsi, le livret A est exonéré d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux ; en 2012, il a bénéficié d'une collecte nette record de 28,16 milliards d'euros<sup>24</sup>, dopée par le relèvement de 25 % de son plafond (de 15 300 euros à 19 125 euros) au 1<sup>er</sup> octobre 2012.

Enfin, de plus en plus d'épargnants expriment des préoccupations éthiques et souhaitent orienter leurs investissements vers la « finance solidaire » ou la « finance responsable ».

20 Les normes prudentielles visent à adapter les exigences réglementaires aux risques que les entreprises encourent dans leur activité.

21 Ce sont des normes qui visent à adapter le niveau de fonds propres aux risques réels de toute nature auxquels sont exposés les organismes d'assurance.

22 Contrat d'assurance-vie en euros dont une partie du capital est placé en unités de compte.

23 Sous ce vocable on désigne souvent le financement des entreprises qui est réalisé soit par autofinancement, soit par renforcement des fonds propres (actions et titres assimilés), soit encore par endettement (obligations et titres assimilés, recours au crédit).

24 Source : Caisse des dépôts et consignations.

La finance solidaire consiste à fournir des prêts ou des titres de capital à des organismes respectant certains principes de gouvernance (sur le statut et sur les écarts de rémunération) ou à des organismes qui financent eux-mêmes des personnes exclues des circuits bancaires ou financiers classiques. Dans une démarche de solidarité, les investisseurs acceptent de renoncer à une petite partie de leur rémunération pour soutenir ce type d'actions. Depuis la loi du 4 août 2008 précitée, les plans d'épargne d'entreprise doivent obligatoirement proposer aux salariés qui en sont les bénéficiaires un mode de placement solidaire. Les chiffres collectés par l'Association française de gestion financière montrent une forte progression sur un an de l'épargne solidaire (+ 43 % au 30 juin 2012<sup>25</sup>) et donc une adhésion des salariés à cette démarche.

La finance responsable consiste à soumettre l'investissement à des critères éthiques, au-delà des seuls critères financiers. On parle couramment d'investissement socialement responsable (ISR). Il s'agit donc d'une démarche différente au champ d'application plus vaste. Ces critères éthiques sont généralement liés à trois types de considérations : environnementale, sociale et/ou de gouvernance. En droit français, l'ISR est une démarche volontaire, accompagnée le cas échéant par des organismes qui se proposent de labelliser les financements responsables. En effet, les investisseurs peuvent avoir des opinions et des pratiques différentes.

Une des seules dispositions traitant expressément de l'ISR est l'article L. 214-39 du *Code monétaire et financier* relatif aux fonds communs de placement d'entreprise (FCPE). Il prévoit que le règlement d'un FCPE peut préciser les considérations sociales, environnementales ou éthiques que doit respecter la société de gestion dans l'achat ou la vente des titres ainsi que dans l'exercice des droits qui leur sont

attachés. Dans ce cas, le rapport annuel du FCPE doit rendre compte de leur application.

Ainsi, la finance solidaire et la finance responsable ont toute leur place dans la palette des produits proposés aux épargnants et investisseurs. À cet égard, le CCSF a eu l'occasion de rappeler plusieurs fois au cours de l'année 2012 que la promotion de ces produits ne devrait pas s'accompagner d'une moindre protection des investisseurs et épargnants.

#### 9.4.2 Les particuliers face à la diversité des produits financiers

Dans chaque secteur, les opérateurs financiers peuvent faire valoir d'excellents motifs pour attirer à eux l'épargne des particuliers. Mais au final, c'est aux particuliers eux-mêmes qu'il revient de choisir leurs produits d'épargne et supports d'investissement.

Or, face à l'évolution rapide de l'ingénierie financière et du droit, le CCSF est amené régulièrement à insister pour qu'une information et, le cas échéant, un conseil clairs et pertinents soient fournis à la clientèle.

Ainsi, la plupart des observateurs soulignent l'aversion des investisseurs français pour le risque et leur propension à privilégier les produits d'épargne liquides et non risqués<sup>26</sup>. Si l'on souhaite que plus d'investisseurs s'orientent vers le financement des entreprises, il y a probablement une pédagogie du risque à mettre en œuvre. Celle-ci ne doit pas conduire à une prise de risque inconsidérée mais mettre les épargnants en mesure de prendre un risque calculé en fonction de leurs besoins et de leur niveau de connaissance.

Ce sont les conseillers clientèle des établissements financiers et les intermédiaires qui sont le mieux placés pour effectuer cette pédagogie, par l'information et le conseil, en fonction de l'intérêt de leur client.

Le CCSF sera amené au cours de l'année 2013 à approfondir la question de l'information des épargnants, en particulier l'information précontractuelle.

25 AFG : Communiqué de presse du 10 octobre 2012 – L'épargne salariale au 30 juin 2012.

26 Cf. 9.1.4. L'enquête du Crédoc sur la culture financière des Français

## 10. Réclamations et médiations

Comme chaque année, le CCSF a fait le bilan des médiations du secteur financier. Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), le secrétaire du Comité de la médiation bancaire, le médiateur auprès de l'Association française des sociétés financières (ASF) ainsi que les médiateurs du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA) et de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) ont été invités à présenter leur rapport annuel.

En outre, le traitement des réclamations fait l'objet d'un suivi plus attentif de la part des pouvoirs publics, au niveau national mais aussi européen et mondial. Au niveau national, de nombreuses réflexions ont été menées en 2011 et 2012, notamment par les autorités de contrôle, pour améliorer le traitement des réclamations. Au niveau européen, des travaux ont été conduits à plusieurs niveaux, par les comités de superviseurs et par la Commission européenne elle-même (la Commission s'intéresse aussi au traitement des réclamations par les administrations elles-mêmes)<sup>1</sup>. Au niveau mondial, le G20 a adopté lors du sommet de Cannes les principes directeurs de haut niveau sur la protection des consommateurs de services financiers qui comportent un volet « réclamations ».

## 10.1 LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

### 10.1.1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?

L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et l'AMF définissent la réclamation comme « une déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation »<sup>2</sup>.

Une réclamation doit également être distinguée d'une procédure de médiation, celle-ci intervenant en dernier recours amiable quand le litige persiste.

<sup>1</sup> *Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes*

<sup>2</sup> *Définition commune issue de la recommandation de l'ACP 2011-R-05 du 15 décembre 2011 sur le traitement des réclamations, et de l'instruction de l'AMF n° 2012-07*

<sup>3</sup> *Notamment les articles L. 112-2, L. 112-2-1 du Code des assurances et L. 314-12 et 13 du Code monétaire et financier (liste non exhaustive)*

<sup>4</sup> *Cette recommandation n'est pas spécifique au secteur financier mais elle lui est applicable.*

### 10.1.2 Quels sont les enjeux d'une meilleure connaissance des réclamations ?

Il ressort des travaux menés dans diverses instances nationales ou internationales qu'une meilleure connaissance des réclamations permettrait d'améliorer les relations entre les professionnels et leurs clients.

Pour les entreprises, notamment dans le secteur financier, l'analyse des réclamations permet d'identifier les erreurs, les dysfonctionnements, les manquements et les mauvaises pratiques dans les relations avec la clientèle et de discerner, le cas échéant, les risques juridiques et opérationnels susceptibles d'affecter l'entreprise ou le groupe. Il en est ainsi des réclamations qui présentent des conséquences financières ou réglementaires importantes ou encore un risque d'image pour l'entreprise, des réclamations déjà identifiées mais en augmentation significative, des réclamations nouvelles dont la répétition est prévisible, voire des réclamations à caractère déontologique mettant en cause des pratiques contraires aux règles d'éthique et de déontologie applicables dans l'établissement ou le groupe.

Ces éléments servent à nourrir la politique qualité et sa pertinence et permettent aussi la prise en compte au titre du contrôle interne pour définir des actions correctives au niveau de l'entité et, le cas échéant, du réseau auquel elle appartient ainsi que de ses partenaires.

Pour cette dernière raison de nombreux textes prévoient la prise en compte des réclamations et l'information du consommateur sur ces procédures<sup>3</sup>.

Pour les pouvoirs publics, administrations et autorités de contrôle, l'analyse des réclamations reçues par leurs services permet, pour les uns, d'opérer le suivi des réglementations et normes de droit souple (*soft law*, c'est-à-dire les règles qui ne sont ni législatives ni réglementaires, telles que des codes de bonne conduite, des engagements et normes professionnels, etc.) mises en place et par suite d'évaluer l'efficacité de l'action de l'État et, pour les autres, d'identifier les facteurs de risques et d'orienter les contrôles en conséquence.

Aussi la recommandation de la Commission européenne du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs<sup>4</sup>, et communiquer les

données y afférentes, préconise-t-elle d'harmoniser les systèmes de classification des réclamations utilisés par les autorités compétentes et les services d'aide aux consommateurs dans les États membres en vue de créer une base de données des réclamations des consommateurs à l'échelle de l'Union européenne.

En France, certains services et autorités publics sont déjà dotés d'une base de réclamations. Toutefois, l'État ne dispose pas encore à ce jour d'une vision exhaustive et consolidée des réclamations qui lui sont adressées dans le domaine financier.

### 10.1.3 La recommandation 2011-R-05 du 15 novembre 2011 de l'ACP sur le traitement des réclamations

La recommandation du 15 novembre 2011 de l'ACP a été présentée au CCSF le 24 janvier 2012<sup>5</sup>. Elle a pour objet de favoriser un traitement plus efficace des réclamations adressées aux entreprises du secteur financier<sup>6</sup>. Elle harmonise certaines définitions et vise à améliorer les procédures existantes dans le secteur financier.

En 2011, l'ACP a procédé à une dizaine de contrôles sur place portant sur le traitement des réclamations. Au-delà d'une situation globalement satisfaisante, ces contrôles, les annexes aux rapports de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que les réclamations reçues par l'ACP ont révélé que certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations étaient insuffisamment protectrices de la clientèle malgré l'importance de l'enjeu.

En conséquence, l'ACP a recommandé des bonnes pratiques ayant pour objet de garantir à la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé. À cet égard, la formation des collaborateurs est très importante ; les circuits doivent être organisés et la saisine facilitée ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations. À cet effet, l'exploitation des réclamations doit être organisée.

Le CCSF a accueilli favorablement cette recommandation qui a fait l'objet, préalablement à

son adoption par l'ACP, d'une concertation avec les parties concernées.

## 10.2 LE BILAN DES MÉDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER

### 10.2.1 La diversité des modèles

En 2012, le *Code de procédure civile* (CPC) a donné pour la première fois une définition générale de la médiation<sup>7</sup>, tirée de la directive européenne de 2008 sur la médiation dans le domaine civil et commercial, et consacré le principe de confidentialité<sup>8</sup>. Toutefois, au-delà de ce socle commun, les dispositifs de médiation du secteur financier recouvrent plusieurs modèles.

#### 10.2.1.1 Le secteur des instruments financiers

Mme Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'AMF depuis novembre 2011, est venue présenter au CCSF du 25 septembre 2012 l'activité de médiation de l'AMF au titre de l'exercice 2011.

La médiation de l'AMF, définie par l'article L. 621-19 du *Code monétaire et financier*, se caractérise comme une médiation légale, publique et gratuite. Le médiateur est nommé pour un mandat de trois ans, renouvelable. Il s'appuie sur une équipe de juristes confirmés et traite en moyenne plus de 500 dossiers de médiation par an.

La fonction du médiateur au sein de cette institution a évolué au cours de l'année 2011. Le médiateur a bénéficié d'une meilleure visibilité donnée par l'AMF à la protection de l'épargnant, sous l'influence conjuguée du plan stratégique de l'AMF, des conclusions du rapport du groupe de travail Delmas-Marsalet et

5 Une instruction de l'AMF portant sur le traitement des réclamations et rédigée dans les mêmes termes a été publiée le 13 juillet 2012.

6 Il s'agit, d'une part, des organismes d'assurance : entreprises d'assurance, mutuelles, unions régies par le Code de la mutualité, institutions de prévoyance..., d'autre part, des établissements de crédit et établissements de paiement, enfin des intermédiaires d'assurance, intermédiaires en opérations de banque et services de paiement.

7 Art. 1530 du CPC : « La médiation et la conciliation conventionnelles régies par le présent titre s'entendent, en application des articles 21 et 21-2 de la loi du 8 février 1995 susmentionnée, de tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence. »

8 Art. 1531 du CPC : « La médiation et la conciliation conventionnelles sont soumises au principe de confidentialité dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 21-3 de la loi du 8 février 1995 susmentionnée. »

Ract-Madoux en faveur d'une meilleure indemnisation des préjudices subis par les épargnants<sup>9</sup> et de la transposition de la directive européenne de 2008 sur la médiation<sup>10</sup>. L'indépendance du médiateur de l'AMF a été renforcée, en ce qu'il est désormais directement rattaché au président de l'AMF et n'est plus intégré dans la hiérarchie des services de l'AMF. Le médiateur s'est recentré sur son cœur de métier, laissant les demandes d'information à la plate-forme de renseignements de l'AMF « Épargne Info Service ».

Mme Cohen-Branche a rappelé que le médiateur de l'AMF n'était pas compétent dans les domaines fiscal, bancaire et assurantiel, y compris pour les contrats d'assurance-vie en unités de compte. Il peut avoir un champ de compétence commun avec d'autres médiateurs, c'est le cas en matière boursière où il exerce une compétence commune avec les médiateurs bancaires. Toutefois, à la différence de ces derniers, le médiateur de l'AMF peut également être saisi par une personne morale ou un professionnel. Enfin, comme tout médiateur, il propose une solution mais ne l'impose pas. Pour le professionnel du secteur financier, l'intervention du médiateur présente deux avantages : il peut identifier un dysfonctionnement et y mettre fin sans atteinte à son image. La médiation constitue ainsi un moyen complémentaire à un outil d'audit.

Le médiateur de l'AMF peut être saisi par courrier ou par courriel, au moyen du formulaire électronique disponible sur le site de l'AMF, pourvu que la demande de médiation ait fait l'objet d'une démarche préalable infructueuse auprès de l'opérateur concerné pour régler le litige.

Pour la dernière fois, les statistiques du rapport annuel du médiateur de l'AMF traitent à la fois de médiations et de consultations. En 2011, 1 399 demandes ont été reçues dont 518 demandes de médiation. Au cours de cette même année, 1 531 dossiers ont été traités dont 578 médiations. Ces chiffres traduisent une réduction du stock de dossiers en cours.

S'agissant des thèmes traités en 2011, les produits collectifs (OPCVM) reviennent le plus souvent (28 %), suivis de la tenue de compte-conservation (12 %), en raison de contentieux liés aux délais excessifs de transfert de plans d'épargne en actions (PEA) d'un

établissement à un autre, de la réception-transmission d'ordres, de la commercialisation de produits financiers et de la gestion sous mandat. 78 % des dossiers sont traités en moins de six mois depuis la réception de la demande. Il faudrait affiner ce chiffre en fonction de la date de réception de toutes les pièces utiles au traitement du dossier, ce qui sera fait prochainement.

Mme Cohen-Branche a dégagé trois orientations prioritaires pour améliorer le fonctionnement de la médiation de l'AMF :

- mettre fin aux situations dans lesquelles le requérant ne trouve pas le bon médiateur et identifier rapidement le médiateur compétent auquel l'investisseur doit s'adresser, en transmettant directement dans un délai de moins d'une semaine, son dossier à l'ACP, qui elle-même s'est engagée à transmettre dans le même délai le dossier soit au médiateur de l'assurance soit au médiateur bancaire ;
- faire en sorte que le client ait une meilleure connaissance du système de médiation. Depuis l'instruction de l'AMF n° 2012-7 entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2012, les établissements financiers doivent mieux structurer leurs dispositifs de réclamation et mentionner le nom et les coordonnées des médiateurs compétents dans la lettre de réponse qui ne donne pas satisfaction au client ;
- développer les recommandations du médiateur dans chaque dossier, de telle sorte que celui-ci devienne une force de proposition.

### 10.2.1.2 Le secteur des assurances

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 GEMA, puis en 1993 pour les entreprises d'assurance membres de la 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 M. Emmanuel Déal. Toutefois, cette dernière médiation ne concerne en principe que les courtiers membres de la CSCA.

En 2011 et 2012, M. Francis Frizon, médiateur de la FFSA, est venu présenter au CCSF son rapport annuel pour les exercices 2010 puis 2011. Le rapport afférant à 2010 mettait déjà en exergue une forte augmentation des demandes de médiation (plus de 30 % d'augmentation annuelle depuis 2008), tendance confirmée en 2011 (+ 32 %).

<sup>9</sup> Rapport relatif à l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs, rapport du groupe de travail présidé par Jacques Delmas-Marsalet et Martine Ract-Madoux, membres du Collège de l'AMF, 2011

<sup>10</sup> Directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale

Le rapport pour 2010 soulignait également une tendance nouvelle à s'adresser au médiateur pour résoudre des problèmes ne relevant pas de son champ de compétence, tels que des problèmes familiaux. Il a donc dû rappeler qu'un médiateur, même s'il peut statuer en équité, évolue dans un environnement juridique qu'il est tenu de respecter. Le rapport pour 2011 soulignait de plus un certain durcissement des attitudes des professionnels et des consommateurs. Pour la première fois, le médiateur de la FFSA a dû rappeler les règles de droit pénal applicables aux affaires qui lui étaient soumises, y compris lorsque lui-même était victime d'injure ou de diffamation.

Un des sujets mis en évidence par le rapport pour 2010 a été la mise en œuvre de la réforme de la déliaison en assurance emprunteur. Il s'agissait d'un sujet d'actualité puisque le libre choix de l'assureur du prêt immobilier a été rendu possible par la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010, sous réserve que le contrat proposé par l'emprunteur présente un niveau équivalent de garantie à celui du contrat de groupe proposé par le prêteur<sup>11</sup>. M. Frizon a noté une dérive de certains organismes prêteurs dans l'appréciation de l'équivalence du niveau de garantie : ainsi, un organisme prêteur avait rejeté pour défaut d'équivalence un contrat concurrent qui ne couvrait pas les situations illicites que son propre contrat de groupe couvrait (conduite en état d'ivresse, consommation de stupéfiants). Dans d'autres dossiers, le médiateur a estimé que le montant réclamé au titre des frais de délégation (autour de 400 euros) était trop élevé compte tenu de la prestation de service offerte.

Le médiateur s'est aussi penché sur les limites de l'expertise : le rapport pour 2010 a mentionné le cas d'assureurs qui se limitent, après avoir diligenté une expertise, à accepter purement et simplement les conclusions de l'expert, même si celles-ci sont « aberrantes ». M. Frizon a également attiré l'attention du Comité sur les nouveaux litiges qui apparaissent avec les services à distance, particulièrement les ventes d'assurance par téléphone.

Le médiateur de la FFSA a précisé que l'activité internationale représentait près de 50 % de ses activités. Il est en effet membre, depuis l'origine, du réseau européen de médiateurs (FINNET). M. Frizon regrette à cet égard que la plupart des médiateurs français concernés y participent peu.

En conclusion, M. Frizon a souligné que les médiations, bien qu'établies de longue date, restaient fragiles. Le fait qu'un mécanisme de médiation existe, fonctionne et soit reconnu ne garantit pas sa pérennité. Il n'existe pas de système de médiation pérenne qui ne repose pas sur un échange fortement exprimé et une adhésion totale, notamment des professionnels concernés. Or, le système de médiation, qui représente une alternative aux recours aux juridictions, a déjà fait ses preuves.

Le rapport annuel 2011 du médiateur de la FFSA a mis en exergue la persistance de conflits autour de l'assurance emprunteur qui représente la première cause de litiges traités par le médiateur avec 20 % des dossiers, avant même l'assurance-vie et l'automobile (19,2 %). De même, si l'article L. 113-9 du *Code des assurances* qui sanctionne la fausse déclaration non intentionnelle est appliqué plus souvent que par le passé, les modalités concrètes de mise en œuvre du texte posent encore des difficultés. Quant aux contrats d'assurance-vie, le rapport annuel 2011 souligne que la matière suscite encore des difficultés, particulièrement dans l'exercice du droit de renonciation prévu par l'article L. 132-5-1 du *Code des assurances*.

Des sujets nouveaux font leur apparition, en particulier les assurances de niche, telles que les assurances affinitaires<sup>12</sup> ; le médiateur est saisi de litiges liés à l'information qui doit être donnée sur ce type de produits. Il ne manque pas de s'interroger également sur les cumuls et doubles emplois suscités par ces assurances de niche avec d'autres types de garanties légales (garantie du fabricant) ou contractuelles (contrat multirisques habitation, par exemple) et sur le caractère limité des garanties souscrites qui suscitent chez les assurés un ressenti nuisible à l'image de l'assurance. Le médiateur souligne également l'augmentation des litiges portant sur la souscription de contrats d'assurance par téléphone. Le problème posé est ici celui de la preuve de la conclusion du contrat et plus particulièrement du consentement du souscripteur de ce contrat.

Enfin, le médiateur de la FFSA note la résurgence de comportements dilatoires de la part d'assureurs, comportements qui avaient disparu dans la gestion des sinistres. Certains assurés restent par exemple

<sup>11</sup> Article 21 de la loi 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010, entré en application au 1<sup>er</sup> septembre 2010

<sup>12</sup> Cf. chapitre 6, définition de l'assurance affinitaire : « assurance vendue comme l'accessoire d'un bien ou d'un service par un professionnel qui n'est ni assureur ni intermédiaire d'assurance »

sans nouvelles de leur dossier pendant des délais considérés par le médiateur comme inacceptables.

M. Frizon a insisté en conclusion sur le rôle d'alerte joué par la médiation de l'assurance auprès des professionnels de l'assurance pour les inciter à traiter en amont les litiges et les réclamations. La présentation de M. Frizon a trouvé un écho auprès des associations de consommateurs membres du CCSF qui ont souligné que les sujets évoqués par le médiateur de la FFSA recoupaient ceux qui leur avaient été communiqués par leurs adhérents.

Le 7 juin 2012, M. David Noguéro, nouveau médiateur du GEMA, est venu présenter au CCSF le rapport de médiation pour l'année 2011.

En 2011, la médiation du GEMA a été marquée par une forte progression du nombre de saisines (1 052 en 2011 contre 787 en 2010), essentiellement dans le domaine de l'assurance de dommages, qui est le domaine principal des mutuelles du GEMA<sup>13</sup>. Toutes les saisines n'ont pas abouti à un avis du médiateur. Certaines étaient prématurées (475) car l'assuré n'avait pas exercé de recours interne auprès de la société, d'autres irrecevables (167) car le demandeur aurait dû s'adresser à un autre médiateur. Au final, 409 dossiers ont donné lieu à un avis.

En 2011, 440 avis ont été rendus par le médiateur du GEMA, chiffre en progression depuis plusieurs années. Sur ce nombre, environ les deux tiers des demandes ont donné lieu à un avis défavorable et un tiers ont été totalement ou partiellement satisfaites. Le médiateur du GEMA a souligné l'existence de saisines proches d'une demande d'aide sociale, qui ne pouvaient qu'entraîner un avis de rejet. Le médiateur du GEMA dispose d'un délai de six mois pour rendre son avis ; en moyenne, ce délai est de l'ordre de trois ou quatre mois.

En termes d'analyse qualitative, le rapport du médiateur a mis en exergue une collection de cas particuliers à vocation pédagogique.

<sup>13</sup> Il est à noter que la part de l'assurance de personnes devrait progresser en raison d'une modification du protocole de médiation en 2011 qui élargit le champ de compétence du médiateur aux filiales des mutuelles du GEMA agissant dans le domaine de l'assurance complémentaire santé.

<sup>14</sup> Art. L. 133-2 du Code de la consommation : « Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur ou au non-professionnel [...] »

En assurance emprunteur, certains dossiers ont permis de souligner la mauvaise rédaction de clauses d'exclusion de garantie. Dans de tels cas, le médiateur a rappelé les principes classiques de la jurisprudence selon lesquels ces clauses doivent être formelles et limitées. Il a demandé à l'assureur un effort de précision sur leur rédaction. Un dossier évoquait le traitement de la rupture conventionnelle du contrat de travail : la notice d'assurance avait été rédigée avant l'introduction en droit de ce mode de rupture mais l'adhésion de l'assuré était postérieure à la modification législative. Pour statuer sur ce cas, le médiateur s'est placé sur le terrain de l'obligation d'information et de conseil de l'assuré.

La notion contractuelle d'accident, qui peut être différente de celle perçue par l'assuré, a posé difficulté aux assurés. Ainsi, la définition de « l'accident de la vie » donnée par le contrat d'assurance implique une cause extérieure, ce qui n'est pas toujours compris par les assurés. Le médiateur a suggéré de donner dans le contrat quelques illustrations des accidents qui entrent dans la garantie. La question de la fausse déclaration du risque est une problématique classique des questionnaires de santé. Le médiateur a rappelé que le droit sanctionne la fausse déclaration du risque même quand elle n'a pas eu d'incidence sur la survenance du dommage (L. 113-8 du *Code des assurances*). Le débat sur la mauvaise foi s'est posé dans le cadre des déchéances de garantie : le médiateur a également rappelé qu'une déclaration inexacte n'est pas nécessairement de mauvaise foi.

En assurance de dommages, la notion de vol, telle que définie par le contrat d'assurance, suscite une incompréhension des assurés. Le médiateur applique bien évidemment la clause contractuelle mais il faut à chaque fois examiner le contrat et les circonstances du vol. Il existe une vraie difficulté liée à l'évolution des techniques de vol qui ne correspondent plus aux définitions contractuelles. Il en a conclu qu'il fallait trouver un équilibre entre le vol manifeste et la lutte contre la fraude à l'assurance.

Une précision doit être apportée : lorsque la clause est sujette à interprétation, le médiateur applique systématiquement l'interprétation favorable issue de l'article L. 133-2 du *Code de la consommation*<sup>14</sup>, au bénéfice de l'assuré.

L'expertise, qui concerne tout à la fois les assurances de dommages et les assurances de personnes, est une étape importante de l'indemnisation du dommage.

Si le médiateur estime que l'expertise a été mal faite, il peut demander à l'assureur de procéder à une nouvelle expertise à ses frais. Si la contre-expertise n'a pas été proposée à l'assuré, le médiateur demande de transmettre le rapport à l'assuré et de lui rappeler la possibilité de procéder à une contre-expertise ; de surcroît, si la contre-expertise est favorable à l'assuré, elle sera aux frais de l'assureur.

Le rapport du médiateur du GEMA a permis de montrer que certaines techniques de commercialisation nouvelles posaient des problèmes de preuve de la conclusion et du contenu du contrat d'assurance. Internet, qui permet de conserver les traces de l'échange, lui apparaît plus sûr que le téléphone.

S'agissant enfin de la prescription biennale, le protocole de médiation exige de l'assureur qui l'oppose qu'il en avertisse immédiatement l'assuré qui saisit le médiateur. À cet égard, la jurisprudence de la Cour de cassation exige que le texte même des articles sur la prescription soit reproduit dans le contrat.

En conclusion, M. Noguéro a souligné que trancher des cas particuliers permet de tirer des enseignements plus larges qui aident à améliorer les rapports entre les assurés et les assureurs.

### 10.2.1.3 Le secteur bancaire

La médiation bancaire est un dispositif légal doté d'une architecture à deux niveaux. D'une part, un ou plusieurs médiateurs désignés par chaque établissement de crédit ou de paiement, sont chargés aux termes de l'article L. 316-1 du *Code monétaire et financier* de recommander des solutions aux litiges opposant l'établissement à sa clientèle<sup>15</sup>, d'autre part, un Comité de la médiation bancaire régi par l'article L. 615-2 du *Code monétaire et financier*, et présidé par le gouverneur de la Banque de France, est chargé de superviser le dispositif et de veiller à garantir l'indépendance des médiateurs bancaires. En outre, le Comité de médiation bancaire est tenu d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire et de le transmettre au CCSF. Ainsi, le 31 janvier 2013, M. Jean-Paul Meurice, secrétaire du Comité de la médiation bancaire, est venu présenter au CCSF le *Bilan de la médiation bancaire pour l'exercice 2011*.

En 2011, la médiation bancaire a enregistré un rebond des réclamations présentées par rapport à 2010. Le nombre des réclamations a atteint, en 2011, un nouveau pic historique depuis la création de cette procédure (34 739 saisines, + 3 % par rapport à 2010).

Si l'on excepte une légère diminution en 2010, on assiste à une progression ininterrompue des litiges exposés depuis 2008, ce qui est à la fois la marque d'une extension du champ de compétence de la médiation, d'un accroissement du succès rencontré par le dispositif de médiation (notamment grâce à une meilleure connaissance de son existence de la part des clients), et de l'instabilité du contexte économique.

S'agissant de l'extension de compétences résultant de la loi Chatel du 3 janvier 2008, qui conférait aux médiateurs bancaires une compétence universelle, à l'exclusion de certaines décisions liées au crédit (refus, conditions d'octroi, garanties demandées) et de la politique tarifaire des établissements, le taux de prise en charge effective par les médiateurs (taux d'éligibilité des demandes) est resté à peu près stable en 2011 par rapport à 2010 à 30 %. En revanche, le taux d'incompétence procédurale, qui tient au non-respect de la hiérarchie des recours a diminué légèrement pour se situer à 42 % contre 44 % en 2010.

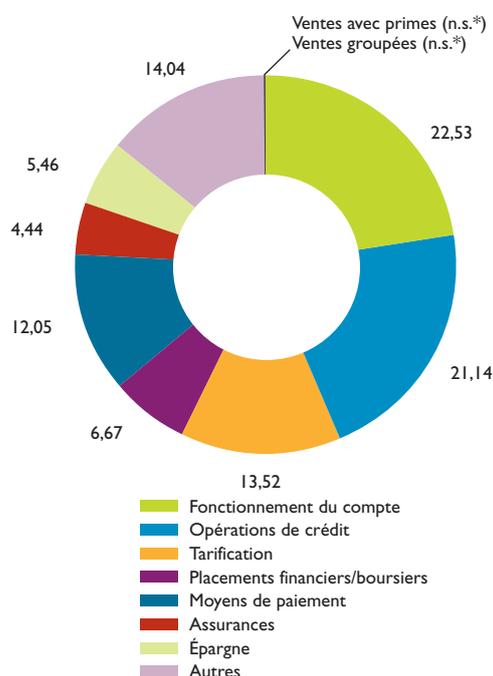
Dans l'ordre, les réclamations relatives aux conditions de fonctionnement des comptes représentent 22,5 % des saisines en 2011, suivies par celles relatives aux opérations de crédit (21,1 %). Viennent ensuite par ordre décroissant celles relatives aux litiges concernant la tarification, celles relatives aux moyens de paiements, aux placements financiers, aux produits d'épargne et celles relatives aux contrats d'assurance.

La typologie thématique des réclamations traitées reflète assez précisément celle des réclamations reçues, parfois en l'amplifiant. C'est ainsi que, pour la première fois depuis la création de la procédure, les avis relatifs à la gestion des opérations de crédit, en hausse de 13 % par rapport à 2010, constituent le premier motif de médiation, devant les recommandations portant sur le fonctionnement du compte, en baisse régulière depuis 2008. Le nombre des avis rendus en matière de placements financiers diminue fortement, dans une proportion supérieure à la baisse observée au niveau des litiges reçus. Cette apparente distorsion provient vraisemblablement de l'exclusion, dans certaines chartes de la médiation, des litiges relatifs au comportement des placements financiers sur les marchés. Inversement, la fréquence des avis ayant pour objet les produits d'épargne et d'assurance progresse sous les effets conjugués de la situation économique globale et de l'attractivité croissante de la procédure.

<sup>15</sup> On rappellera que la saisine éventuelle du médiateur doit avoir été précédée de deux démarches infructueuses de règlement de la réclamation : la première auprès de l'agence qui tient le compte, la deuxième auprès du service relations clients de l'établissement.

**G10.1 Répartition thématique des réclamations reçues**

(en %)

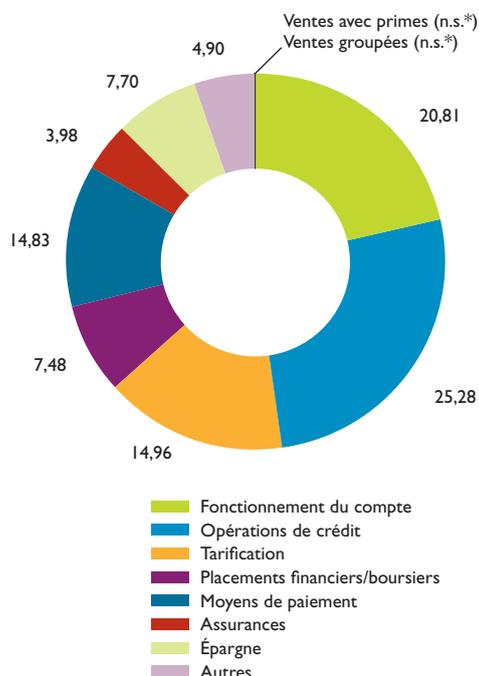


\* : n.s. : non significatif

Source : Bilan de la médiation bancaire pour l'exercice 2011

**G10.2 Répartition thématique des réclamations traitées**

(en %)



\* : n.s. : non significatif

Source : Bilan de la médiation bancaire pour l'exercice 2011

16 La médiation ASF fait partie de la médiation bancaire décrite à la section précédente et qui en intègre les données au même titre que celles des autres composantes de la médiation bancaire.

17 Cetelem a décidé en 2010 de mettre en place sa propre médiation d'entreprise en quittant la médiation de groupe ASF.

Pour la première fois en 2011 depuis que le dispositif existe, le total des avis totalement ou partiellement favorables à la clientèle est majoritaire (52 % des avis émis), dont un tiers totalement favorables.

Indépendamment de l'extension législative de compétences, quatre médiateurs sur dix disposent d'une extension conventionnelle de compétences élargissant plus ou moins substantiellement le périmètre d'intervention des intéressés. L'augmentation continue du flux des réclamations combinée à la complexité croissante des dossiers examinés a entraîné un allongement du délai moyen de traitement des demandes, passé de 36 à 40 jours, nécessitant probablement une adaptation tant qualitative que quantitative des moyens mis à la disposition des médiateurs les plus exposés à cette situation.

En conclusion, le *Bilan de la médiation bancaire* pour 2011 souligne que, face à cette nouvelle augmentation du nombre des réclamations et à la technicité accrue nécessaire à leur traitement, la procédure de médiation issue de la réforme de 2008 s'est montrée adaptée et efficace. Le système semble cependant avoir atteint un palier d'efficacité dont le franchissement implique une optimisation des pratiques suivies. Les principes de cette optimisation feront l'objet d'une recommandation du Comité de la médiation bancaire début 2013.

**10.2.1.4 La médiation des sociétés financières**

M. Bernard Drot, médiateur auprès de l'ASF et par ailleurs membre du CCSF a présenté son rapport de médiation pour 2011 lors de la réunion du CCSF du 23 octobre 2012.

Il a rappelé en premier lieu l'ancienneté de cette médiation créée en 1995 et la spécificité du médiateur auprès de l'ASF qui est nommé en concertation par les organisations de consommateurs signataires et le Conseil de l'ASF. C'est un médiateur dit de branche<sup>16</sup>, exerçant pour les 75 établissements adhérents<sup>17</sup>. Son champ de compétences est très large, n'excluant que les décisions d'acceptation ou de refus de financement. Les dossiers concernant des non-adhérents sont autant que possible transférés au médiateur compétent. Le médiateur émet, en équité, un avis sur le litige qui lui est soumis. Le silence de l'établissement face à cet avis vaut acceptation. Le cas échéant, mais ce cas est rarissime, le refus d'appliquer un avis doit être motivé. L'établissement ne peut interrompre la médiation, sauf en engageant effectivement une procédure judiciaire.

En 2011, 1 502 requêtes concernant des adhérents ont été reçues, dont près de 91 % étaient éligibles<sup>18</sup>, les autres requêtes concernant des litiges hors champ, tels que ceux portant sur des crédits à objet professionnel, des refus de crédit, l'existence d'une instance pendante au tribunal, etc. Ce niveau est très élevé notamment en raison de la bonne connaissance qu'ont les consommateurs d'un itinéraire de traitement des réclamations parfaitement balisé. Le rapport souligne que certains consommateurs se battent plus pour le principe que pour l'enjeu financier (parfois de quelques euros seulement). Ces petits dossiers méritent d'autant plus d'attention qu'ils révèlent parfois des problèmes systémiques, tels par exemple qu'un bogue informatique, ou encore l'impossibilité matérielle de déclarer la prise de médicaments sur les formulaires d'assurance emprunteur. Ultérieurement, ces défauts peuvent être corrigés dans l'intérêt de l'ensemble des consommateurs.

60 % des avis ont été favorables aux requérants, les réponses défavorables concernant essentiellement des requêtes non fondées. Quand les enjeux financiers étaient chiffrables<sup>19</sup>, ils ont varié de 1,54 euro à 14 674 euros en 2011.

Les principales questions ont concerné les demandes de réaménagement de crédits, les assurances emprunteurs, le Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), le solde anticipé, les dossiers au contentieux (chacun de ces thèmes représentant 10 % à 13 % des dossiers éligibles) et le surendettement (5 %).

M. Drot a mis en lumière les dossiers, de plus en plus nombreux, de refus de prise en charge de sinistres par l'assurance emprunteur, notamment par une trop fréquente, et discutable, invocation de l'article L. 113-8 du *Code des assurances* dans des cas qui relèvent de l'article L. 113-9, également pour des raisons purement formelles et souvent déconnectées de toute logique ou équité (exemple de refus de mise en jeu de l'assurance chômage pour une salariée licenciée d'un CDI au motif qu'elle était en CDD au moment de la conclusion du contrat). Ces litiges, qui

sont les plus lourds de conséquences financières et humaines, pourraient être évités par une meilleure adéquation des documents et formalités d'adhésion aux circuits de distribution et aux publics visés, ainsi que par une meilleure prise en compte des évolutions médicales ou sociologiques, que le médiateur auprès de l'ASF appelle de ses vœux.

### 10.2.2 Vers une évolution du droit européen

La Commission européenne a mis en chantier deux textes relatifs à la médiation qui ne concernent pas spécifiquement le secteur financier mais qui lui sont applicables : la proposition de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et la proposition de règlement relative au règlement en ligne des litiges de consommation<sup>20</sup>.

Sur le fond, ces deux textes reprennent les principes déjà énoncés dans les recommandations antérieures de la Commission en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>21</sup>, à savoir les principes d'impartialité, de transparence, d'efficacité et d'équité que devraient respecter les procédures de médiation.

Toutefois, les nouveaux textes européens, de par leur nature juridique, seront obligatoires pour les États membres. Ils devraient donc aboutir à instaurer une médiation dans les secteurs des biens et services de consommation qui en sont dépourvus et à étendre le respect des principes fondamentaux qui caractérisent toute médiation de qualité aux dispositifs.

<sup>18</sup> À titre de comparaison, le taux moyen d'éligibilité des membres du Comité de la médiation bancaire est de 30 %.

<sup>19</sup> De nombreux litiges n'ont aucun enjeu financier direct (ex : FICP).

<sup>20</sup> Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation – RELC) et proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC)

<sup>21</sup> Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO L 115 du 17 avril 1998, p. 31, et recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, JO L 109 du 19 avril 2001, p. 56.

# ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	<b>LISTE DES MEMBRES DU CCSF</b>	<b>135</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>TEXTES CONSTITUTIFS ET MODIFICATIFS DU CCSF</b>	<b>137</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>LISTE DES AVIS DU CCSF ADOPTÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2011-2012</b>	<b>151</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>LES MESURES SUR LES FRAIS BANCAIRES DÉCIDÉES DANS LE CADRE DU CCSF DU 21 SEPTEMBRE 2010</b>	<b>153</b>
<b>ANNEXE 5</b>	<b>PREMIER BILAN DE LA RÉFORME DE 2010 DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION</b>	<b>163</b>
	5.1 Communiqué de presse du 24 septembre 2012	163
	5.2 Conclusion du rapport réalisé par le cabinet Athling pour le CCSF (septembre 2012)	164
<b>ANNEXE 6</b>	<b>L'AVENIR DES MOYENS DE PAIEMENT EN FRANCE, RAPPORT PAUGET-CONSTANS</b>	<b>167</b>
<b>ANNEXE 7</b>	<b>LA MULTI-ASSURANCE</b>	<b>257</b>
	7.1 Communiqué de presse de Monsieur François Baroin du 21 novembre 2011	257
	7.2 Dépliant sur la multi-assurance	259
<b>ANNEXE 8</b>	<b>L'ASSURANCE EMPRUNTEUR</b>	<b>261</b>
	8.1 Note de bilan du Secrétariat général du CCSF sur la réforme de l'assurance emprunteur du 1 <sup>er</sup> février 2012	261
	8.2 Note du Secrétariat général du CCSF sur le niveau de garantie équivalent du 15 novembre 2012	277
<b>ANNEXE 9</b>	<b>ORGANIGRAMME DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF</b>	<b>283</b>
<b>ANNEXE 10</b>	<b>LISTE DES PUBLICATIONS ET DES THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU CCSF</b>	<b>285</b>

# Composition du Comité consultatif du secteur financier au 4 janvier 2013

## MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

**Président :** M. Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances  
Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget

**Titulaires :** M. Serge MAÎTRE, Secrétaire général de l'AFUB  
Mme Blanche SOUSI,  
Professeur des Universités – Chaire Jean Monnet  
Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III

**Suppléants :** M. Olivier PASTRÉ,  
Professeur des Universités – Paris VIII  
M. Bernard DROT  
M. Luc MAYAUX, Professeur des Universités – Lyon III

### MEMBRES TITULAIRES

- 1. Sur proposition du président du Sénat**  
M. Roland du LUART, Vice-Président de la Commission des finances
- 2. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
M. Dominique BAERT, Vice-Président de la Commission des finances<sup>1</sup>
- 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. Stéphane DÉDEYAN, Président de la Commission plénière des assurances de personnes – FFSA<sup>2</sup>  
M. Jacques de PÉRETTI, Président de la Commission plénière des assurances de biens et de responsabilité – FFSA
- 5. En qualité de représentant des courtiers d'assurance**  
M. Alain MORICHON, Président délégué de la CSCA<sup>3</sup>
- 6. En qualité de représentant des agents généraux**  
M. Michel PICON, Président-adjoint de l'AGEA<sup>4</sup>
- 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. Rémi GANDON – CFE-CGC<sup>5</sup>  
M. Luc MATHIEU, Secrétaire fédéral CFDT  
M. Hervé VANLEYNSEELE – CFTC
- 9. En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Alain BERNARD – Secours catholique  
M. Maxime CHIPOY – UFC Que-Choisir  
Mme Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'AFOC  
Mme Reine-Claude MADER, Présidente de la CLCV  
M. Patrick MERCIER, Président de l'ADÉIC<sup>6</sup>  
M. Nicolas REVENU – UNAF  
Mme Estelle YACOVOU – Familles de France
- 10. En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Gérard ATLAN, Président du Conseil du commerce de France  
M. Bernard COHEN-HADAD, Président de la Commission financement – CGPME  
Mme Agnès LÉPINAY, Directrice Économie-Finance – MEDEF  
M. Gérard POLO, membre du Conseil national – UPA

### MEMBRES SUPPLÉANTS

- 1. Sur proposition du président du Sénat**  
M. Yannick BOTREL, Sénateur (Côtes d'Armor)<sup>7</sup>
- 2. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
M. Olivier CARRÉ, Député (Loiret)<sup>8</sup>
- 3. En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**  
M. Laurent BERTONNAUD – Banque de détail et banque à distance Fédération bancaire française  
M. Alain BRUNET, Responsable des Relations de place Société générale  
M. Laurent DENIS, Directeur des Relations de place Groupe – BPCE  
Mme Stéphanie HUBERT, Directeur de la conformité AMAFI  
M. Didier MOATÉ, Directeur de l'Activité banque de détail La Banque Postale<sup>9</sup>
- 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  
Mme Raphaëlle BERTHOLON – CFE-CGC  
M. Damien LAGAUE, Secrétaire national Banques Assurances – CFDT  
Mlle Karine VIAL MONTPELLIER – CFTC
- 9. En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Christian BESSARD – ORGÉCO  
M. Pierre CERNESSON – CNAFC  
Mme Ludivine COLY-DUFOUR, Directrice de l'ALLDC  
M. Bernard FILLIAT – INDECOSA-CGT  
M. Claude FATH, Vice-Président de la FAIDER  
Mme Marianick LAMBERT – Familles rurales  
Mme Frédéric THAFOURNEL – Confédération syndicale des Familles
- 10. En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Olivier BORNECQUE, Président de l'AFTE  
M. Xavier DONADIEU de LAVIT – FCD  
M. Jean-François PIERRON, Président de la Commission des finances – CCI Bordeaux  
Mme Christine URIBARRI, Directeur des actions économiques – APCMA

<sup>1</sup> En remplacement de Mme Béatrice PAVY (Assemblée nationale)

<sup>2</sup> En remplacement de M. Gérard MÉNÉROUX (FFSA)

<sup>3</sup> En remplacement de M. Henri BARBEAU (CSCA)

<sup>4</sup> En remplacement de M. Hervé de VEYRAC (AGEA)

<sup>5</sup> En remplacement de M. Philippe NAUTIN (CFE-CGC)

<sup>6</sup> En remplacement de M. Christian HUARD (ADÉIC)

<sup>7</sup> En remplacement de M. Denis BADRÉ (Sénat)

<sup>8</sup> En remplacement de M. Alain RODET (Assemblée nationale)

<sup>9</sup> En remplacement de M. Didier VUILLAUME (La Banque Postale)

## Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

<b>ADÉIC</b>	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
<b>AFIB</b>	Association française des intermédiaires bancaires
<b>AFOC</b>	Association Force ouvrière consommateurs
<b>AFUB</b>	Association française des usagers des banques
<b>AFTE</b>	Association française des trésoriers d'entreprises
<b>AGEA</b>	Fédération nationale des agents généraux d'assurances
<b>ALLDC</b>	Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs
<b>AMAFI</b>	Association française des marchés financiers
<b>APCMA</b>	Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat
<b>APIC</b>	Association professionnelle des intermédiaires en crédits
<b>ASF</b>	Association française des sociétés financières
<b>BPCE</b>	Groupe des Banques populaires et des caisses d'épargne
<b>CCI</b>	Chambre de commerce et d'industrie
<b>CFDT</b>	Confédération française démocratique du travail
<b>CFE-CGC</b>	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
<b>CFTC</b>	Confédération française des travailleurs chrétiens
<b>CGPME</b>	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
<b>CGT</b>	Confédération générale du travail
<b>CLCV</b>	Association consommation, logement et cadre de vie
<b>CNAFC</b>	Confédération nationale des associations familiales catholiques
<b>CSCA</b>	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
<b>CSF</b>	Confédération syndicale des familles
<b>FAIDER</b>	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
<b>FBF</b>	Fédération bancaire française
<b>FCD</b>	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
<b>FEC-FO</b>	Fédération Force ouvrière des employés et cadres
<b>FFSA</b>	Fédération française des sociétés d'assurances
<b>FNPSF-CGT</b>	Fédération nationale des personnels des secteurs financiers Confédération générale du travail
<b>GEMA</b>	Groupement des entreprises mutuelles d'assurances
<b>INDECOSA-CGT</b>	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés Confédération générale du travail
<b>MEDEF</b>	Mouvement des entreprises de France
<b>ORGÉCO</b>	Organisation générale des consommateurs
<b>UFC-Que Choisir</b>	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
<b>UNAF</b>	Union nationale des associations familiales
<b>UPA</b>	Union professionnelle artisanale

## Textes constitutifs du CCSF

LOI N° 2003-706 DU 1<sup>ER</sup> AOÛT 2003

### TITRE I

#### Modernisation des autorités de contrôle

##### Chapitre II

Autorités de régulation des entreprises d'assurance, des établissements de crédit et des entreprises d'investissement

##### Section I

#### Comités consultatifs

##### Article 22

**I.** - L'intitulé de la section 1 du chapitre IV du titre 1<sup>er</sup> du livre VI du *Code monétaire et financier* est ainsi rédigé : « Comité consultatif du secteur financier et Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. »

**II.** - L'article 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 31 décembre 2012

### 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

**Modifié par le décret n° 2011-145 du 3 février 2011 – art. 1**

**I.** - Le Comité consultatif du secteur financier comprend trente-deux membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie :

1° Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;

2° Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;

<sup>1</sup> Les dispositions des articles L.614-1 et L.614-3 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° Onze représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, dont :

- a) Quatre représentants des établissements de crédit ;
- b) Un représentant des entreprises d'investissement ;
- c) Trois représentants des entreprises d'assurance ;
- d) Un représentant des agents généraux ;
- e) Un représentant des courtiers d'assurance ;
- f) Un représentant des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement.

4° Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :

- a) Sept représentants de la clientèle de particuliers ;
- b) Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;

6° Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

Le président du Comité consultatif du secteur financier est nommé parmi les personnalités qualifiées désignées au 6° par arrêté du ministre chargé de l'Économie. Il dispose d'un secrétariat général chargé de l'assister dans l'exercice de ses fonctions.

Des représentants de l'État et, à la demande du président, de toute autre autorité publique, dont la Banque de France, peuvent participer aux séances du comité. Ils ne prennent pas part au vote.

**II.** - Dans le cadre de ses attributions, le comité peut, à la majorité absolue de ses membres, charger certains de ses membres d'étudier des questions particulières et, à cette fin, constituer en son sein des groupes de travail ou d'étude. Le comité peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.

**III.** - Le comité se réunit sur convocation de son président. Il ne peut délibérer que sur les questions inscrites à l'ordre du jour annexé à la convocation. En cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.

#### **Article 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

Modifié par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 1<sup>er</sup>

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 catégories d'opérations pour les prêts aux particuliers n'entrant pas dans le champ d'application des articles L. 312-1 à L. 312-3 sont définies à raison du montant des prêts.

Les crédits accordés à l'occasion de ventes à tempérament sont, pour l'application de la présente section, assimilés à des prêts conventionnels et considérés comme usuraires dans les mêmes conditions que les prêts d'argent ayant le même objet.

Les conditions de calcul et de publicité des taux effectifs moyens visés au premier alinéa sont fixées par la voie réglementaire.

Des mesures transitoires, dérogeant aux alinéas précédents, peuvent être mises en œuvre par le ministre chargé de l'économie, sur proposition motivée du gouverneur de la Banque de France, pour une période ne pouvant excéder huit trimestres consécutifs, en cas de :

- variation d'une ampleur exceptionnelle du coût des ressources des établissements de crédit ;
- modifications de la définition des opérations de même nature mentionnées au premier alinéa.

<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.

Un comité, présidé par le gouverneur de la Banque de France, est chargé de suivre et d'analyser, notamment au regard du mode de fixation des taux de l'usure, le niveau et l'évolution des taux d'intérêt des prêts aux particuliers. Le comité examine également les modalités de financement des établissements de crédit et analyse le niveau, l'évolution et les composantes de leurs marges. Outre le gouverneur de la Banque de France, le comité comprend un député, un sénateur et le directeur général du Trésor et de la politique économique. Il se réunit à l'initiative de son président au moins une fois par trimestre et pendant deux ans. Il établit un rapport annuel qui est remis au Parlement et au Gouvernement.

Les dispositions du présent article et celles des articles 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.

## 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.

<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.

**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 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**  
**Modifié par la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 – art. 52**

Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix. Toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, dépourvue d'un compte de dépôt, bénéficie également du droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix.

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises. 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 2011-2012

A 3

Avis sur le <i>Premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires</i> 6 décembre 2011 .....	15
Avis à la suite du rapport Athling sur l'impact de la réforme du crédit à la consommation 15 novembre 2012 .....	28
Avis visant à renforcer l'effectivité des engagements pris par les établissements de crédit pour faciliter le changement de banque 6 décembre 2011 .....	35
Avis sur la recommandation de la Commission européenne relative au compte de paiement de base 24 février 2012 .....	51
Avis sur la multi-assurance 20 mars 2012 .....	73
Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet 10 mai 2012 .....	85
Avis sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur par la loi Lagarde du 1 <sup>er</sup> juillet 2010 20 mars 2012 .....	95
Avis sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance de prêt immobilier 18 décembre 2012 .....	100

## Les 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

## 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 chèque(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 inexactes, 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 Communiqué de presse du 24 septembre 2012

### de Monsieur Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances et de Monsieur Benoît Hamon, ministre délégué auprès du ministre de l'Économie et des Finances, chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation

Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances et Benoît Hamon, ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation se sont vus remettre par le président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), M. Emmanuel Constans, un rapport réalisé pour le CCSF par le cabinet Athling sur l'impact de l'entrée en vigueur de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, dite loi Lagarde.

Après une enquête menée auprès des établissements de crédit, des associations de consommateurs et du commerce, les auteurs du rapport soulignent que, sur la période allant de janvier à mai inclus, la production cumulée de crédits renouvelables a chuté de 9,7 % en un an. Les contrats de prêts ont été réécrits par les établissements de crédit. Dans le cadre de la réforme de l'usure, les taux du crédit renouvelable ont nettement baissé.

Pour les établissements de crédit spécialisés, l'impact financier de la réforme est significatif, le crédit amortissable étant appelé à se substituer en partie au crédit renouvelable. Le crédit renouvelable avait en effet pris une place trop grande parmi les solutions de financement offertes aux ménages au détriment du crédit amortissable, plus adapté pour les achats d'un montant moyen ou élevé.

Le rapport souligne également que des améliorations doivent être apportées à court terme pour une meilleure mise en œuvre de la loi et de ses textes d'application. La permanence de « zones grises », c'est-à-dire de dispositions devant être précisées pour éviter des interprétations différentes d'un établissement prêteur à l'autre qui créent des tensions entre les établissements et leurs clients, est une difficulté qui doit également être traitée.

Ces mêmes « zones grises » ont en parallèle fait l'objet d'une enquête de la DGCCRF qui confirme le caractère encore aléatoire des offres de crédit amortissable, comme alternatives aux crédits renouvelables, pour les montants supérieurs à 1 000 euros, comme le prévoit la réglementation.

M. Pierre Moscovici et M. Benoît Hamon ont demandé à M. Emmanuel Constans, président du CCSF de leur faire part, dans un délai d'un mois, des engagements qui pourraient être pris, dans le cadre du CCSF, pour parvenir aux améliorations nécessaires à la suite de ce rapport.

Sur cette base, le Gouvernement envisagera toutes mesures, y compris législatives, susceptibles d'être mises en œuvre afin de mieux encadrer le crédit renouvelable et éviter ainsi que ce mode de crédit ne constitue un facteur de risque vers le surendettement.

## 5.2 Conclusion du rapport réalisé par le cabinet Athling pour le CCSF (septembre 2012)

### sur l'impact de l'entrée en vigueur de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

La loi portant réforme du crédit à la consommation (LCC) était **nécessaire** et est considérée comme **très structurante** par les acteurs rencontrés. Elle est le résultat d'un long processus de concertation entre toutes les parties prenantes, à savoir les associations de consommateurs, les parlementaires, les entreprises de la distribution et du commerce et les établissements de crédit. Son entrée en vigueur s'est étalée entre le 1<sup>er</sup> septembre 2010 et le 1<sup>er</sup> mai 2011<sup>1</sup>. Les textes d'application ont été produits au fil de l'eau dans cette période, laissant souvent peu de temps aux établissements de crédit pour les mettre en œuvre. Deux mesures importantes bénéficient de conditions d'application progressives. Il s'agit de la réforme des taux d'usure et de la mise en conformité du portefeuille de crédits renouvelables ouverts avant le 1<sup>er</sup> mai 2011 pour tenir compte des nouvelles durées maximales d'amortissement. Les périodes de transition fixées par le législateur sont respectivement de deux et trois ans.

La LCC est intervenue dans un contexte économique de crise où les perspectives de rebond sont incertaines. Ce qui explique pour partie la baisse d'activité sur le marché du crédit à la consommation.

L'effet de la LCC un an après son entrée en vigueur est **visible et quantifiable**, notamment sur le crédit renouvelable et sur les pratiques commerciales des établissements de crédit spécialisés (par exemple, entretiens, contrats). Les impacts financiers sur leurs comptes de résultat sont aussi conséquents. Il est en revanche **trop tôt** pour apprécier l'effet de mesures concernant le renforcement des études de solvabilité ou la formation des personnels qui remplissent la fiche de dialogue. Enfin, il reste à ce stade **des points sujets à interprétation ou des questions** qui pourraient être traités rapidement par les parties prenantes pour améliorer l'application de la LCC. Les conditions d'application de l'offre alternative de 1 000 euros, l'homogénéisation des nouveaux documents à produire ou des exemples représentatifs rentrent dans ce cas de figure.

#### La remise à sa place progressive du crédit renouvelable

Cette catégorie de crédit à la consommation était particulièrement ciblée lors de l'élaboration de la LCC pour en limiter les excès. C'est l'ensemble du modèle économique qui est **remis en cause** du fait de l'ampleur de la loi Lagarde.

En l'espace de dix-huit mois, le nombre de comptes de crédit renouvelable actifs a **diminué** de 16,5 %, soit une baisse de 3,3 millions d'unités. Les ouvertures de comptes de crédit renouvelable ne suffisent pas à compenser les fermetures. Sur cette période, 1,5 million de fermetures supplémentaires de comptes de crédit renouvelable sont imputables à la réduction de trois à deux ans du délai au bout duquel le prêteur doit proposer à l'emprunteur de fermer son compte de crédit renouvelable s'il est inactif.

Le nombre de transactions à crédit est **en très fort recul**. Il représentait 22 % de l'ensemble des transactions en 2007, et est passé de 9,4 % en 2010 à 6,3 % post-LCC (- 33 %). La mise en œuvre de l'option paiement comptant par défaut pour les cartes de fidélité a permis aux consommateurs emprunteurs de ne pas rentrer dans le crédit à leur insu.

<sup>1</sup> Voir le 1<sup>er</sup> octobre 2012 si l'on tient compte des dispositions sur le regroupement des crédits.

La conjugaison de la mesure sur la durée de remboursement maximale et de la réforme des taux d'usure fait porter de nouvelles contraintes sur le crédit renouvelable pour les prêteurs, mais **au bénéfice (financier) de l'emprunteur**. Le coût des agios baisse de manière significative pour une première utilisation ou pour des utilisations successives.

### Des pratiques qui évoluent

Les contrats ont été **entièrement réécrits** par les prêteurs. Le « pack contractuel » s'est alourdi. Il passe de 21 pages à 33 pages. Outre l'ajout d'articles pour tenir compte des nouvelles dispositions de la LCC, il doit intégrer dorénavant la fiche d'information précontractuelle européenne normalisée (FIPEN) et, pour les lieux de vente ou à distance, la fiche de dialogue.

Le processus d'acceptation a aussi été revu pour tenir compte de ces nouveaux documents, mais aussi des évolutions demandées sur les études de solvabilité. Par voie de conséquence, la durée des entretiens commerciaux s'est **allongée** en moyenne d'une dizaine de minutes. Les magasins sont les plus impactés avec une durée d'entretien commercial qui a augmenté de 65 %.

Enfin, le repositionnement souhaité du crédit renouvelable et du prêt personnel est **en cours**. La convergence progressive des taux d'usure fait son effet. Les offres commerciales de crédit renouvelable ont tendance **à se resserrer** et à se concentrer sur des montants inférieurs ou égaux à 3 000 euros. Dans le même temps, le prêt personnel, déjà présent sur des montants élevés, commence à être proposé sur les tranches de montant inférieures à 6 000 euros. Le crédit affecté est quant à lui disponible dans les magasins sur des tranches de montant inférieures à 1 000 euros et concurrence donc le crédit renouvelable. Si les taux pratiqués sur le crédit renouvelable baissent, ceux sur le prêt personnel n'ont pas fait l'objet de hausse significative depuis un an.

### Des impacts financiers lourds sur les comptes de résultat des prêteurs

Le périmètre de la LCC est **très vaste**. Elle a touché les caractéristiques des produits, les contrats, la publicité, tous les processus de traitement et les taux d'usure. Cela explique pourquoi les coûts de mise en œuvre sont élevés pour les établissements de crédit et se chiffrent **à près de 260 millions d'euros**. L'impact est relativement limité pour les banques, mais très lourd pour les établissements de crédit spécialisés qui ont supporté la quasi-intégralité de ces coûts.

Selon les calculs des établissements de crédit, l'impact sur leur compte de résultat pour la période 2011-2014 serait **de l'ordre d'un milliard et demi d'euros**. 90 % de ce montant serait dû à la réforme des taux d'usure et à la mise en place de durées de remboursement maximales pour le crédit renouvelable. À l'inverse, le consommateur emprunteur devrait bénéficier de ces « sommes » au travers de la baisse du coût des agios.

### Des points à surveiller et à améliorer à court terme

Un an après leur entrée en vigueur, il est **trop tôt** pour évaluer l'efficacité des mesures qualifiées de garde-fous contre les difficultés d'endettement. Il s'agit en particulier des obligations supplémentaires de vérification de la solvabilité de l'emprunteur, de l'obligation de consultation du FICP et, sur le lieu de vente ou à distance, de l'obligation de remplissage de la fiche de dialogue. Leur effet devra s'apprécier dans le temps en analysant la composition des dossiers déposés au surendettement.

Le constat est identique pour la formation des personnels suite au décret n° 2011-1871 (cas de la fiche de dialogue prévue sur le lieu de vente ou à distance). Celle-ci a été réalisée au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

Il reste à ce jour des « zones grises », c'est-à-dire des mesures dont les conditions d'application devraient être précisées afin d'éviter les interprétations différentes d'un prêteur à l'autre ou des tensions entre les prêteurs et les représentants des clientèles de particuliers. Il s'agit :

- de l'offre alternative à partir de 1 000 euros ;
- de l'harmonisation des termes employés dans les documents communiqués aux emprunteurs (encadré du contrat de crédit, fiche de dialogue, exemple représentatif) ;
- de la clarification de la nature juridique des formules N fois, et notamment des formules « gratuites ».

Ces « zones grises » devraient pouvoir être levées rapidement dans le cadre d'un travail de concertation entre les parties prenantes.

Par ailleurs, le législateur a souhaité renforcer la protection des consommateurs en imposant de nouvelles contraintes aux prêteurs, qui eux-mêmes se protègent en densifiant leurs contrats, les rendant ainsi plus complexes. Il ressort des échanges avec les représentants des clientèles de particuliers que les consommateurs emprunteurs ne connaissent pas la portée de cette réforme, ni ses points clés. *In fine*, ces derniers sont encore moins en capacité de mesurer leurs propres engagements en souscrivant un crédit à la consommation. Des actions d'information à des fins pédagogiques à destination des consommateurs emprunteurs pourraient être organisées afin de rééquilibrer le rapport de force et que ces derniers puissent contracter et gérer leur crédit en connaissance de cause.

Enfin, si les chiffres globaux montrent un maintien, voire un développement, du prêt personnel et un très net repli du crédit renouvelable, il n'est pas possible de conclure que cette évolution est exclusivement liée à la LCC. Il manque des statistiques cohérentes et détaillées sur le marché du crédit à la consommation en France pour comprendre les évolutions de ce marché. Plusieurs organismes en publient par type de produit de crédit à la consommation, mais leurs périmètres sont différents et ne permettent pas de reconstituer l'intégralité du marché selon plusieurs axes d'analyse. Il est impossible de faire des recoupements par produit, par acteur ou par canal de distribution que ce soit en termes d'encours ou de production. La mise en place d'une base de données de référence permettrait de donner une meilleure lecture sur les évolutions de ce marché, voire de mesurer au fil de l'eau les effets de tel ou tel facteur économique ou de telle ou telle mesure prise par le législateur.

## **L'avenir des moyens de paiement en France**

A 6

**Georges Pauget  
Emmanuel Constans**

**Rapporteur :  
Jean-Marc Lherm**

**MARS 2012**

<b>SOMMAIRE</b> .....	
<b>INTRODUCTION</b> .....	
<b>SYNTHÈSE</b> .....	
<b>CHIFFRES CLÉS</b> .....	
<b>1. PANORAMA DE L'UTILISATION DES MOYENS DE PAIEMENT : DES ÉVOLUTIONS QUI S'ACCÉLÈRENT</b> .....	<b>181</b>
<b>1.1. UNE PLACE DES ESPÈCES TRADITIONNELLEMENT PLUS FAIBLE EN FRANCE QUE DANS D'AUTRES PAYS EURO PÉENS</b> .....	<b>183</b>
<b>1.2. UNE RÉPARTITION ORIGINALE DES MOYENS SCRIPTURAUX LES PLUS UTILISÉS PRIVILÉGIANT LE CHÈQUE ET LA CARTE BANCAIRE</b> .....	<b>185</b>
1.2.1. Une utilisation du chèque massive bien qu'en diminution rapide .....	187
1.2.2. Le succès des prélèvements automatiques .....	188
1.2.3. Le Titre interbancaire de paiement (TIP) est demeuré un produit de niche.....	189
1.2.4. Le virement reste stable sur longue période .....	189
1.2.5. Bien que leur point de départ soit encore relativement peu élevé, les nouveaux moyens de paiement électroniques connaissent une croissance forte .....	189
1.2.6. La diffusion massive des cartes bancaires constitue une caractéristique essentielle du marché français des moyens de paiement .....	190
1.2.7. Une segmentation des moyens de paiement en fonction des montants des transactions .....	190
1.2.8. Répartition des transactions par moyen de paiement.....	191
<b>2. LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS, DES COMMERÇANTS ET DES AUTORITÉS PUBLIQUES</b> .....	<b>193</b>
<b>2.1. POUR LES CONSOMMATEURS</b> .....	<b>195</b>
2.1.1. La priorité est à la facilité d'usage .....	195
2.1.2. La sécurité est une condition essentielle au développement de nouveaux moyens de paiement .....	197
2.1.3. La gratuité est souvent considérée comme allant de soi.....	197
2.1.4. Les moyens de paiement ne rencontrent le succès que si leur caractère universel est établi .....	198
<b>2.2. POUR LES COMMERÇANTS</b> .....	<b>199</b>
2.2.1. La sécurité et la garantie des paiements sont les attentes essentielles .	199
2.2.2. Le coût du paiement n'est pas toujours clairement évalué : seule la partie tarifée l'est .....	201

2.2.3. Les services associés à l'encaissement sont appréciés .....	202
<b>2.3. POUR LES AUTORITÉS PUBLIQUES.....</b>	<b>202</b>
2.3.1. L'objectif premier des autorités est d'assurer la sécurité des solutions de paiement et la confiance.....	202
2.3.2. La transparence des opérations et des intervenants est nécessaire afin d'éviter le déplacement du marché vers des systèmes opaques opérés par des structures mal contrôlées.....	203
2.3.3. La concurrence doit être encadrée pour permettre un développement des opérations dans un cadre favorable aux consommateurs tout en permettant la rémunération des intervenants .....	203
<b>3. LES FRAGILITÉS DU MODÈLE ÉCONOMIQUE BANCAIRE DES PAIEMENTS .....</b>	<b>205</b>
<b>3.1. LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DES BANQUES EST EN COURS DE CHANGEMENT RAPIDE ET LA RENTABILITÉ DE LA GESTION EN ASSURE L'ÉQUILIBRE .....</b>	<b>207</b>
3.1.1. Deux moyens de paiement représentent la principale source de coûts pour le système bancaire.....	207
3.1.2. Deux autres moyens de paiement sont des sources de revenus mais sont appelés à voir leurs marges se réduire .....	209
3.1.3. L'équilibre est pour le moment assuré par la tenue des comptes courants de la clientèle .....	210
<b>3.2. CET ÉQUILIBRE EST CEPENDANT MENACÉ .....</b>	<b>211</b>
3.2.1. Les évolutions réglementaires le fragilisent.....	212
3.2.2. Les évolutions technologiques remettent aussi en cause les équilibres existants et favorisent les nouveaux entrants.....	217
<b>3.3. L'IMPACT DE CES CHANGEMENTS N'EST PAS LIMITÉ AUX SEULS ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT.....</b>	<b>222</b>
<b>4. POUR UNE STRATÉGIE DES MOYENS DE PAIEMENT EN FRANCE : 20 PROPOSITIONS .....</b>	<b>227</b>
<b>4.1. FACILITER LES PAIEMENTS SÉCURISÉS EN LIGNE .....</b>	<b>228</b>
4.1.1. Faciliter systématiquement l'utilisation du virement bancaire en ligne pour les consommateurs .....	228
4.1.2. Développer en France, en liaison avec les facturiers, la possibilité pour les utilisateurs d'Internet de payer des factures directement par Internet.....	228
4.1.3. Garantir une sécurité maximale des paiements par Internet en généralisant l'utilisation du dispositif 3D SECURE.....	229
4.1.4. Faciliter les transferts de fonds par Internet .....	229
<b>4.2. DÉVELOPPER DES MOYENS DE PAIEMENT EN FACE À FACE MODERNES, NOTAMMENT PAR CARTE.....</b>	<b>229</b>
4.2.1. Développer les paiements par carte de petits montants, notamment dans le commerce de proximité .....	229
4.2.2. Développer les paiements sans contact .....	230
<b>4.3. ACCÉLÉRER ET ACCOMPAGNER LA RÉDUCTION DU RÔLE DU CHÈQUE.....</b>	<b>230</b>
4.3.1. Fixer au plan national pour 2017 un objectif intermédiaire de réduction de moitié en cinq ans du nombre de chèques émis en France .....	231

4.3.2. Afin de faciliter cette évolution, maintenir, à titre transitoire et au moins jusqu'en 2016, le titre interbancaire de paiement (TIP).....	231
4.3.3. Garantir l'avenir des prélèvements automatiques dans le cadre du passage au débit direct SEPA (SDD).....	231
4.3.4. Dématérialiser divers dispositifs de chèque .....	231
<b>4.4. ENCOURAGER DES MODÈLES ÉCONOMIQUES PERFORMANTS, OUVERTS ET CONCURRENTIELS .....</b>	<b>232</b>
4.4.1. Créer les conditions pour investir à long terme.....	232
4.4.2. Promouvoir l'innovation .....	232
4.4.3. Développer de nouveaux services associés aux paiements .....	233
4.4.4. Défendre les avantages de l'interbancaire .....	233
4.4.5. Encadrer la « surfacturation » ( <i>surcharging</i> ).....	233
<b>4.5. MOBILISER LA SPHÈRE PUBLIQUE.....</b>	<b>234</b>
4.5.1. Accélérer fortement les efforts d'équipement des administrations locales et des établissements publics en terminaux de paiement électronique pour l'acceptation des cartes bancaires.....	234
4.5.2. Encourager les paiements en ligne au sein de l'administration.....	234
<b>4.6. DÉFINIR ET RÉALISER UNE AMBITION NATIONALE .....</b>	<b>235</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>237</b>
Annexe A.....	239
Annexe B .....	241
Annexe C .....	245
Annexe D .....	247
Annexe E .....	251

## INTRODUCTION

Une nouvelle révolution des moyens de paiement est en marche. Celle des paiements par Internet, par téléphone mobile, des paiements sans contact, de la mort annoncée du chèque, celle des nouveaux entrants non bancaires, celle de l'Europe du SEPA, celle des affrontements entre les autorités publiques de la concurrence et les banques.

Cette révolution succède à la précédente marquée par l'essor inouï, et toujours en cours, de la carte, moyen de paiement préféré des Français et d'une partie des habitants du monde. Depuis lors, les espèces et le chèque ont perdu leur rôle dominant mais les consommateurs leur restent souvent attachés en raison de leur gratuité apparente.

Innovations technologiques, nouveaux contextes réglementaires et nouveaux cadres concurrentiels, recherche de nouveaux modèles économiques, formidable poussée de l'Internet au niveau mondial, tout concourt à passer ainsi d'un monde à l'autre.

Pour les banques, le choc est rude et elles s'interrogent. Comment préparer l'avenir ? Les moyens de paiement sont au cœur des métiers de la banque. Ils sont déterminants dans la construction et le développement d'une relation de qualité avec leurs clients. Leur tarification, en particulier les cotisations de carte de paiement, apportent la plus grosse part des recettes de la banque de détail avec leurs clients. Au-delà de la banque de détail, les mêmes techniques et les mêmes outils, liés aux paiements, sont utilisés pour apporter les services de « cash management » aux entreprises. Les cartes sont aussi le support utilisé par les sociétés de crédit à la consommation, souvent filiales de grands groupes bancaires. Les moyens de paiement jouent également un rôle clé dans la collecte des dépôts, essentielle au regard des ratios de liquidité de Bâle III.

Bref, la qualité et la compétitivité des moyens de paiement impactent une large part de l'activité bancaire. Or, les transformations qui affectent les moyens de paiement sont nombreuses et lourdes de conséquences au point que l'on peut imaginer que le paysage de cette activité aura profondément changé à un horizon de 5 à 7 ans.

C'est dans ces conditions que le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a confié aux auteurs du présent rapport une mission devant notamment remplir les trois objectifs suivants :

- faire un état des lieux de l'usage des moyens de paiement en France aujourd'hui,
- analyser les changements, positifs et négatifs, qui vont affecter les moyens de paiement dans les années qui viennent et identifier les différents facteurs de risque qu'il faut anticiper,
- identifier les évolutions nécessaires des moyens de paiement existants et les innovations qui permettraient d'en créer de nouveaux afin de mieux satisfaire les besoins des consommateurs et des entreprises tout en améliorant la sécurité et en réduisant les coûts pour l'ensemble des parties prenantes de manière équitable.

Les auteurs du présent rapport remercient toutes les personnes auditionnées pour leur aide précieuse. Ils remercient également de leur concours la Banque de France, la Direction générale du Trésor du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, ainsi que le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) dont ils se sont inspirés des travaux en la matière et qui a bien voulu mettre un rapporteur à leur disposition.

## SYNTHÈSE

La situation des moyens de paiement en France présente trois caractéristiques majeures par rapport aux autres pays européens : la faible proportion des transactions en espèces (estimées à 55 % de l'ensemble du nombre d'opérations au lieu de 75 % en Allemagne), la très forte utilisation de la carte bancaire (43 % des transactions hors espèces) et le recours toujours très important aux chèques (18 % des transactions hors espèces).

### Les évolutions, les attentes et la remise en cause du modèle économique bancaire des paiements

Les évolutions qui caractérisent les moyens de paiement s'accroissent : une utilisation du chèque en diminution rapide, le succès des prélèvements automatiques, une forte croissance des nouveaux moyens de paiement électroniques et une progression ininterrompue de la diffusion des cartes bancaires.

Les attentes des consommateurs, des commerçants et des pouvoirs publics en matière de moyens de paiement sont multiples et parfois contradictoires. La facilité d'usage semble être un élément clé souligné par tous les acteurs interrogés. La sécurité est également une demande essentielle pour tous. Pour autant, sécurité et simplicité ne vont pas toujours de pair. La difficulté est de trouver des modèles d'utilisation pratiques permettant d'allier les deux.

Cette sécurité et cette simplicité ont aussi un coût pas toujours facile à isoler ni à imputer. En effet, le prix du service de paiement est un enjeu fort pour les parties prenantes, sa modicité voire sa gratuité allant souvent de soi pour les consommateurs, tandis que les commerçants souhaitent quant à eux maximiser leurs ventes tout en ne supportant pas un coût trop élevé de la transaction de la part du système bancaire.

Pour les banques, l'équilibre actuel du financement des moyens de paiement mis à la disposition de la clientèle repose sur un système de péréquation complexe et peu transparent entre les différents moyens de paiement et avec les produits générés par la gestion des comptes courants de la clientèle.

Ainsi, la délivrance d'espèces, notamment au travers des distributeurs automatiques, demeure une charge importante pour le système bancaire (2,6 milliards d'euros) de même que la mise à disposition et l'utilisation gratuite des chèques (2,5 milliards d'euros). Si les cartes bancaires et l'ensemble des virements et prélèvements sont des sources de revenus pour le système bancaire (respectivement 2,6 et 0,7 milliards d'euros) les marges des banques en la matière sont appelées à se réduire et les grandes banques à réseaux paraissent particulièrement sensibles à cette évolution qui s'accroît.

En effet, le modèle continental de banque universelle à réseau tel qu'il existe en Europe et singulièrement en France est largement fondé sur les interactions entre les lignes de métiers qui constituent l'activité fondamentale d'une banque : la collecte de dépôts, le crédit et la gestion de moyens de paiement. Aussi, tout changement impactant l'un des éléments modifie l'équilibre global.

Or cet équilibre est menacé. En cas de réduction des produits générés par les moyens de paiement, le modèle économique ne pourra retrouver son équilibre qu'avec une réduction des coûts, notamment ceux liés aux chèques et à la circulation fiduciaire. En outre les évolutions en cours de la réglementation prudentielle en matière de liquidité pèseront également sur les revenus liés aux dépôts bancaires.

Le système bancaire doit également s'adapter aux changements d'architecture des circuits avec l'entrée en vigueur du SEPA qui réduit les marges sur les virements et les prélèvements, ces derniers passant au système du débit direct (SDD). De plus, les nouveaux établissements de paiement entrent en concurrence avec certaines activités des établissements de crédit.

Les autorités de la concurrence au niveau européen et au plan national souhaitent, en outre, créer les conditions d'une concurrence accrue dans le secteur des moyens de paiement en réduisant le niveau des commissions interbancaires, ce qui remet en cause le modèle français d'interbancaire et fragilise une industrie qui ne peut fonctionner que sur de très importants volumes de transaction.

Les évolutions technologiques remettent aussi en cause certains équilibres et favorisent de nouveaux entrants, issus du monde des technologies. Ces technologies numériques, sans contact ou de reconnaissance des porteurs permettent d'intégrer des fonctions de paiement aux ordinateurs et téléphones intelligents et de modifier ou de remplacer l'utilisation des cartes bancaires.

La gestion et la mise à disposition de moyens de paiement sont désormais à la portée d'acteurs d'origine non bancaire. Le montant des investissements n'est en rien une barrière à l'entrée pour des acteurs disposant de ressources financières très importantes, plus importante bien souvent que celles dont disposent des groupes bancaires.

Les projets de « wallet » qui se développent en sont l'illustration et peuvent proposer des solutions de paiement aux consommateurs s'affranchissant au moins pour partie des circuits bancaires. Toutefois, la protection des données personnelles demeure une obligation légale pour tous les acteurs et un enjeu majeur pour la confiance.

## Une stratégie des moyens de paiement en 20 propositions

Face aux bouleversements en cours du modèle économique assurant la mise disposition et le fonctionnement des moyens de paiement en France, 20 propositions sont présentées pour répondre aux objectifs prioritaires suivants :

### \* *Faciliter les paiements sécurisés en ligne :*

- Faciliter systématiquement l'utilisation du virement bancaire en ligne pour les consommateurs
- Développer en France, en liaison avec les facturiers, la possibilité pour les utilisateurs d'Internet de payer des factures directement par Internet
- Garantir une sécurité maximale des paiements par Internet en généralisant l'utilisation du dispositif 3D SECURE
- Faciliter les transferts de fonds par Internet
- Promouvoir, en tant qu'initiative de place, le projet soutenu par la Fédération bancaire française de mettre en place dès 2012 un dispositif interbancaire de paiement par Internet

### \* *Développer des moyens de paiement en face à face modernes, notamment par carte*

- Développer les paiements par carte de petits montants, notamment dans le commerce de proximité
- Développer les paiements sans contact

### \* *Accélérer et accompagner la réduction du rôle du chèque*

- Fixer au plan national pour 2017 un objectif intermédiaire de réduction de moitié en cinq ans du nombre de chèques émis en France.
- Partir de l'étude du CCSF sur l'utilisation du chèque et mettre en place un accompagnement approprié de chacune des catégories professionnelles et de chacun des groupes sociaux concernés
- Afin de faciliter cette évolution, maintenir, à titre transitoire et au moins jusqu'en 2016, le titre interbancaire de paiement (TIP)
- Garantir l'avenir des prélèvements automatiques
- Dématérialiser divers dispositifs de chèque

### \* *Encourager des modèles économiques performants, ouverts et concurrentiels*

- Créer les conditions pour investir à long terme
- Accroître l'innovation

- Développer de nouveaux services associés aux paiements
- Défendre les avantages de l'interbancaire
- Encadrer la « surfacturation » (*surcharging*)

\* ***Mobiliser la sphère publique***

- Accélérer fortement les efforts d'équipement des administrations locales et des établissements publics en terminaux de paiement électronique pour l'acceptation des cartes bancaires
- Encourager les paiements en ligne au sein de l'administration

\* ***Définir et réaliser une ambition nationale***

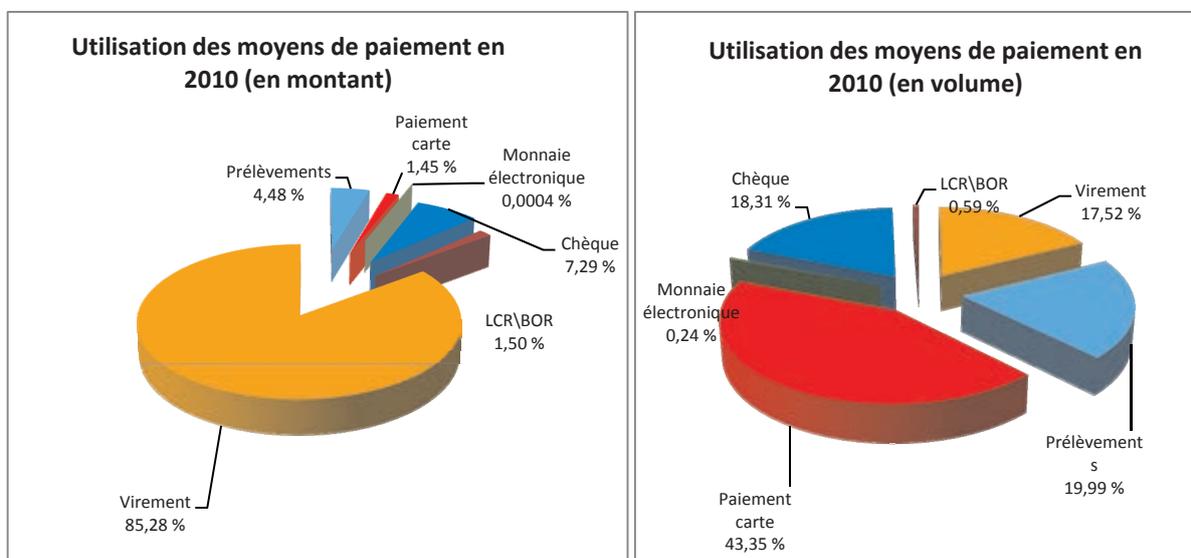
Il est proposé un projet intitulé « Paiements 2016 » et préparé avec toutes les parties prenantes, qui pourrait être lancé dès l'automne 2012.

## CHIFFRES CLÉS SUR LES MOYENS DE PAIEMENT EN FRANCE

Valeurs des paiements en 2010 : 25 000 milliards d'euros

Nombre de transactions en 2010 : 17 milliards

Parts de marché des paiements :



Source : Banque de France SEPI (Service de surveillance des systèmes de paiement et de titres)

- **Marché des paiements pour le secteur bancaire : 22 milliards d'euros dont la moitié liée à la gestion des comptes courants**

**Résultat net : 4,3 milliards d'euros**

**Résultat net hors gestion des comptes : - 1,6 milliard d'euros**

- **La carte bancaire**

Nombre de cartes émises : 101 millions fin 2010

Dont :

62 millions de cartes de type interbancaire

14 millions de cartes de retrait bancaire

25 millions de cartes privées

Produit net cartes : 2,6 milliards d'euros

- **Le chèque**

3122 millions de chèques pour 1828 milliards avec une moyenne de 555 euros

Charge nette chèques : 2,5 milliards d'euros

- **Les espèces : charge nette 2,6 milliards d'euros**

- **Les virements et prélèvements : produit net : 0,7 milliard d'euros**

## 1. PANORAMA DE L'UTILISATION DES MOYENS DE PAIEMENT : DES ÉVOLUTIONS QUI S'ACCÉLÈRENT

Le paysage français des moyens de paiement est en constante évolution et celle-ci semble aller en s'accroissant. Le chèque et les espèces, qui étaient les seuls moyens de paiement de masse dans les années 1970, ont vu leur part décroître sensiblement au cours des années 1980 et 1990, parallèlement à l'accroissement de la diffusion des cartes bancaires et à la montée en puissance des prélèvements et des virements.

Les cartes, essentiellement utilisées à l'origine pour retirer des espèces dans les distributeurs automatiques de billets, ont vu leur utilisation s'intensifier au fur et à mesure du développement du parc des commerçants acceptant ce moyen de paiement. La progression du recours à la carte s'est accélérée à partir de 1984 avec la mise en place de l'interbancaire, qui paraît aujourd'hui « naturelle » aux consommateurs mais qui est pourtant récente et spécifique à la France, ce dont la plupart des utilisateurs n'ont pas conscience.

Un nouveau seuil dans le développement de l'utilisation des cartes a été franchi avec la diffusion depuis une dizaine d'années des cartes à autorisation systématique qui ont permis d'élargir la clientèle éligible à ce moyen de paiement. Sous leurs différentes formes (à débit immédiat ou différé, à autorisation systématique ou non, haut de gamme ou standard) les cartes de paiement équipent aujourd'hui 90 % de la population française.

Par ailleurs, le développement au cours des années 1990, à l'initiative de l'administration fiscale et des grands facturiers (EdF, télécom, etc...), des prélèvements automatiques et des Titres interbancaires de paiement (TIP), créés en 1988, ont également contribué à dessiner un paysage français des moyens de paiement original par rapport aux autres pays européens.

### 1.1. UNE PLACE DES ESPÈCES TRADITIONNELLEMENT PLUS FAIBLE EN FRANCE QUE DANS D'AUTRES PAYS EUROPÉENS

La proportion des transactions faites en espèces est faible en France bien que difficilement quantifiable avec précision en raison du nombre très élevé des opérations et de l'absence de moyen fiable de comptabilisation. On estime à 55 % le nombre des transactions payées en espèces<sup>1</sup> en France contre 89 % en Italie, 75 % en Allemagne et environ 60 % au Royaume-Uni. Seuls des pays nordiques comme la Suède et la Finlande ont des taux inférieurs.

Pour autant, les espèces représentent moins de 5 % du montant total des transactions en valeur selon des estimations convergentes. En effet, en France, l'utilisation de la monnaie fiduciaire est d'autant plus forte que le montant de l'achat est faible, les français préférant d'autres moyens de paiement dès que la somme à régler croît. Un sondage récent mené par l'IFOP<sup>2</sup> indiquait que le seuil psychologique au-delà duquel les français commencent à choisir systématiquement un autre moyen de paiement est de 15 euros. Cet ordre de grandeur a été confirmé lors des auditions, notamment par les représentants du grand commerce qui constatent le même phénomène dans leurs magasins où souvent les paiements en espèces représentent le tiers des encaissements mais moins de 15 % du chiffre d'affaires.

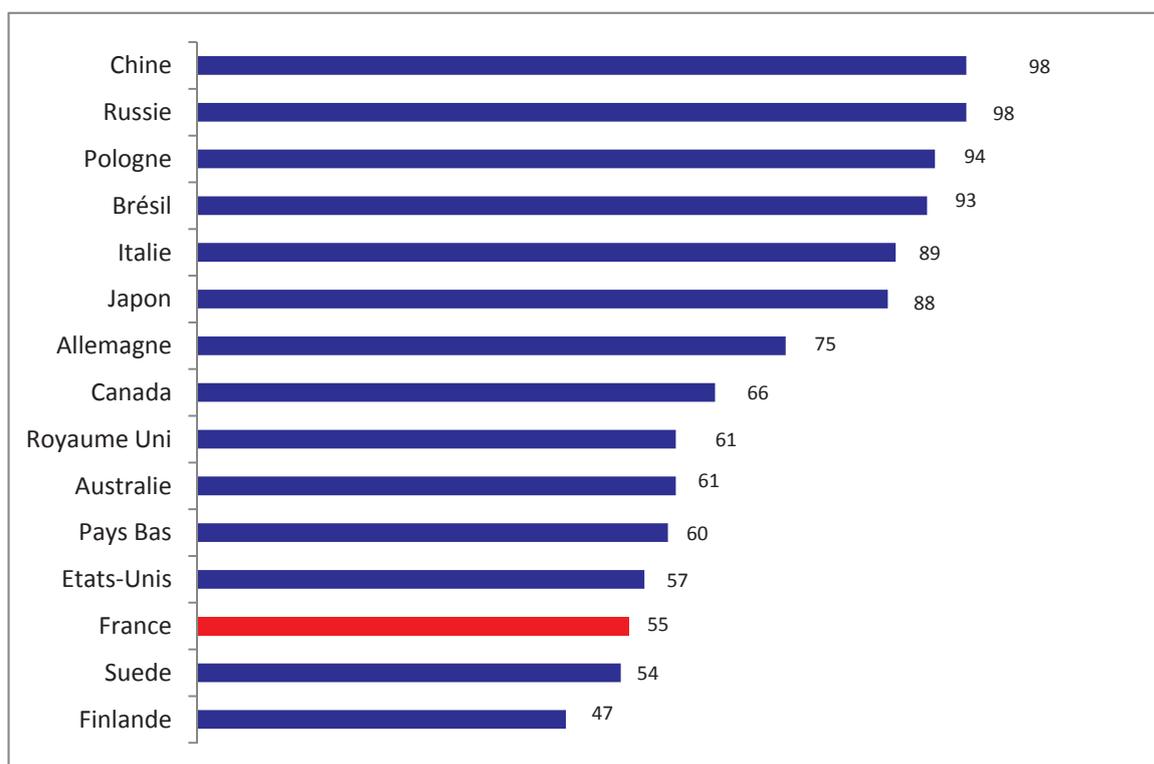
Par ailleurs, par rapport à d'autres pays comme l'Allemagne, les coupures les plus utilisées en France sont de faible valeur unitaire. Les deux tiers des émissions nettes concernent le billet de 20 euros, qui représente également plus de la moitié des coupures délivrées par les distributeurs automatiques. Ces chiffres tendent à confirmer l'existence d'un seuil situé en dessous de 20 euros pour les règlements en espèces.

<sup>1</sup> Source The McKinsey Global Payments Map Avril 2009

[http://www.mckinsey.com/clientservice/Financial\\_Services/Knowledge\\_Highlights/Recent\\_Reports/~/\\_media/Reports/Financial\\_Services/Global\\_Perspective\\_on\\_Payments1.ashx](http://www.mckinsey.com/clientservice/Financial_Services/Knowledge_Highlights/Recent_Reports/~/_media/Reports/Financial_Services/Global_Perspective_on_Payments1.ashx)

<sup>2</sup> Sondage IFOP pour le compte de WINCOR NIXDORF réalisé en mars 2011 auprès d'un échantillon représentatif de 1003 personnes

## 2007 Part des espèces dans le total des transactions (en nombre)



*The McKinsey Global Payments Map Avril 2009*

La valeur des billets mis en circulation par la Banque de France est en hausse continue depuis le passage à l'euro, et l'écart existant avec les autres pays européens tend à se resserrer. Ainsi, sur les quatre dernières années, les émissions nettes françaises sont en augmentation de 46 %, contre 25 % pour l'ensemble de la zone euro<sup>3</sup>. Elles atteignent 81,1 milliards d'euros fin 2010.

<sup>3</sup> Source Banque de France La lettre du Fiduciaire juin 2011

## MONNAIE FIDUCIAIRE

Évolution France-Eurosystème des émissions nettes (en valeur)  
entre fin 2010 et fin 2011

Émissions nettes (en milliards d'euros)	Eurosystème			France		
	30 nov. 2010	30 nov. 2011	Variation	30 nov. 2010	30 nov. 2011	Variation
500 €	285,8	299,9	4,9 %	2,5	1,9	- 21,5 %
200 €	36,1	36,1	0,0 %	1,1	0,8	- 27,2 %
100 €	151,4	161,2	6,5 %	12,5	13,6	8,8 %
<b>Sous-total coupures de thésaurisation</b>	<b>473,3</b>	<b>497,2</b>	<b>5,1 %</b>	<b>16,1</b>	<b>16,4</b>	<b>1,7 %</b>
50 €	264,4	289,0	9,3 %	17,4	20,7	18,8 %
20 €	52,2	54,3	3,9 %	39,7	43,1	8,7 %
10 €	19,5	19,8	1,6 %	6,3	6,9	9,2 %
5 €	7,3	7,5	2,4 %	- 0,5	- 0,6	24,3 %
<b>Sous-total coupures de transaction</b>	<b>343,5</b>	<b>370,6</b>	<b>7,9 %</b>	<b>62,9</b>	<b>70,1</b>	<b>11,4 %</b>
<b>Total</b>	<b>816,8</b>	<b>867,8</b>	<b>6,2 %</b>	<b>79,0</b>	<b>86,5</b>	<b>9,4 %</b>

Source Banque de France DGAFP DAF — SEP

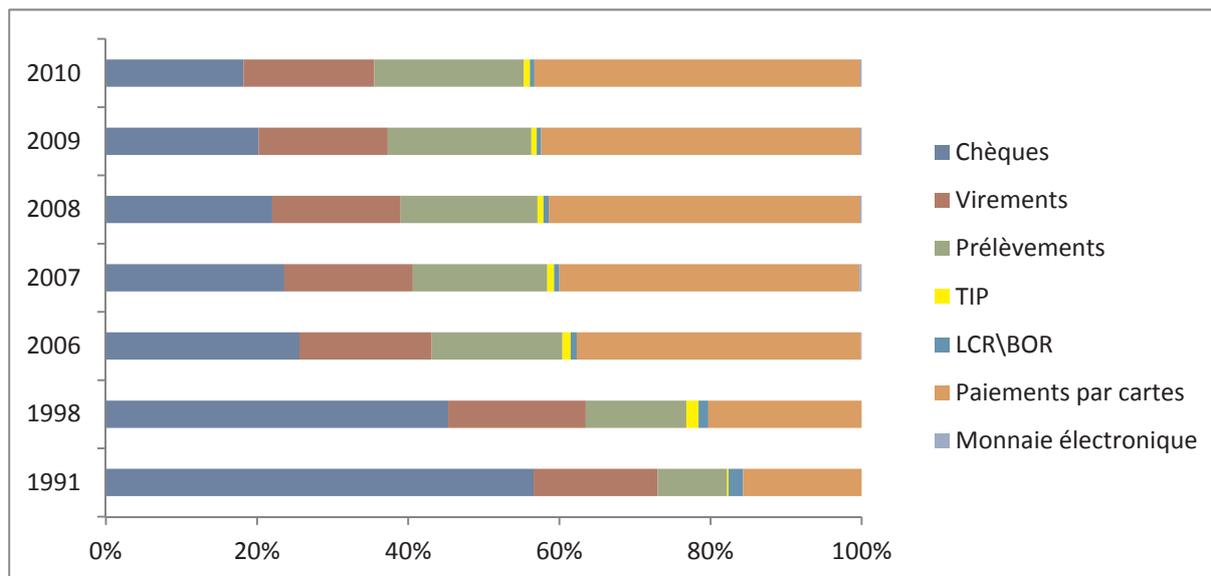
Le sondage de l'IFOP précédemment cité indiquait également que la détention d'argent liquide par les français aurait cru de plus de 10 % entre 2010 et 2011, le montant moyen détenu passant de 37 euros à 41 euros. Ces chiffres sont cohérents avec l'augmentation des émissions nettes constatées par la Banque de France qui au 30 novembre 2011 étaient de 9,4 % toutes coupures confondues. De plus, les statistiques fines de la Banque de France mettent en lumière la croissance spécifique des coupures de faible montant — de transaction — au détriment des coupures de réserve supérieures à 50 euros.

Pour autant, depuis le passage à l'euro fiduciaire en janvier 2002, la mesure de la circulation fiduciaire doit s'envisager au niveau de l'Eurosystème, afin de tenir compte des flux transfrontaliers de billets au sein de la zone mais aussi à l'extérieur.

## 1.2. UNE RÉPARTITION ORIGINALE DES MOYENS SCRIPTURAUX LES PLUS UTILISÉS PRIVILÉGIANT LE CHÈQUE ET LA CARTE BANCAIRE

Par rapport aux autres pays européens la répartition des moyens de paiement calculée en nombre de transactions montre une plus large place tenue en France par les chèques et la carte bancaire qui, à eux deux, représentent 61,3 % du nombre des transactions.

Partis des différents moyens de paiement entre 1991 et 2010 (en nombre)

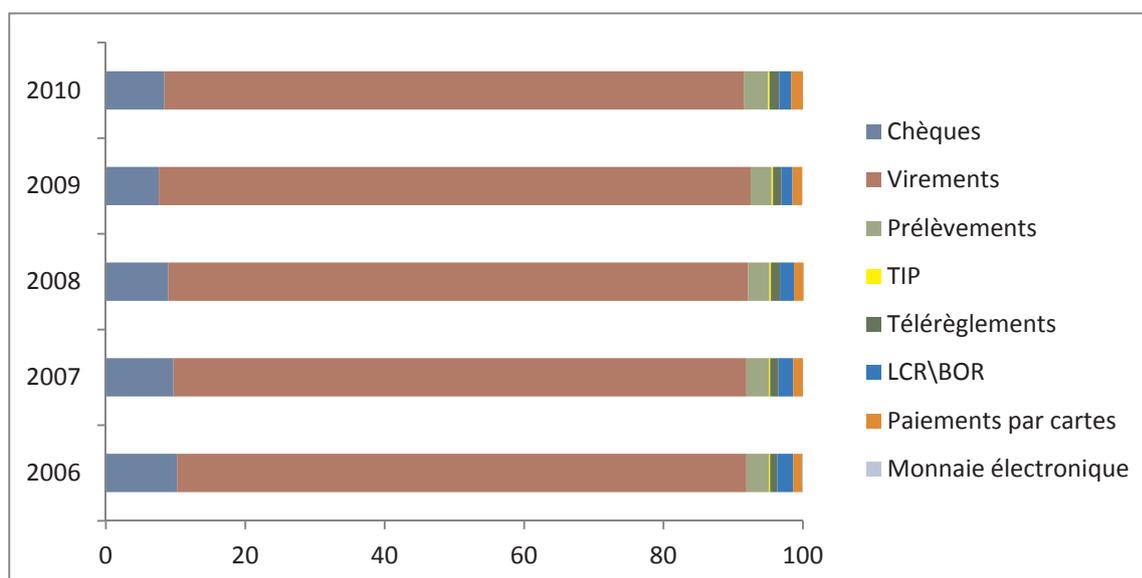


	1991	1998	2006	2007	2008	2009	2010
Chèques	56,6	45,3	25,6	23,6	22	20,2	18,2
Virements	16,4	18,2	17,5	17	17	17,1	17,3
Prélèvements	9,2	13,3	17,3	17,8	18,1	19	19,8
TIP	0,2	1,6	1,1	0,9	0,8	0,7	0,8
LCR\BOR	1,9	1,3	0,8	0,7	0,7	0,6	0,6
Paiements par cartes	15,7	20,3	37,6	39,7	41,2	42,2	43,1
Monnaie électronique	0	0	0,1	0,3	0,2	0,2	0,2

Source Banque de France SEPI (Service de surveillance des systèmes de paiement et de titres)

Toutefois cette répartition est différente si l'on considère le montant des transactions, les montants moyens de chaque moyen de paiement connaissant des écarts très importants (voir point 1.2.7).

Partis des différents moyens de paiement entre 2006 et 2010 (en montants)



	2006	2007	2008	2009	2010
Chèques	10,2	9,7	8,9	7,6	8,4
Virements	81,7	82,2	83,2	84,9	83,1
Prélèvements	3,2	3,2	3,1	3	3,5
TIP	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Télérèglements	1	1,2	1,3	1,2	1,4
LCR\BOR	2,3	2,1	2	1,6	1,7
Paielements par cartes	1,3	1,4	1,4	1,4	1,7
Monnaie électronique	0,1	0	0	0	0

Source Banque de France SEPI (Service de surveillance des systèmes de paiement et de titres)

### 1.2.1. Une utilisation du chèque massive bien qu'en diminution rapide

Une étude réalisée pour le Comité consultatif du secteur financier en février 2011<sup>4</sup>, a montré que les chèques représentaient encore en France en 2010 près de 18,3 % des paiements hors espèces avec 3122 millions de chèques émis pour un montant total de 1828 milliards d'euros. Ces chiffres placent la France loin devant les autres pays européens, le Royaume-Uni arrivant en deuxième position avec seulement 8 % des transactions réglées par chèque.

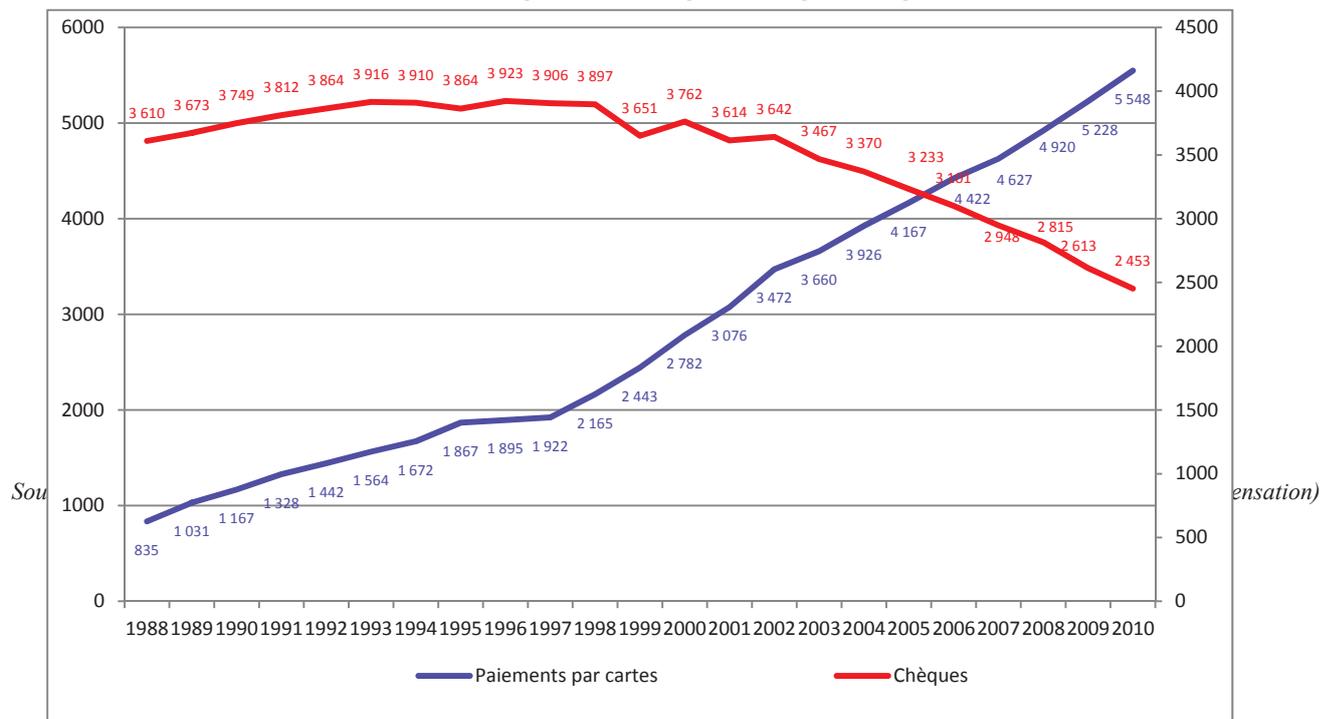
Depuis une vingtaine d'années, une baisse tendancielle du nombre de chèques émis est observée, qui s'accélère depuis dix ans avec un taux de réduction annuel moyen proche de 4 % depuis 2001. Entre 2006 et 2010 les chèques sont passés de 23,6 % du nombre des transactions à 18,2 %.

Parallèlement la valeur totale des chèques émis a aussi tendance à diminuer mais de façon irrégulière sous l'effet de mouvements contradictoires. Le montant moyen des chèques reste élevé, à 555 euros en 2009<sup>5</sup>, en raison de la préférence des particuliers pour ce moyen de paiement pour les gros montants et de l'utilisation encore très importante des chèques par les entreprises. Ainsi, un certain nombre de parties prenantes ont indiqué que les plafonds mensuels ou quotidiens d'utilisation des cartes bancaires sont parfois mal ajustés aux besoins des consommateurs et que ceux-ci, même ayant fait en premier choix ce moyen de paiement se voient refuser la transaction et doivent en dernier recours utiliser un chèque. De ce fait certaines enseignes en ligne voient même une part importante de leur activité réglée par chèque en raison d'un montant unitaire élevé des commandes.

<sup>4</sup> Rapport sur l'utilisation du chèque en France - Février 2011 - par le cabinet Edgar, Dunn & Company pour le CCSF

<sup>5</sup> Source Banque de France SEPI

## Évolution du nombre de paiements, par chèques et par cartes



## 1.2.2. Le succès des prélèvements automatiques

Le système bancaire français a mis en place un système de prélèvements automatiques performant qui représentait en 2010 20 % des transactions scripturales avec 3,3 milliards d'opérations représentant un volume de 1122 milliards d'euros en croissance d'environ 5 % en nombre de transactions comme en encours<sup>6</sup>.

Ce mode de paiement est particulièrement adapté aux grands facturiers en raison de la facilité de réconciliation comptable entre la facturation et le règlement mais aussi par son très faible coût unitaire une fois mis en place. Il est particulièrement adapté aux facturations récurrentes de petit montant et qui enregistrent en général un faible taux d'impayés.

Son développement a été également très lié au comportement proactif des services fiscaux qui depuis une vingtaine d'années ont cherché avec succès à en développer l'utilisation, car il est particulièrement adapté aux paiements périodiques comme les impôts. Ainsi, il représente 54 % des transactions du Trésor public en recettes mais seulement 12,5 % des sommes collectées (*voir proposition 4.3.4*).

Les téléversements qui peuvent être statistiquement rattachés aux prélèvements, ne représentent quant à eux qu'un volume marginal en nombre de transactions à 0,12 % en 2010 mais d'un montant moyen très élevé dépassant 17 000 euros. Cet outil est notamment utilisé par les entreprises pour leurs versements vis-à-vis du Trésor public.

<sup>6</sup> Source Banque de France SEPI (Service de surveillance des systèmes de paiement et de titres)

### 1.2.3. Le Titre interbancaire de paiement (TIP) est demeuré un produit de niche

Le Titre interbancaire de paiement a été créé en 1988 pour se substituer aux chèques dans les règlements à distance entre consommateurs et les créanciers. Il permet, à la manière d'un chèque, le paiement par débit du compte de manière unitaire, sans donner d'autorisation récurrente de prélèvement. Il est émis et de fait adressé en même temps que la facture par le créancier. Il est en général payable par débit en compte à réception mais peut également être payé à une échéance indiquée sur le TIP.

Sa simplicité d'utilisation et sa gratuité pour le débiteur en font un substitut du chèque. Cependant, le TIP connaît un usage déclinant depuis plusieurs années. Les volumes représentaient en 2010 115 millions de TIP pour 38 milliards d'euros de prélèvement. En 2006 144 millions de TIP avaient été émis pour un montant de 50 milliards d'euros. L'utilisation du TIP décroît chaque année d'environ 5 %.

La mise en œuvre du projet SEPA (*Single Euro Payments Area*) entraînera la disparition de ce moyen de paiement non compatible avec les nouveaux circuits de paiements le 1<sup>er</sup> février 2016 en application du règlement européen sur les « *end dates* » (*voir proposition 4.3.3*).

### 1.2.4. Le virement reste stable sur longue période

En France, les virements ont représenté en 2010 17,5 % des transactions contre 16,4 % en 1991. En termes de valeur, ils représentent 85 % du montant des paiements en raison d'un montant unitaire moyen élevé qui atteint 7 158 euros. En effet le virement est très utilisé dans les transactions interentreprises. C'est aussi le vecteur majeur du paiement des salaires en France aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé. En revanche, il semble très peu utilisé comme mode de règlement des transactions à la fois entre particuliers et entre particuliers et commerçants, en raison de contraintes techniques car il faut notamment disposer des références bancaires du destinataire, et en raison de la faible appétence des facturiers, qui ont des difficultés à effectuer les réconciliations comptables.

En effet, le nombre de caractères disponibles pour identifier les transactions étaient dans les systèmes jusqu'à présent trop limité. Cette situation a changé avec l'entrée en vigueur du SEPA puisque le virement au format SEPA — SEPA Credit transfert (SCT) dispose d'un champ d'une taille maximale de 140 caractères, fourni par le donneur d'ordre pour transmettre un libellé détaillé au bénéficiaire de l'ordre de virement SEPA.

En revanche, le virement est beaucoup plus utilisé dans des pays comme l'Allemagne ou les Pays-Bas où il représente respectivement 35 % et 30 % des transactions hors espèces (*voir proposition 4.1.1*).

### 1.2.5. Bien que leur point de départ soit encore relativement peu élevé, les nouveaux moyens de paiement électroniques connaissent une croissance forte

Le volume de la monnaie électronique (cartes prépayées...) reste marginal (0,2 % des transactions) et les montants sont encore plus faibles : 90 millions d'euros en 2010. Toutefois une forte progression en volume et en valeur est observée alors que cet outil est encore peu répandu.

Il faut noter que le cadre réglementaire n'est pas encore stabilisé en France, la directive sur les établissements de monnaie électronique n'ayant pas encore été transposée. Le nombre d'établissements agréés par l'Autorité de contrôle prudentiel est encore limité (12 en décembre 2011). Le marché est pour le moment essentiellement animé par des entités de droit communautaire implantées en France par le jeu du passeport européen.

### 1.2.6. La diffusion massive des cartes bancaires constitue une caractéristique essentielle du marché français des moyens de paiement

La carte bancaire représentait en 2010 43,4 % des opérations de paiement scripturaux avec 7,4 milliards de transactions annuelles soit un peu plus que la moyenne européenne. Un très grand nombre de cartes (paiement et retrait) circulent en France (104 millions) dont 58 % de cartes interbancaires (60 millions de cartes), 14 % de cartes de retrait bancaire et 28 % de cartes privatives. La croissance de ce moyen de paiement est continue puisqu'en 2007 il représentait 39,7 % des transactions pour 5,85 milliards de transaction, et en 2005 36,9 % des opérations pour 5,2 milliards de transactions.

Depuis 2006, les paiements par carte ont dépassé ceux par chèque et, depuis, l'écart n'a cessé de se creuser, l'utilisation du chèque continuant à diminuer tandis que la croissance de la carte se poursuit.

En France, le montant moyen d'un paiement par carte de type CB (hors retraits) est de 49 euros, soit un niveau moins élevé que pour les virements, les prélèvements ou les paiements par chèque. Plus de la moitié des cartes sont à débit immédiat, 15 % sont des cartes de crédit et de paiement et 9 % des cartes sont à débit différé. Les autres types de cartes (American Express, Diners club) sont ciblés sur une clientèle de niche et ont des parts de marchés globalement faibles en comparaison.

Dans le paysage bancaire européen, c'est en France et en Grande-Bretagne que le paiement par carte est le plus développé. La France représente le tiers des paiements par carte effectués dans la zone euro, essentiellement en raison de l'équipement en matériel d'« interopérabilité » (terminaux de paiement chez les commerçants et distributeurs automatiques de billets) qui en simplifie considérablement l'usage.

### 1.2.7. Une segmentation des moyens de paiement en fonction des montants des transactions

Les différentes études réalisées en matière d'utilisation des moyens de paiement montrent toutes une certaine segmentation des usages en fonction des montants. Il n'y a pas de moyen de paiement totalement interchangeable mais des outils adaptés à chaque circonstance et à chaque tranche de dépense.

Cependant, la segmentation par montant de dépenses n'est pas automatique car le choix du moyen de paiement est aussi impacté par le type de transaction en face à face ou à distance même si certains outils paraissent dominants dans tel ou tel type de transaction (espèces pour les faibles montants et prélèvements pour les facturations d'opérateurs téléphoniques).

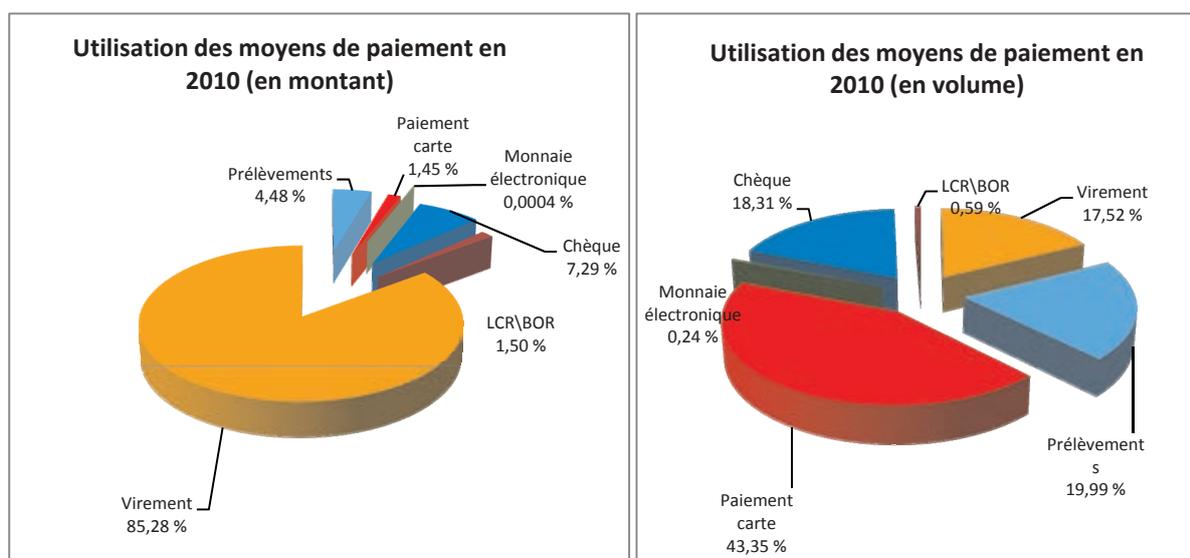
Par ailleurs, les choix des consommateurs sont dans un certain cas contraints par les commerçants qui acceptent ou refusent certains types de paiement en fonction du montant (refus de la carte bancaire au dessous de 2, 4 ou 15 euros selon les contrats de chacun avec leurs banques prestataires, refus des chèques ou acceptation sous conditions). En revanche, les chèques sont souvent les seuls moyens de paiement acceptés pour des achats de montant important. Ces comportements ont indirectement une influence forte sur les montants moyens par type de paiement.

## Montant moyen par moyen de paiement (en euros)

Moyens de paiement	Montant moyen en euros (2005)	Montant moyen en euros (2009)
Paievements par carte	50	49
Prélèvement	28	234
TIP	307	332
Chèque	556	555
LCR et BOR	3 779	3 755
Virement	5 591	7 355
Télévirement	39 352	19 282

Source : Banque de France SEPI (Service de surveillance des systèmes de paiement et de titres)

## Parts de marché des paiements



Source : Banque de France SEPI (Service de surveillance des systèmes de paiement et de titres)

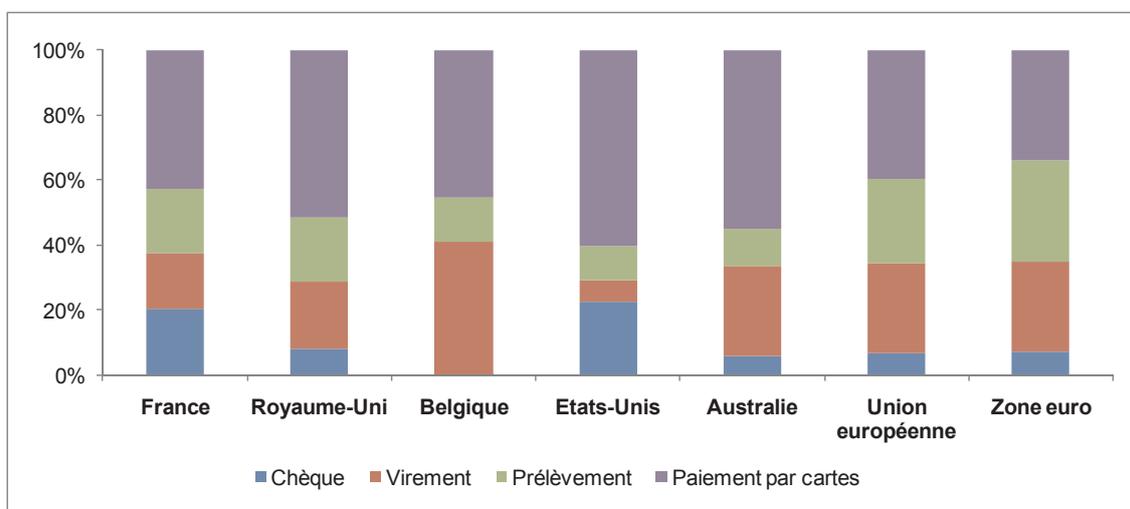
## 1.2.8. Répartition des transactions par moyen de paiement

Le passage à l'euro et le développement de l'Internet et de la confiance dans le commerce électronique ont été et sont toujours des sources de croissance majeures des transactions par cartes mais également des virements. Ainsi en Allemagne 50 % des paiements hors espèces ont déjà lieu par virements. Néanmoins, le taux de croissance des virements reste en Europe inférieur à celui des cartes, plus répandues.

Les tendances actuelles en Europe montrent une augmentation de 10% par an en moyenne du nombre des transactions scripturales, les pays récemment entrés dans l'espace communautaire connaissant une forte croissance de la bancarisation et en conséquence de l'utilisation des moyens de paiement électroniques.

Ces évolutions de parts de marché relatives à chaque moyen de paiement sont le résultat d'évolutions plus ou moins rapides initiées parfois par certains acteurs importants, mais toujours avec l'adhésion des consommateurs qui choisissent l'un ou l'autre des moyens qui leur sont proposés.

## Répartition du nombre de transactions hors-espèces par pays en 2009



Source : Banque de France, Banque des Règlements Internationaux (BRI), Banque centrale d'Australie (RBA)  
Réalisation : EDC

En 20 ans la répartition du nombre des transactions par moyen de paiement a fortement évolué. Le comportement des consommateurs a changé et la carte bancaire s'est en grande partie substituée au chèque. En effet, si les chèques et les paiements par carte représentaient 72,3 % des transactions en 1991 ils n'en représentaient plus que 61,3 % en 2010. En revanche, les prélèvements qui représentaient 9,2 % des transactions en 1998 en représentent 19,8 % en 2010 dépassant également le chèque après la carte bancaire qui l'avait fait en 2002.

En matière de revenus liés aux paiements, le marché européen est estimé à 34 milliards d'euros essentiellement générés par les revenus liés aux cartes (cotisations, commissions DAB, commissions d'interchange et commissions d'acquisition) à hauteur de 67 % (26 milliards d'euros)<sup>7</sup>.

Par rapport aux autres pays européens, la faible place des espèces en France dans le règlement des transactions est compensée par une forte utilisation des chèques et des cartes bancaires. Bien qu'en diminution rapide, l'utilisation des chèques demeure très importante et les moyens comme le TIP ou le virement qui sont également à l'initiative du débiteur ne s'y substituent que peu. En revanche, le prélèvement automatique est apprécié et très utilisé tant par les donneurs d'ordres que les consommateurs même si son potentiel de croissance reste limité car une partie des utilisateurs ne souhaitent pas trop de paiements automatiques de crainte de perdre le contrôle de leurs dépenses. Mais la caractéristique majeure du système français des paiements est la très forte utilisation de la carte bancaire qui représente à elle seule près de la moitié des transactions.

<sup>7</sup> Source Données Bain & Company

## **2. LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS, DES COMMERÇANTS ET DES AUTORITÉS PUBLIQUES**

## 2.1. POUR LES CONSOMMATEURS

Les exigences des consommateurs tournent autour de trois axes : la simplicité d'utilisation qui doit être la plus simple et intuitive possible, la gratuité de l'opération de paiement et la sécurité du moyen de paiement.

Les parties auditionnées conviennent toutes que l'utilisation d'un moyen de paiement doit être à la main des consommateurs qui choisissent celui qu'ils préfèrent utiliser dans chaque transaction selon qu'il s'agit d'un paiement en face à face, ou à distance. Toutefois, certaines entreprises ou administrations n'acceptent qu'un ou deux moyens de paiement en en « privilégiant » parfois un seul, mais en règle générale, la liberté de choix demeure pour le consommateur.

En effet, les personnes auditées confirment que la multiplication des moyens acceptés permet toujours d'augmenter les ventes d'un commerçant même si un mode de paiement est plus coûteux pour lui. La vente additionnelle provoquée par l'acceptation de ce moyen de paiement dégage toujours une marge supérieure au coût facturé par le prestataire de service de paiement.

### 2.1.1. La priorité est à la facilité d'usage

Le choix de l'utilisation d'un moyen de paiement plutôt qu'un autre par les consommateurs, en dehors des contraintes « techniques » liées aux transactions à distance ou en face à face, est avant tout lié à la praticité dans l'usage et à l'acceptation qu'en ont les commerçants. Selon le mode de réalisation de la transaction en face à face ou à distance les moyens de paiement peuvent varier.

Cette exigence est souvent mise en avant par les associations de consommateurs auditionnées qui insistent sur le caractère pratique que doivent avoir les moyens de paiement dont l'utilisation ne doit pas contribuer à exclure des populations diminuées par l'âge ou non familières des techniques modernes.

Le temps nécessaire à l'utilisation du moyen de paiement est également une question souvent évoquée. Le moyen de paiement doit aider à ce que la transaction soit rapide, les consommateurs ne souhaitant pas attendre que ce soit aux caisses des magasins, ou en ligne entre les différentes pages du processus de paiement. En ligne, le nombre de clics et de pages ouvertes sont des données très importantes (*voir propositions 4.1.1. et 4.1.2.*).

Ainsi l'ergonomie des moyens de paiement alternatifs qui seront proposés, doit tenir compte de cette exigence de fluidité de la transaction, sans laquelle ces nouveaux moyens ne rencontreront pas l'adhésion des consommateurs. Des systèmes paraissant trop compliqués avec par exemple des identifiants complexes et /ou des systèmes de sécurité nécessitant de retenir un trop grand nombre d'informations seront très vraisemblablement voués à l'échec.

Inversement, les moyens de paiement faisant appel à des technologies de pointe via des applicatifs dédiés sur téléphones intelligents ou la communication en champ proche [ou NFC (*Near Field Communication*)] plus couramment appelée « sans contact » semblent pouvoir rencontrer l'adhésion des consommateurs mais on ne sait pas dans quels délais et cela dépend des contextes. Par ailleurs, les consommateurs peuvent plébisciter des services qui même sans apporter de révolution technique apportent le confort d'une utilisation simple ; la percée du système PayPal (voir fiche en annexe 4) auprès des consommateurs en est une illustration (*voir proposition 4.2.2.*)

### 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 téléphone intelligent (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 Rapport CCSF2010 2011*

Pour autant, un certain nombre de consommateurs s'inquiètent de la dématérialisation croissante des moyens de paiement et souhaitent toujours pouvoir disposer d'un moyen à leur main ne nécessitant pas de connaissances ou d'équipement particulier pour pouvoir être utilisé, et ne dépendant pas de réseaux techniques ou électroniques ou de support pouvant être défaillants. Ainsi pour les paiements par Internet, ou Internet mobile, des « trous » dans la couverture ou une batterie déchargée peuvent provoquer des difficultés insurmontables. Il peut y avoir le souhait d'une alternative au « tout électronique ».

La notion de praticité n'est pas universelle et certaines catégories de population (les plus âgées ou les plus faibles pas toujours habiles avec l'utilisation des écrans et des menus d'accueil) peuvent en avoir une définition très différente, des moyens de paiement jugés aisés pouvant devenir au contraire pour eux excessivement difficiles d'emploi.

Enfin, un certain nombre de parties prenantes ont soulevé le problème du trop grand nombre de mots de passe que doivent retenir les consommateurs. En effet chaque dispositif technique d'identification ayant des normes propres, les mots de passe peuvent aller de 3 à 8 caractères avec ou sans caractères alphanumériques, ce qui entrave le « recyclage » des mots de passe avec les risques d'oubli ou plus simplement en ce qui concerne les moyens de paiement, l'abandon du moyen de paiement nécessitant un mot de passe trop complexe au profit d'un autre plus simple (quel que soit le niveau de sécurité réel). Cela rejoint la problématique d'un éventuel choix à faire, à un certain stade, entre sérénité et ergonomie/facilité d'usage.

### 2.1.2. La sécurité est une condition essentielle au développement de nouveaux moyens de paiement

La sécurité est une des exigences essentielles d'un moyen de paiement. Les moyens de paiement reposant sur la confiance, celle-ci serait affaiblie par une insuffisante sécurité vis-à-vis de la fraude ou de la falsification. Cette exigence fondamentale pour la monnaie fiduciaire est transposable pour la monnaie scripturale et est particulièrement importante pour les moyens de paiement qui permettent d'avoir un accès direct ou indirect au compte bancaire des consommateurs.

Le développement des moyens de paiement électroniques nécessite une sécurité adaptée et évolutive. Les constantes innovations techniques et les incessantes tentatives de fraudes parfois très sophistiquées rendent nécessaire une mise à jour régulière des dispositifs de sécurité des systèmes. Différentes personnes auditionnées ont en effet confirmé que la mise en place de dispositifs de sécurité sectoriels, sur un moyen de paiement, ou en ligne, chez un commerçant, entraînent mécaniquement un report de la fraude vers d'autres supports moins sécurisés ou d'autres commerçants en ligne proposant les mêmes biens ou services.

Des exemples récents de captures de numéros de cartes de crédit auprès des sites de grands groupes proposant des jeux vidéos et a priori armés contre ces effractions ont marqué l'opinion publique. En effet, ces organismes « concentrateurs de risques » sont très exposés aux attaques et aux fraudes et doivent disposer de dispositifs de sécurité performants. Pour autant, ce sont souvent des sites commerciaux en dehors de la sphère réglementée qui collectent les numéros de cartes bancaires de centaines de millions de consommateurs et pour lesquels la réglementation applicable peut être relativement simple et relevant du contrat d'adhésion dans un pays étranger. Ainsi on estime à 100 millions le nombre de « comptes itunes » ouverts dans le monde par les utilisateurs des produits de la marque Apple ayant donné leurs coordonnées bancaires pour pouvoir bénéficier des services des produits informatiques achetés.

Enfin, il peut exister un écart entre la sécurité réelle des moyens de paiement et la perception qu'en ont les consommateurs qui peut parfois être différente de celle des praticiens. En effet, pour le consommateur, la sécurité est souvent liée à une absence de perte financière pour lui et non à l'impossibilité de la fraude. Plus de 9 cyberacheteurs sur 10 s'estiment satisfaits de la sécurité des services de paiement en ligne, selon une étude de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) et de Médiamétrie NetRatings, datant de mai 2008.

Les dispositifs légaux de protection des consommateurs peuvent avoir une influence indirecte sur la perception de la sécurité d'un moyen de paiement, de même que les dispositifs contractuels liant une assurance à une transaction.

Le Code monétaire et financier à l'article L 133-19 énonce qu'en cas de perte ou de vol d'un moyen de paiement doté d'un dispositif de sécurité personnalisé (une carte bancaire), le montant des utilisations frauduleuses restant à la charge du titulaire, avant opposition, est limité à 150 euros. De même la responsabilité du titulaire du moyen de paiement « n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. »

Par ailleurs, dans le cas des achats sur Internet, le consommateur ne sait pas toujours si certaines garanties qui lui sont « offertes » en cas de livraison défectueuse sont vraiment le fait du commerçant auquel il s'adresse ou s'il s'agit de la « sécurité de la transaction » liée à l'utilisation du moyen de paiement.

### 2.1.3. La gratuité est souvent considérée comme allant de soi

Toutes les personnes auditionnées et les enquêtes pouvant avoir été menées sur tel ou tel moyen de paiement indiquent l'hypersensibilité du consommateur au prix du service de paiement. De fait, la gratuité est quasiment unanimement demandée pour la plupart des moyens de paiement. Il s'agit d'une position de principe indépendante des données économiques.

L'utilisation du chèque, des espèces et de la carte bancaire comme moyen de règlement des transactions étant gratuite pour les consommateurs, à quelques exceptions près, les moyens de paiement innovants ne pourraient rencontrer leur marché que dans un contexte de gratuité ou de très faible facturation.

Une facturation dans des limites non encore définies semble cependant envisageable à certains acteurs à condition que le consommateur ait le sentiment que cette facturation est la contrepartie d'un service additionnel à l'acte de paiement et qui n'est que rarement proposé pour le moment.

En effet, l'attitude des consommateurs peut être ambivalente et ils peuvent parfois privilégier des solutions plus coûteuses si elles leur apportent un avantage particulier, en termes de simplicité d'emploi par exemple. Le vendeur particulier qui utilise les offres de PayPal accepte de payer un coût de transaction élevé car la solution proposée lui apporte un avantage en termes de sécurité via le rôle de tiers de confiance joué par PayPal.

La valorisation dans l'opinion publique de l'opération de transaction grâce par exemple à des services associés est vraisemblablement préalable à une éventuelle évolution des pratiques de facturation, car le paiement sera alors en quelque sorte pour le consommateur, la rémunération d'un nouveau service et non celle d'une opération stricte de paiement. Actuellement, pour un moyen de paiement payant comme la carte bancaire il semble que les consommateurs en acceptent la facturation au titre des services associés à la carte en matière d'assurance. C'est l'assurance que le consommateur accepte de payer et non la prestation de paiement liée à la transaction.

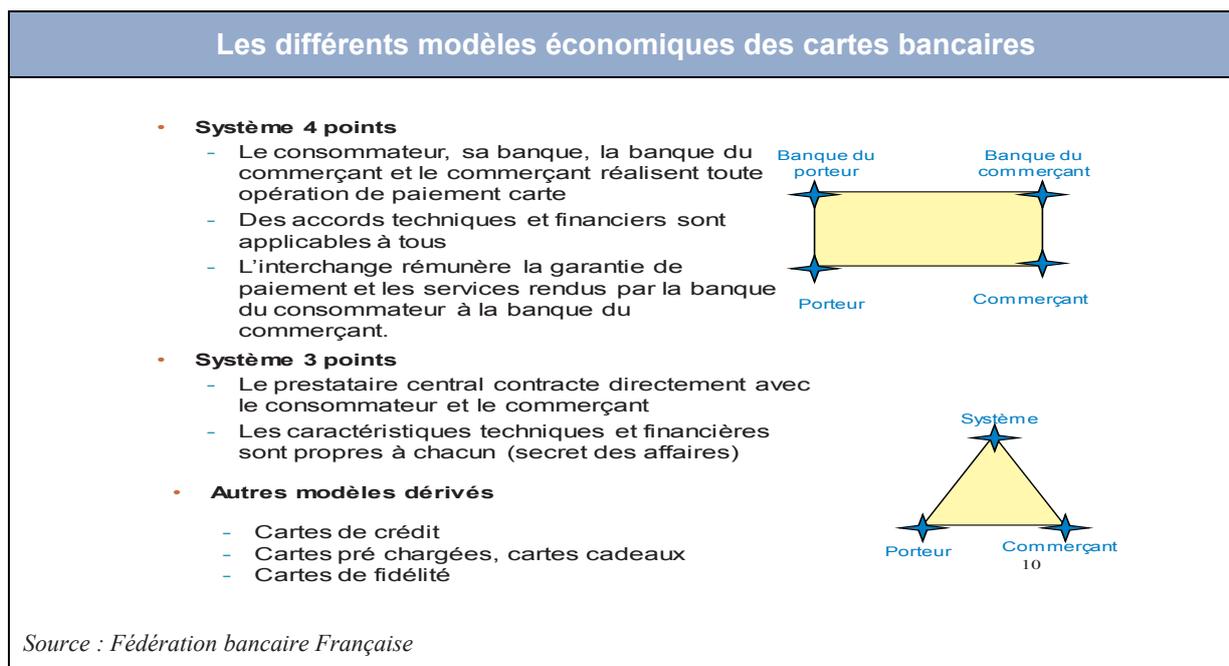
#### **2.1.4. Les moyens de paiement ne rencontrent le succès que si leur caractère universel est établi**

L'interbancaire est perçue en France comme naturelle par le consommateur, malgré finalement une existence relativement récente puisqu'elle ne date que de 1984. Jusqu'à cette date, les cartes bancaires n'étaient pas interoperables et limitées au retrait d'espèces, ce qui explique leur faible nombre alors : 2 millions.

Cette interbancaire ne concerne que les cartes bancaires émises par les établissements affiliés au GIE carte bancaire et non les cartes privatives émises par des réseaux concurrents de Visa/MasterCard. L'interbancaire n'existe pas dans la plupart des autres pays où la détention de plusieurs cartes bancaires est nécessaire pour pouvoir par exemple retirer des espèces dans différents réseaux bancaires, les distributeurs n'acceptant que certains types de cartes. Bien que très souvent non formalisée par les consommateurs, l'universalité des possibilités de paiement est une condition forte à la percée d'un moyen de paiement.

L'étendue du réseau d'acceptation est en effet une condition du succès d'un moyen de paiement. Au 31 décembre 2010 le GIE carte bancaire annonçait ainsi disposer de 143 000 points de vente affiliés en France.

La conséquence de l'interbancaire est la mise en place d'un modèle économique des cartes bancaires fondé sur une organisation centralisée — le GIE carte bancaire — qui assure l'interbancaire, aussi souvent appelé « modèle à quatre points ». La contrepartie économique est l'obligation de développer des commissions d'interchange pour que les établissements teneurs de compte des porteurs de carte et des commerçants accepteurs soient rémunérés pour leurs services.



Les systèmes à 3 points, bien que non interbancaires, peuvent néanmoins être largement répandus : American Express et Paypal sont des modèles privatifs à trois points, acceptés par des millions de marchands dans le monde et utilisés par des centaines de millions de consommateurs. Sans être interbancaire au sens strict la profondeur de leur acceptation les en rapproche.

## 2.2. POUR LES COMMERÇANTS

### 2.2.1. La sécurité et la garantie des paiements sont les attentes essentielles

La sécurité est une attente forte des commerçants pour les transactions en face à face ou en ligne. Pour les moyens de paiement anonymes comme les espèces ou maintenant la monnaie électronique sous forme de cartes prépayées, c'est d'abord une sécurité physique qui est recherchée. Pour les autres moyens de paiement, il s'agit de maîtriser la fraude et les impayés.

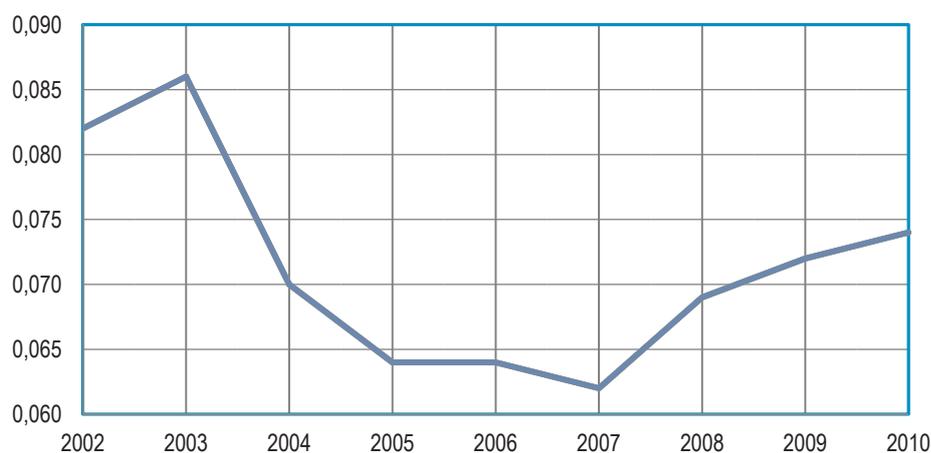
En matière de monnaie scripturale, la première sécurité pour le commerçant est d'être payé, aussi les dispositifs de sécurisation de la transaction et de lutte contre la fraude sont essentiels, et l'identification du client souvent un préalable.

Pour les chèques et pour les transactions inférieures ou égales à 15 euros, les commerçants ont la garantie d'être payés quelle que soit la provision sur le chèque bancaire en application de l'article L.131. 82 du code monétaire et financier.

La carte apporte au commerçant un paiement garanti et irrévocable sans limitation de montant à la différence du chèque en cas d'insuffisance de la provision. De même que pour le consommateur, un des éléments lié à l'acceptation de ce mode de paiement résulte de l'assurance qui lui est liée. La valorisation du coût de la commission carte payée par le commerçant intègre également cette garantie au-delà des prestations de paiement stricto sensu.

Néanmoins, avec la croissance du commerce en ligne les taux de fraudes à la carte bancaire qui avaient fortement diminué en France grâce à l'utilisation de la carte bancaire et à la mise en œuvre du standard EMV, ont recommencé à croître. Les commerçants font en effet face à une fraude significative pour les transactions par carte qui s'établit encore en moyenne à 0,074 % en 2010.

### Taux de fraude tous types de carte, en %



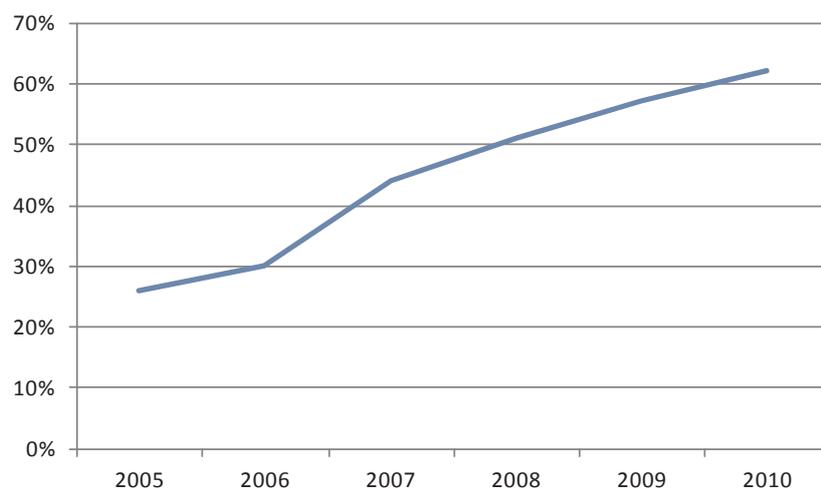
Source : Observatoire de la sécurité des cartes de paiement

La fraude est particulièrement marquée pour deux catégories de transactions : les transactions à distance et les transactions internationales (*voir propositions 4.1.3. et 4.1.4.*).

Pour les transactions nationales en face à face elle est de 0,012 % en 2010 mais de 0,262 % pour les transactions à distance<sup>8</sup>.

Pour les transactions internationales la fraude est encore plus élevée et passe de 0,655 % en face à face à 1,310 % à distance.

#### Part de la fraude sur les paiements à distance par rapport à la fraude totale en France



Source : Observatoire de la Sécurité des Cartes de Paiement

La maîtrise de la fraude liée au commerce en ligne est donc pour les commerçants une donnée essentielle dans la mesure où ce dernier est destiné à se développer fortement dans les années à venir.

<sup>8</sup> Source Rapport de l'observatoire de la sécurité des cartes de paiement

### 2.2.2. Le coût du paiement n'est pas toujours clairement évalué : seule la partie tarifée l'est

Le coût du paiement se décompose pour le commerçant en deux éléments : le prix payé du service de paiement au prestataire bancaire et le coût analytique de l'opération de paiement. Ce dernier est souvent plus difficile à isoler, le commerçant lui-même ne le calculant que rarement sauf dans le cas des grandes organisations.

Pour les chèques, il s'agit notamment des frais de remise et services associés facturés par la banque, mais aussi et surtout du temps passé pour leur gestion par des salariés ou le commerçant. Dans son étude relative à l'utilisation du chèque en France de Février 2011, le Cabinet Edgar Dunn et Company avait estimé à 0,49 euro le coût analytique moyen d'un chèque pour un commerçant avec une fourchette allant de 0,35 à 0,80 euro par chèque encaissé selon la taille du commerce. Ces estimations ont été confortées lors des auditions par les diverses évaluations faites par les représentants du commerce.

Pour les chèques les coûts peuvent se résumer de la façon suivante :

Principaux coûts pour les <u>Entreprises</u>
– coûts de traitement du chèque en comptabilité (en encaissement et en paiement) ;
– frais d'envoi de courrier et de coursiers (en encaissement et en paiement) ;
– temps de passage en caisse pour les commerçants ;
– frais bancaires liés au chèque (ex : traitement du chèque, incidents de paiement) ;
– frais liés à la lutte contre la fraude et les impayés, et perte financière relative aux impayés.

*Source Edgar Dunn & Company*

Pour les paiements par carte, le temps de la transaction est très court et le prix payé par le commerçant est facile à identifier. Il s'agit pour l'essentiel de la commission payée par le commerçant qui règle les différents frais, qu'ils soient engagés par sa banque ou celle du porteur de carte.

En effet, la commission perçue par les banques se décompose en deux parties : la commission commerçant négociée avec le commerçant et la commission interbancaire de paiement. Celle-ci, fixée à un certain niveau inchangé depuis quelques années, est amenée à évoluer suite à la décision du 7 juillet 2011 de l'Autorité de la concurrence relative à des pratiques mises en œuvre par le Groupement des Cartes Bancaires et à être ramenée de 0,47 % de la transaction en moyenne à 0,30 % à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2011. Il est prévu que ce taux soit revu dans quatre ans pour tenir compte des évolutions du marché.

Au total, le coût moyen d'une transaction réglée par carte bancaire varie donc en fonction du commerçant et de la négociation qu'il a menée avec sa banque mais jusqu'en 2011 on peut estimer le coût moyen autour de 0,6 % du montant de la transaction selon différentes sources.

De plus, les banques appliquent souvent une commission minimale par opération carte, qui, ramenée en pourcentage, renchérit considérablement le coût des transactions de petit montant.

Pour les commerçants, le coût de la transaction carte est un élément important dans la mesure où il est proportionnel au chiffre d'affaires et non unitaire, à la différence du chèque pour qui le coût de traitement est le même quel que soit son montant (*voir proposition 4.2.1.*).

Pour l'instant en France, les commerçants ne sont pas autorisés par la réglementation à moduler le prix de vente en fonction du moyen de paiement choisi par le consommateur. Le choix par ce dernier d'un moyen de paiement plus coûteux pour le commerçant ne lui est pas refacturé. Cette possibilité de « *surcharging* » fait débat. Ainsi, certains pays européens l'ayant autorisé comme le Danemark seraient en passe de l'abandonner de nouveau (*voir proposition 4.4.5.*).

Par ailleurs, les représentants du commerce auditionnés indiquent qu'après l'échec de l'expérience Monéo il n'y a pas encore de modèle économique pour les transactions de faible montant, hors espèces, notamment parce que les commerçants de proximité vendant des produits de faible valeur unitaire n'ont pas eu intérêt à utiliser ce service pour diverses raisons.

Enfin, un certain nombre de commerçants considère que le moyen de paiement reste finalement au choix du consommateur, et que plus le nombre de moyens de paiement (quel qu'en soit le coût pour le commerçant) offert au client est important, plus grande est la probabilité que le consommateur réalise une transaction commerciale. C'est notamment sur ce principe de la vente additionnelle générée par un moyen de paiement supplémentaire que se fonde la démarche de sociétés comme PayPal qui malgré des taux de commissions élevés connaissent une expansion forte auprès des commerçants.

Cette situation permet en partie d'expliquer le succès de certains systèmes de paiement, qui pour certains se sont imposés dans certains secteurs (les cartes American Express dans le secteur du luxe et du voyage, PayPal pour les transactions sur Internet et notamment sur Ebay), malgré les taux de commissionnement élevés appliqués (*voir proposition 4.1.2.*).

### 2.2.3. Les services associés à l'encaissement sont appréciés

Le commerce est sensible aux fonctionnalités associées aux moyens de paiement, pouvant par exemple aider à la tenue de la comptabilité, à la gestion des stocks, à la fidélisation de la clientèle et demain au marketing et à la publicité (*voir proposition 4.4.3.*).

Les questions d'équipement sont aussi importantes et leurs coûts d'installation et de maintenance (matériel, lignes téléphoniques etc.) entrent en ligne de compte pour différencier les différentes propositions des établissements proposant un service de paiement. Ces derniers peuvent être amenés à développer des services associés à la prestation de gestion de moyens de paiement en proposant des offres couplées par exemple pour les médecins avec la gestion et les connexions de la carte vitale.

Le commerce en ligne a ses propres spécificités et pour les très petits commerces en phase de lancement ou pour les auto-entrepreneurs, des solutions techniques simples et bon marché leur permettant d'accepter de la monnaie électronique. En effet, il a été souligné lors des auditions que l'obtention d'un contrat carte bancaire auprès d'un établissement de crédit n'était pas toujours aisé ni rapide pour un entrepreneur démarrant son activité.

## 2.3. POUR LES AUTORITÉS PUBLIQUES

Les pouvoirs publics ont également des attentes relatives à la sécurité du système, à sa transparence et à son caractère concurrentiel. Ils interviennent à travers diverses entités qui peuvent chacune en fonction de leur mission avoir des préoccupations différentes pouvant parfois déboucher sur des conflits d'objectifs.

### 2.3.1. L'objectif premier des autorités est d'assurer la sécurité des solutions de paiement et la confiance

La sécurité technique et matérielle des moyens de paiement est de par le Code monétaire et financier, du ressort de la Banque de France. Dans le cadre des évolutions rapides, qui vont vers un accroissement très fort du commerce en ligne, la Banque de France a ainsi incité les banques françaises pour leur gestion des paiements en ligne à adopter à compter de fin juin 2010 une méthode d'authentification forte des transactions par cartes bancaires en ligne. Déployé sous les appellations commerciales Verified By Visa et MasterCard Secure Code, « 3-D Secure » a été développé par Visa et MasterCard pour permettre aux marchands de limiter les risques de fraude sur Internet, liés aux tentatives d'usurpation d'identité. Ce système consiste à s'assurer, lors de chaque paiement en ligne, que la carte est bien utilisée par son titulaire à l'aide d'un dispositif d'identification unique.

Dans ce cas où, à la fois le commerçant et la banque du porteur de la carte sont équipés, une étape supplémentaire a lieu au moment du paiement. En plus du numéro de carte bancaire, de la date d'expiration de la carte et des trois chiffres du code de sécurité (imprimés au dos de la carte), l'internaute doit saisir un mot de passe défini au moment de l'inscription au dispositif auprès de sa banque (authentification simple) ou un code dynamique à usage unique (authentification forte) généralement envoyé par SMS.

Il semble néanmoins que le procédé rencontre encore un certain nombre de difficultés à convaincre certains marchands et consommateurs et son succès en France n'est pas encore acquis. De grandes enseignes en ligne ont refusé de l'utiliser, estimant que leurs systèmes internes de détection de transactions frauduleuses étaient plus performants et commercialement moins pénalisants.

Pour autant, les enseignes ayant adopté ce système, passé un temps d'accoutumance de la part de leur clientèle, n'auraient pas constaté d'impact majeur sur leurs volumes de transactions, mais en revanche auraient constaté une chute importante du taux de fraude, qui se reporterait d'ailleurs sur les commerçants n'ayant pas adopté ce procédé (*voir proposition 4.1.3.*).

### **2.3.2. La transparence des opérations et des intervenants est nécessaire afin d'éviter le déplacement du marché vers des systèmes opaques opérés par des structures mal contrôlées**

La traçabilité des opérations, la solidité financière des opérateurs sont une autre préoccupation majeure des pouvoirs publics qui ont le souci d'éviter le développement d'infrastructures non régulées, possible grâce à la technologie et à l'articulation des réglementations, pouvant faciliter le blanchiment d'argent. Ces missions sont confiées à l'Autorité de contrôle prudentiel en charge de l'agrément et du contrôle des opérateurs agréés en qualité d'établissement de crédit ou de paiement, ou bien habilités à exercer en France dans le cadre d'entités de droit étranger exerçant en France par l'intermédiaire du passeport européen.

La monnaie électronique est un domaine particulièrement sensible dans la mesure où les cartes prépayées par exemple peuvent être difficilement tracées en raison de leur anonymat, et constituer des réserves d'argent ou des moyens de transaction à partir du moment où leur réseau d'acceptation est étendu. Ainsi, la mise en circulation en France de cartes adossées aux réseaux Visa ou MasterCard par des établissements de paiement étrangers, ayant la même fonctionnalité que les cartes distribuées par des réseaux bancaires, nécessite une surveillance particulière. L'autorité compétente du pays d'accueil, en l'occurrence l'ACP, n'est qu'informée par son homologue qu'un établissement va agir sur son territoire par le biais du passeport européen (*voir proposition 4.4.1.*).

### **2.3.3. La concurrence doit être encadrée pour permettre un développement des opérations dans un cadre favorable aux consommateurs tout en permettant la rémunération des intervenants**

À la suite de démarches similaires des autorités européennes compétentes, l'Autorité de la concurrence a entrepris d'organiser une meilleure concurrence entre les opérateurs et les moyens de paiement en poussant les intervenants à rapprocher la facturation de leurs coûts et indirectement à restreindre la péréquation existante entre les différents moyens de paiement. À cette fin, l'Autorité de la concurrence a initié une démarche de régulation du commissionnement des transactions par carte en juillet 2011 et entend poursuivre cette démarche en vérifiant les conditions de facturation des banques des prélèvements et virements.

Les attentes des différents intervenants sont multiples et parfois contradictoires. La facilité d'usage est un élément clé souligné par tous les acteurs. La sécurité est également pour tous une condition essentielle à l'utilisation d'un moyen de paiement, les consommateurs et les commerçants souhaitant à juste titre une bonne fin de la transaction commerciale, sans impayé pour les uns et sans débit injustifié pour les autres. Pour autant, sécurité et simplicité ne vont pas toujours de pair, la difficulté étant de trouver des modèles permettant d'allier les deux.

Cette sécurité et cette simplicité ont pourtant un coût pas toujours facile à isoler ni à imputer. En effet, le prix du service de paiement est également un enjeu pour les parties prenantes, sa modicité voire sa gratuité allant souvent de soi pour les consommateurs, tandis que les commerçants souhaitent quant à eux maximiser leurs ventes tout en ne supportant pas un coût trop élevé de la transaction.

### 3. LES FRAGILITÉS DU MODÈLE ÉCONOMIQUE BANCAIRE DES PAIEMENTS

### 3.1. LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DES BANQUES EST EN COURS DE CHANGEMENT RAPIDE ET LA RENTABILITÉ DE LA GESTION EN ASSURE L'ÉQUILIBRE

L'équilibre actuel du financement de la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiement par les banques repose sur un système de péréquation complexe et peu transparent entre les moyens de paiement et avec les produits générés par la gestion des comptes courants de la clientèle.

Le marché global des moyens de paiement français y compris les charges et produits liés à la gestion des comptes courants était estimé en 2009 à 22 milliards d'euros environ. L'équilibre entre les moyens générateurs de marges pour le système bancaire (cartes, prélèvements et virements pour un total de 3,3 milliards environ) et les moyens générateurs de coûts (chèques et espèces pour un total de 5,1 milliards environ)<sup>9</sup> est assuré par les marges dégagées par la transformation des dépôts collectés, qui permettent d'équilibrer le système et de générer une marge nette positive.

#### 3.1.1. Deux moyens de paiement représentent la principale source de coûts pour le système bancaire

- *Malgré la transformation de nombreuses caisses en distributeurs automatiques la délivrance d'espèces demeure une charge importante pour le système bancaire*

La création et l'entretien d'un réseau de 56 000 distributeurs automatiques de billets (DAB)<sup>10</sup> parfois disposant d'autres fonctionnalités permettant d'en faire de véritables guichets automatiques bancaires (GAB) constituent une charge importante pour le système bancaire. L'alimentation en espèces, compte tenu de lourdes contraintes de sécurité est coûteuse. Pour autant, les banques françaises ont jugé ce système plus sûr et moins onéreux que le maintien dans chaque agence d'une caisse avec un guichetier dans un local sécurisé effectuant des opérations de caisses avec la clientèle. Seules les plus importantes disposent désormais d'un service de caisse.

L'interbancaire permet à chaque porteur de carte de retirer des espèces dans un distributeur. Le service rendu est alors rémunéré par une commission interbancaire de retrait (CIR) versée par la banque du titulaire de la carte à la banque propriétaire du DAB pour la rémunérer du service rendu. En France, elle était en moyenne de 0,72 euro mais est passée à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2011, suite à la décision de l'autorité de la concurrence du 7 juillet 2011 à 0,57 euro soit une baisse de 21 %. Cette décision aboutit à une réduction de près de 100 millions d'euros du produit annuel de la CIR qui était de l'ordre de 450 millions d'euros<sup>11</sup>.

Pour autant, les retraits déplacés (retrait par un porteur dans un distributeur d'une autre banque que celle émettrice de la carte) ne sont pas ou peu facturés, l'essentiel des produits générés par les utilisateurs de la carte étant constitués par les cotisations annuelles.

Au total, on estime à près de 2,6 milliards d'euros le coût total de la filière espèces pour le système bancaire en 2011.

<sup>9</sup> Chiffres variables selon les estimations retenues. La FBF annonce un coût de 3 milliards d'euros par an pour la gestion des espèces et le rapport sur l'utilisation du chèque en France estime à une fourchette allant de 0,7 Milliards à 4 milliards d'euros par an le coût du chèque pour le système bancaire, mais les différentes parties prenantes auditionnées s'accordent sur les ordres de grandeur et le sens des contributions positives ou négatives.

<sup>10</sup> Source BCE Blue Book France 2010

<sup>11</sup> Source : Communiqué Autorité de la Concurrence

- **La diminution du nombre des chèques s'accélère mais leur émission reste à un niveau trop élevé et coûteux pour les banques**

Le coût de la mise à disposition et du traitement des chèques pour le système bancaire reste important malgré la diminution sensible des chèques émis tous les ans et la rationalisation des coûts de traitement.

Des gains de productivité ont déjà eu lieu et le circuit d'encaissement du chèque a gagné en efficacité depuis l'instauration de l'Échange d'Images Chèques (EIC) en 2002 qui a permis de supprimer la circulation physique des chèques au moyen de la numérisation (image) du chèque. Selon la Fédération bancaire française, 98 % des chèques utilisent le procédé de l'Échange d'Images Chèques. La banque remettante crée une image chèque et la transmet à CORE géré par la STET<sup>12</sup> qui effectue la compensation. Néanmoins, environ 2 % du nombre de chèques, demeurent « circulants » et sont transportés de la banque remettante à la banque tirée pour des raisons spécifiques (chèques d'un montant important, chèques hors normes, chèques marqués circulants à la demande de la banque tirée, chèque transmis de façon aléatoire à l'initiative du banquier remettant) (*voir proposition 4.3.5.*).

À défaut de chiffres nationaux précis on peut s'appuyer sur des études effectuées dans d'autres pays pour quantifier un « ordre de grandeur » des coûts de traitement de la filière chèque en France.

Au Royaume-Uni le coût est estimé à 1,20 euro par chèque (en 2009) et en Australie de 2,3 euros par chèque sans inclure les frais de structure (en 2007). Ces coûts unitaires sont à rapporter à la technologie utilisée pour le traitement des chèques et au volume de chèques traités. En effet, l'Australie et le Royaume-Uni n'utilisent pas le procédé d'Échange d'Images Chèques décrit ci-dessus et le volume de chèques est très inférieur à celui de la France (ex : 1 300 millions de chèques au Royaume-Uni, soit moins de 40 % du nombre de chèques échangés en France en 2009). Le coût unitaire du chèque dans ces deux pays est ainsi certainement supérieur au coût unitaire du chèque en France.

Les États-Unis utilisent depuis 2004 un procédé similaire à celui de la France pour le traitement des chèques mais ont un volume de chèques 7 fois supérieur à la France avec 24 400 millions de chèques en 2008 contre 3 303 millions de chèques en 2009 en France. Le coût unitaire du chèque aux États-Unis serait ainsi certainement inférieur au coût unitaire du chèque en France. Compte tenu de l'écart de population, le coût est estimé à 0,21 euro par chèque (estimation variant entre 0,15 dollar à 0,43 dollar par chèque).

Aussi sur la base des données en provenance de l'étranger, le Cabinet Edgar, Dunn & Company a dans son rapport de février 2011 rédigé à la demande du CCSF, développé une estimation du coût global pour le secteur bancaire français variant de 0,7 milliard d'euros à 4,0 milliards d'euros par an en prenant soit l'estimation du coût unitaire des États-Unis (0,21 euro) et de la Grande-Bretagne (1,20 euro), et en multipliant par 3,3 milliards de chèques en France en 2009. Ce chiffre n'a pas fait l'objet de contestation depuis.

La diminution de l'utilisation de ces deux moyens de paiement, et donc celle des charges qui leur sont liées, pourrait dégager des marges pour financer le déploiement de nouveaux outils et compenser l'attrition inéluctable des revenus générés par les autres moyens de paiement (*voir propositions 4.3.1. et 4.3.2.*).

<sup>12</sup> La Société STET (Système technologiques d'échange et de traitement) est une société interbancaire détenue par six groupes bancaires français qui assure des fonctions de compensation des moyens de paiement et pour la carte bancaire l'intégralité des compensations des transactions de paiement par carte en France à travers le système CORE (Compensation Retail) est une plate-forme de compensation interbancaire ou ACH (Automated Clearing House). Il est géré par la société STET.

### 3.1.2. Deux autres moyens de paiement sont des sources de revenus mais sont appelés à voir leurs marges se réduire

- *Les cartes bancaires sont génératrices de marges en émission et en acquisition*

Si on ne retient que les cartes bancaires au sens des cartes interbancaires de paiement acceptées dans les réseaux VISA MasterCard<sup>13</sup>, on estime les revenus issus des cartes (cotisations cartes, commissions DAB, interchange et commissions acquisition) à 5 milliards d'euros nets une fois déduits les coûts d'entretien des réseaux et de gestion. L'émission capturerait environ les 2/3 des revenus issus des cartes via les cotisations et les commissions d'interchange.

La dominante du système carte français peut être décrite comme un système à quatre coins (cf. tableau chapitre 2) puisque la banque du porteur (banque émetteur) assure l'émission de la carte et la banque du commerçant assure l'acquisition des opérations chez le commerçant. Le système assure alors les fonctions de régulation essentielles à savoir la compensation des opérations entre les acteurs financiers et la gestion des demandes d'autorisation, et éventuellement des fonctions de marketing ou techniques pour le compte des banques affiliées.

La rémunération des banques participantes au système est notamment assurée par la commission facturée par la banque au commerçant. Cette commission agrège d'une part la rémunération perçue par la banque pour son compte en paiement des services rendus au commerçant et d'autre part la Commission d'interchange (autrement appelée commission interbancaire de paiement CIP) qui est reversée à la banque du porteur de carte.

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

Une partie importante des coûts supportés par la banque conditionne l'offre tarifaire faite aux commerçants. Elle est constituée de cette commission réglée par la banque du commerçant à la banque du porteur de la carte sur les opérations franco-françaises. Fixée par un accord interbancaire dans le cadre du GIE Cartes Bancaires, sa structure est inchangée depuis 1990 suite à diverses décisions du Conseil de la Concurrence et divers arrêts de la Cour d'appel de Paris.

La décision du 7 juillet 2011 précitée de l'autorité de la concurrence a abaissé le coût moyen de la Commission interbancaire de paiement de 0,47 % en moyenne à 0,3 % au 1<sup>er</sup> octobre 2011. Le produit annuel de la CIP devrait passer de 1,5 milliard d'euros par an à 1 milliard.

Des mesures vont être prises par ailleurs à la demande des pouvoirs publics pour d'une part baisser les coûts pour les petits commerçants cumulant moins de 12 000 euros de paiements par carte par an et d'autre part diminuer les frais pour les opérations d'un montant unitaire inférieur à 15 euros. En effet, les marges fixes sont un frein à l'utilisation de la carte bancaire pour les petits montants, voir les micro-facturations.

Les coûts du système sont générés par des coûts d'investissements et de fonctionnement : fabrication et distribution de la carte, réseau d'autorisation, de surveillance et de pilotage, gestion comptable, informatique, de maintenance et surtout de lutte contre la fraude dans un système qui fonctionne en permanence par échanges d'informations pour déboucler les opérations de flux financiers. La lutte contre la fraude nécessite l'engagement de moyens importants pour faire face à des tentatives permanentes d'entrées dans le système.

- *Les virements et prélèvements sont relativement peu utilisés malgré leur intérêt pour le système bancaire en raison de leur faible coût*

Les prélèvements et virements seraient globalement profitables et généreraient environ 700 millions par an de marges nettes. La grande automatisation de ces opérations permet de dégager ces

<sup>13</sup> Les autres types de cartes privatives (American Express, Cofinoga etc...) qui représentaient en 2010 28 % des cartes en circulation, cf. chapitre 1.

marges. Pour autant, les évolutions en cours dans le cadre du SEPA fragilisent ces sources de revenus qui seront impactées par les nouvelles normes européennes instaurant une quasi gratuité.

### 3.1.3. L'équilibre est pour le moment assuré par la tenue des comptes courants de la clientèle

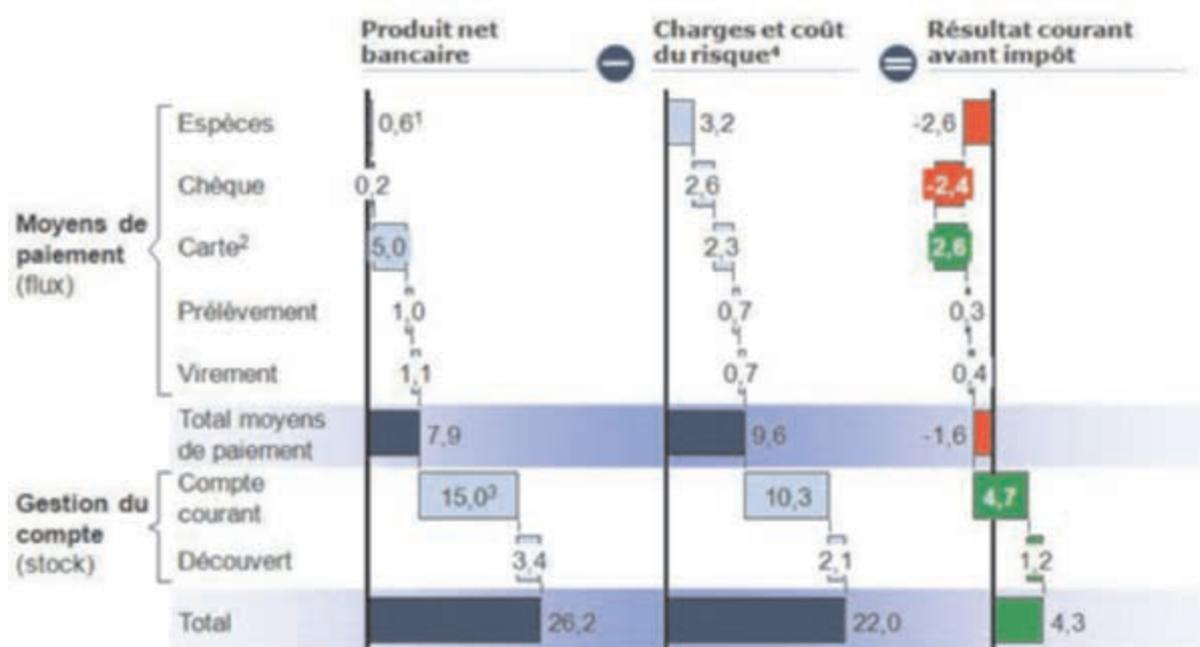
- *En France*

Le cabinet McKinsey & Company a effectué en 2011 une étude comparative en France et à l'étranger qui a confirmé cette analyse et évalué les produits générés par la tenue de compte courants associés aux moyens de paiement. Les grandes banques disposant de réseaux sont particulièrement sensibles à cet équilibre en ce qui concerne leur *business model*.

Les dépôts collectés par les établissements de crédit génèrent des produits. Les sommes collectées sont soit utilisées pour refinancer les crédits accordés à la clientèle en procurant de la ressource à un coût modéré, soit placées sur le marché. Une autre forme de produit, indirecte, est constituée par la marge réalisée sur les crédits engendrés par la constitution de découverts bancaires.

Le marché des paiements est profitable pour les banques en France en 2009, mais avec une contribution négative des moyens de paiement, pénalisés par le cash et le chèque

**Marché français des paiements – Résultat des banques**  
Estimations 2009, en milliards d'euros



<sup>1</sup> Inclut les frais de retrait en agence et DAB/GAB déplacés, et les cotisations cartes allouées sur base de volume retraits vs. Paiements Carte

<sup>2</sup> Exclut 1,0Md€ de profit pour les cartes de la grande distribution (par ex. carte PASS Carrefour)

<sup>3</sup> PNB basé sur les frais de tenue de compte et la marge nette d'intérêt sur les encours. Banque de détail: moyenne pondérée à 90/10 entre OAT 10 ans sur les dix dernières années et EURIBOR 3 mois de l'année en cours- taux offert. Banques d'entreprises: moyenne pondérée à 80/20 entre EURIBOR 3 mois de l'année en cours et EUROSAP 2 ans sur les deux dernières années — taux offert

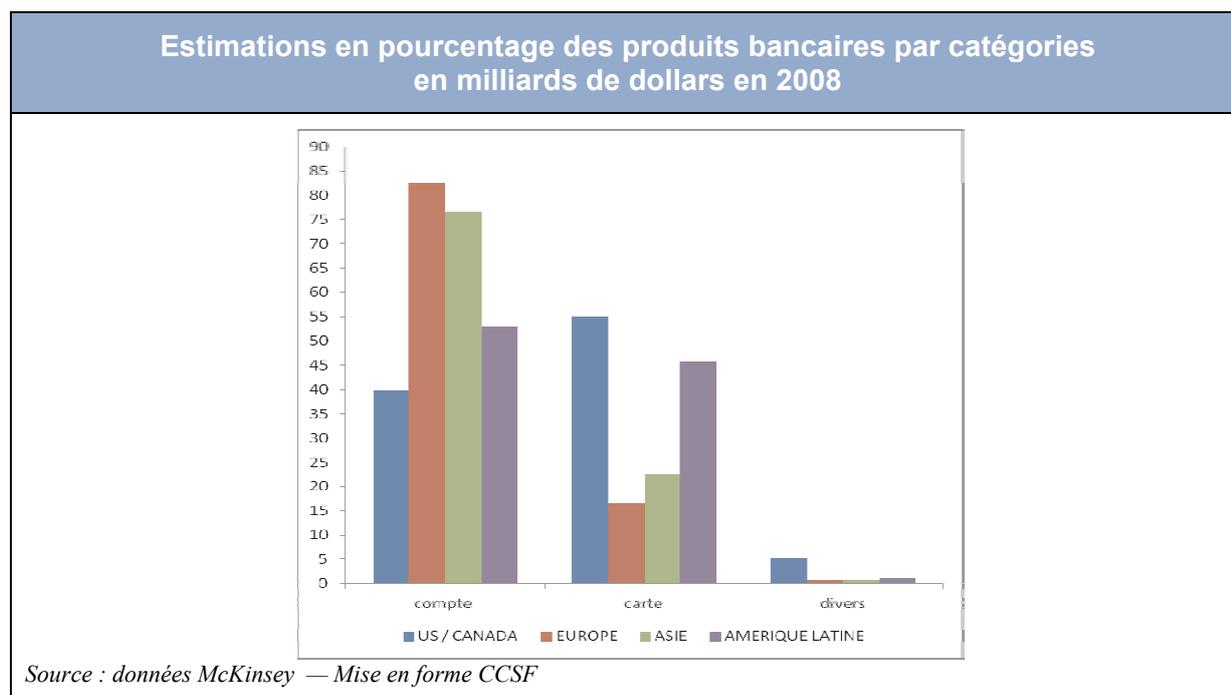
<sup>4</sup> Coût du risque applicable aux découverts (0,7Md€) et encours de cartes de crédit (0,04Md€)

Source : McKinsey Payment Profit Pools

- *En Europe*

Le modèle de banque universelle à réseau tel qu'il existe en Europe continentale et en particulier en France est largement fondé sur ces interactions entre lignes de métiers qui constituent l'activité fondamentale d'une banque : la collecte de dépôts, le crédit et la gestion de moyens de paiement. Aussi tout changement impactant l'un des éléments pourrait modifier l'équilibre global en accroissant les charges ou les produits d'une des parties.

Cette situation qui n'est pas propre à la France a été mise en lumière pour toute l'Europe dans une étude du Cabinet McKinsey<sup>14</sup> qui soulignait la différence de sources de revenus des banques européennes par rapport aux établissements nord américains ou asiatiques. Ainsi, les revenus générés par les comptes courants atteignaient 255 milliards de dollars en Europe en 2008 contre seulement 120 milliards en Amérique du Nord et 190 milliards en Asie. En revanche, les cartes (en émission et en acquisition) généraient 165 milliards de dollars en Amérique du Nord au lieu de 51 milliards seulement en Europe et 56 milliards en Asie. Cela avec des tailles de marchés comparables de 302 milliards en Amérique du Nord et 310 milliards en Europe.



Toutefois, depuis cette date les conséquences de la crise et le renforcement de la réglementation relative aux cartes de crédit aux États-Unis qui a limité les marges d'intérêt des crédits liés aux cartes ont légèrement atténué l'écart existant entre les produits issus des comptes et ceux des cartes.

En Europe, l'équilibre global des flux entre moyens de paiement dépend des produits générés par la détention des comptes courants de la clientèle. Leur érosion ou leur transfert vers d'autres établissements non bancaires remettrait en cause l'équilibre global.

### 3.2. CET ÉQUILIBRE EST CEPENDANT MENACÉ

En cas de réduction des produits générés par les moyens de paiement contributeurs, quelle qu'en soit la raison, le modèle économique ne pourra s'équilibrer qu'avec une réduction des coûts, c'est-à-dire de ceux liés aux chèques et à la circulation fiduciaire, sauf à ce que les banques bénéficient d'un regain de produits liés à la gestion des comptes courants, ce qui n'est pas assuré dans un contexte où ces produits atteignent déjà un niveau relativement élevé. En outre les évolutions en cours de la

<sup>14</sup> The MCKinsey GlobalPayment Map : A global Eye on local opportunities

réglementation prudentielle en matière de liquidité pèseront également sur les revenus liés aux dépôts bancaires.

Actuellement, apparaît que les moyens de paiement mis à la disposition de la clientèle par les banques ont comme support essentiel les comptes de dépôts tenus dans l'établissement. Aussi l'émission de moyens de paiement est un élément clé de la relation clientèle en ce qu'elle permet d'obtenir des dépôts qui génèrent des marges notamment en raison de la transformation de ces ressources en crédits.

### 3.2.1. Les évolutions réglementaires le fragilisent

- *Le système bancaire doit s'adapter aux changements d'architecture des circuits avec l'entrée en vigueur du SEPA qui réduira les marges sur les virements et les prélèvements*

La mise en place de l'espace unique des paiements en euros se caractérise par des moyens de paiement communs, qui entraînent notamment la disparition des moyens nationaux comme le prélèvement automatique ou le titre interbancaire de paiement (TIP).

#### Qu'est-ce que le projet SEPA ?

Entré en application depuis janvier 2008, le projet SEPA (*Single Euro Payments Area* – espace unique de paiement en euros) est un projet européen qui s'inscrit dans le prolongement du passage à l'euro fiduciaire. L'ambition est de créer **une gamme unique d'instruments de paiement en euros**, commune à l'ensemble des pays européens (**le virement, le prélèvement et la carte de paiement**), permettant aux utilisateurs (consommateurs, entreprises, commerçants et administrations) d'effectuer des paiements en euros dans les mêmes conditions partout dans l'espace européen, aussi facilement que dans leur pays.

L'espace SEPA comprend tous les États membres de l'Union européenne (27 pays), ainsi que le Liechtenstein, la Norvège, l'Islande, la Suisse et Monaco. Chaque État membre assure la gestion du remplacement des instruments de paiement actuels par des instruments SEPA au sein de son pays, selon le plan de migration qu'il a défini (en France, deuxième plan du 11 octobre 2007).

*Source Rapport CCSF 2010 2011*

Si le virement sous forme SEPA (Sepa credit transfert SCT) est opérationnel depuis janvier 2008, et le prélèvement (Sepa direct debit - SDD) SEPA depuis novembre 2010, la migration des systèmes nationaux n'est pas encore achevée, et en pratique un certain nombre d'opérations ont encore lieu sous leur ancienne forme. Fin 2011 seuls 22 % des virements étaient sous forme SEPA (essentiellement grâce au passage des administrations publiques sous ce format). Les premières statistiques relatives aux prélèvements SEPA ne sont pas encore disponibles. En effet, le passage du prélèvement automatique au prélèvement SEPA implique une action des entreprises bénéficiaires et du débiteur.

### 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) l'IBAN et le BIC (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 prélèvement SEPA présente les caractéristiques suivantes :

Le débiteur peut demander à sa banque le remboursement d'un prélèvement SEPA déjà effectué. Il dispose pour cela d'un délai de 8 semaines après l'opération si le prélèvement a été réalisé sur la base d'un mandat valide, et de 13 mois en cas d'absence de mandat valide.

En cas de remboursement, le débiteur n'est cependant pas exonéré de ses éventuelles obligations vis-à-vis du créancier.

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.

*Source Rapport annuel 2010 - 2011 du CCSF*

### 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. Toutefois le BIC ne sera plus obligatoire à compter, au plus tard, du 1<sup>er</sup> février 2016.

*Source Rapport annuel 2010-2011 du CCSF*

Avec le SEPA la banque teneur de compte ne reçoit que le mandat de prélèvement (SDD) de la part du créancier. Ce créancier peut désormais également être un établissement de paiement qui gère les paiements effectués entre les consommateurs et les entreprises en dehors des circuits bancaires traditionnels.

Pour accompagner cette évolution, plusieurs banques de la Place ont proposé SEPAMAIL, une innovation technologique qui facilite la migration en dématérialisant les échanges entre le créancier et le débiteur. Outre le confort de gestion, ce service offre une meilleure sécurité par un contrôle des IBAN en temps réel. Pour autant il pourrait être à l'origine d'une certaine attrition des revenus bancaires dans la mesure où des transactions réglées par carte feraient l'objet de prélèvements SEPA moins rémunérateurs en termes de commissions.

La fin de la migration au nouveau format SEPA est un enjeu important et immédiat pour les banques. En effet, le règlement européen dit « *end date* », adopté par le Conseil des ministres de l'Union européenne le 28 février 2012 et établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros, fixe au 1<sup>er</sup> février 2014 la date butoir de migration pour le virement et le prélèvement SEPA.

À compter de cette date, tous les virements et prélèvements transfrontaliers pourront être faits aux mêmes conditions selon des règles et des normes communes pour les virements et les prélèvements libellés en euros dans l'Union. De plus, les règles concernant les commissions multilatérales d'interchange (CMI) pour les prélèvements ont été modifiées afin d'assurer des conditions neutres de concurrence entre les prestataires de services de paiement, et de permettre le développement d'un marché unique des prélèvements. L'application des commissions d'interchange sera ainsi réservée sous certaines conditions aux seules opérations qui sont rejetées, refusées, retournées, rectifiées ou reversées à défaut de pouvoir être exécutées correctement ou qui font l'objet d'un traitement exceptionnel (*voir proposition 4.3.4*).

- ***Les autorités de la concurrence cherchent à renforcer la compétition entre systèmes de paiement et à limiter les marges générées par les paiements par cartes***

Les autorités de la concurrence au niveau Européen et au plan national souhaitent créer les conditions d'une concurrence accrue dans le secteur des moyens de paiement. C'est le sens des différentes décisions prises en la matière.

Au plan européen, la Commission a rendu juridiquement contraignants les engagements offerts par Visa Europe visant à réduire substantiellement ses commissions multilatérales d'interchange (CMI) pour les paiements effectués par carte de débit par une décision du 8 décembre 2010. Ces engagements sont dans la ligne des engagements unilatéraux pris par MasterCard en avril 2009.

Les CMI sont des commissions interbancaires fixées collectivement par les banques membres de Visa Europe pour les paiements par carte. Les engagements prévoient de ramener à 0,2 % de la valeur de l'opération le niveau moyen pondéré maximum des CMI applicables aux opérations transfrontières effectuées par carte de débit et aux opérations de débit nationales effectuées dans les pays où les CMI sont directement fixées par Visa Europe<sup>15</sup>. Cela représente une réduction de quelque 60 % en moyenne pour les CMI nationales et de 30 % pour les CMI transfrontières. Visa Europe s'est, en outre, engagée à maintenir et à étendre les mesures destinées à accroître la transparence et la concurrence sur les marchés des cartes de paiement.

Les taux de commissions d'interchange pour les opérations par carte sont très variables selon les pays. Ils vont de 0 % aux Pays-Bas, où elles n'existent pas, à 0,86 % au Portugal, en passant par 0,56 % en Espagne. En Allemagne en raison de la spécificité du système ils vont de 0,2 % à 0,6 %. Ces différences ont des impacts forts sur les architectures nationales. Ainsi, aux Pays-Bas, les banques sont fortement incitées à proposer d'autres solutions de paiement que la carte, potentiellement plus rémunératrices, même s'il s'agit seulement d'économies de coûts.

Au plan national, la décision précitée du 7 juillet 2011 de l'Autorité de la concurrence, relative aux commissions interbancaires va dans le même sens. Ainsi, l'Autorité a estimé qu'en matière de commissions interbancaires, si la fixation en commun n'était pas automatiquement condamnable, elle était susceptible de constituer une entente et le montant des commissions devait alors être justifié par des éléments objectifs.

Pour autant, des marges fixées par les autorités à des niveaux trop faibles, dans le but d'entretenir une concurrence entre moyens de paiement, peuvent fragiliser les équilibres d'une industrie qui ne peut fonctionner que sur de très importants volumes de transaction.

La plupart des experts considère que deux systèmes concurrents ne peuvent économiquement subsister sur un même marché national en raison de la faiblesse des marges face aux volumes d'investissements initiaux et de maintenance. Pour les industriels auditionnés le marché pertinent est le marché européen qui serait le seul permettant de développer un système de paiement carte compétitif, compte tenu de la dimension mondiale de nombreux opérateurs. Faute d'un changement dans l'appréciation du marché pertinent et du fait de la disparition prévisible de certains réseaux nationaux, il est à prévoir l'émergence au niveau international d'une forme de duopole entre Visa et MasterCard (*voir proposition 4.4.4.*).

- ***L'ouverture des marchés par les modifications du cadre juridique applicable aux paiements et l'agrément de nouveaux acteurs spécialisés***

La directive européenne n° 2007/64/CE du 13 novembre 2007 sur les services de paiement (DSP) a ouvert le marché des moyens de paiement à de nouveaux acteurs non bancaires soumis à un agrément spécifique et à de nouvelles règles moins contraignantes en matière de régime prudentiel. C'est sur cette base que les établissements de paiement ont été agréés en France.

<sup>15</sup> Les pays concernés étaient la Grèce, la Hongrie, l'Islande, l'Irlande, l'Italie, Malte, la Suède, le Luxembourg et les Pays Bas.

### Les établissements de paiement

L'ordonnance n°2009-866 du 15 janvier 2009 précise les obligations prudentielles à la charge des établissements de paiement. Celles-ci sont allégées par rapport à celles imposées aux établissements de crédit notamment parce que les établissements de paiement ne peuvent détenir de dépôts et autres fonds remboursables.

Les établissements de paiement, qu'ils exercent ou non une activité autre que la prestation de services de paiement, sont soumis au mécanisme de protection des fonds dès le premier euro (cantonnement des fonds ou souscription d'une police d'assurance).

Les établissements de paiement ne peuvent octroyer des crédits (sur une durée de 12 mois maximum et non renouvelable) qu'à titre accessoire et dans le cadre exclusif de l'exécution d'une opération de paiement. Dans le cadre de cette activité, les établissements de paiement sont soumis aux dispositions existantes en matière de crédit à la consommation, ainsi qu'aux dispositions prévues par le nouveau projet de loi sur le crédit à la consommation.

Il est prévu également que, dans le cadre de leurs activités, les établissements de paiement aient accès au fichier central des chèques (FCC) et au fichier des incidents de remboursement de crédit aux particuliers (FICP). De même, toutes les dispositions prévues en matière de plafonnement des frais bancaires et de récapitulatif annuel des frais seront étendues aux établissements de paiement.

Enfin, les établissements de paiement devront adhérer à un organisme professionnel affilié à l'AFECEI et désigner un médiateur, comme cela est prévu pour les établissements de crédit par le Code monétaire et financier.

*Source CCSF Rapport 2008-2009*

L'adoption de la directive n° 2009 1110/CE du 16 septembre 2009 du Parlement européen et du Conseil concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique a également facilité l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché.

Aujourd'hui, en France, le nombre d'établissements de paiement est encore limité et n'est que de 12 fin 2011<sup>16</sup>. En effet la nouvelle directive sur la monnaie électronique n'étant pas encore transposée, les établissements de monnaie électronique agréés relèvent de la première directive en la matière (Directive n° 2000/46/CE du 18 septembre 2000). Dans d'autres pays où ces activités étaient libres, les sociétés préexistaient et n'ont eu qu'à demander leur agrément, ce qui explique l'écart existant entre le nombre de sociétés agréées en France et à l'étranger. En outre, 114 établissements d'origine étrangère peuvent ainsi exercer en France à ce titre en application du passeport européen. Ce faible nombre pour la France s'explique aussi par le fait que l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) est plus exigeante que les autorités d'autres pays, par exemple en matière d'identification des payeurs et de sécurité.

#### Nombre d'établissements de paiement agréés au 31 décembre 2011

<b>Royaume-Uni</b>	<b>166</b>	<b>Allemagne</b>	<b>30</b>	<b>Espagne</b>	<b>41</b>	<b>Irlande</b>	<b>12</b>
<b>Italie</b>	<b>10</b>	<b>France</b>	<b>12</b>	<b>Luxembourg</b>	<b>1</b>		

*Source Edgar Dunn & Cie — Janvier 2012*

Cette ouverture du marché à de nouvelles entités agréées pour ouvrir des comptes de paiement (compte détenu au nom d'une ou de plusieurs personnes, utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement) modifie les termes de la concurrence sur le marché des paiements.

<sup>16</sup> Liste sur le site de l'Autorité de contrôle prudentiel : ADP, Afone paiement, Allopass, Aqoba, NBC SA, Buyster, Cards Off, Money Globe, Rentabiliweb Europe, Slimpay, Sencillo, Tempo France.

Ces établissements fonctionnent selon un modèle à trois points et les solutions de paiement sont adossées à la carte bancaire. Certains établissements ont commencé à émettre des cartes comarquées Visa ou MasterCard offrant toutes les fonctionnalités des cartes bancaires plus des services additionnels propres (limitations à certains types de transactions, à certains commerces, à certains horaires etc...) en fonction de la clientèle. Leur modèle est de ce fait relativement proche de PayPal.

Ainsi, « Buyster » est un établissement de paiement détenu à parts égales par Bouygues Telecom, Orange, SFR et Atos Origin, qui a pour objectif de développer, exploiter et commercialiser un service de paiement en ligne innovant basé sur le mobile. Il s'agit d'un système de paiement similaire à PayPal où le numéro de portable remplace l'adresse courriel qui fonctionne encore avec un numéro de carte bancaire préenregistré. Notons que lorsqu'un système équivalent fonctionnera avec une carte directement émise par VISA ou par un système de virement/prélèvement, les établissements de crédit perdront les revenus liés à l'utilisation de la carte bancaire sous jacente.

Le modèle économique des moyens de paiement est donc susceptible d'évoluer rapidement. De multiples initiatives se font jour, leur viabilité dépendra de la capacité des acteurs à séduire une clientèle large et stable.



**Le nouveau wallet développé par les opérateurs téléphoniques**

Lancé en septembre 2011 par les opérateurs de téléphonie (Orange, SFR, Bouygues Telecom) et par le processeur Atos, Buyster est une solution de paiement sur Internet accessible depuis son mobile avec une application smartphone

10 sites acceptent aujourd'hui Buyster et 22 autres sites sont annoncés

Agréé en tant qu'établissement de paiement en France, Buyster est une solution de paiement similaire à PayPal et utilise l'infrastructure de paiement existante avec un modèle économique basé sur un taux de commission (en %) facturé aux commerçants

Cependant, Buyster ne propose que le paiement (pas le transfert d'argent) par carte bancaire (pas par compte bancaire) et a centré sa campagne de communication sur la sécurité, basée sur le numéro de téléphone et un code PIN à 6 chiffres

*Source Edgar Dunn & Cie*

A 6

### 3.2.2. Les évolutions technologiques remettent aussi en cause les équilibres existants et favorisent les nouveaux entrants

- **La croissance très rapide du commerce en ligne déplace les parts de marché des différents moyens de paiement**

Les évolutions technologiques et la croissance très forte du commerce en ligne de 22 % en 2011<sup>17</sup> — qui devrait se poursuivre sur un rythme à deux chiffres dans les prochaines années alors qu'en 2011 le commerce de détail a reculé de 0,2 % selon la Banque de France —, ont déjà commencé à faire évoluer beaucoup plus rapidement qu'auparavant la répartition et la nature des moyens de paiement utilisés en France. Ainsi ces dernières années (cf. chapitre 1) la croissance de part de marché de la carte bancaire a été fortement corrélée à celle du commerce en ligne.

<sup>17</sup> Source Baromètre de la FEVAD [www.fevad.com](http://www.fevad.com)

Selon la Fédération e-commerce et vente à distance (FEVAD), le chiffre d'affaires du commerce en ligne a atteint en France 37,7 milliards d'euros en 2011 (31 milliards d'euros pour l'année 2010) représentant 168 millions de transactions pour 30,7 millions de « cyberacheteurs ». Le montant moyen des transactions atteint 90 euros à la même date soit un montant supérieur à la transaction moyenne par carte.

Les statistiques disponibles montrent également une très forte concentration du marché, quelques sites concentrent une part très importante du commerce en ligne aussi bien en nombre de visites qu'en chiffre d'affaires. Leurs choix en matière de moyens de paiement ont une influence importante sur les parts de marché des moyens de paiement et sur les solutions technologies retenues par les acteurs du paiement.

### Les principaux acteurs en 2011

Rang au 4 <sup>e</sup> trimestre 2011	Marques	Visiteurs uniques par mois	Visiteurs uniques par jour
1	Amazon*	12 999 000	1 450 000
2	Fnac*	9 730 000	865 000
3	eBay*	9 386 000	1 349 000
4	PriceMinister*	9 287 000	905 000
5	Cdiscount*	9 256 000	821 000
6	La Redoute*	7 098 000	555 000
7	Voyages-Sncf.com*	6 944 000	511 000
8	Carrefour*	6 897 000	1 392 000
9	Vente-privee.com*	6 592 000	435 000
10	Pixmania*	6 121 000	393 000
11	Rue du Commerce*	5 666 000	333 000
12	Darty	5 134 000	333 000
13	3 Suisses*	5 024 000	342 000
14	Déathlon	3 998 000	256 000
15	Leroy Merlin	3 587 000	214 000

Source communiqué Fevad — Janvier 2012

Le commerce en ligne a ses propres exigences en matière de paiements. Les systèmes de paiement sous forme électronique (cartes bancaires en majorité mais aussi les systèmes avec enregistrement préalable comme PayPal, carte cadeaux, virements) sont le moyen dominant de règlement des transactions. La part des règlements par cartes bancaires est estimée entre 70 % et 85 % selon les sources. Pour autant un certain nombre de transactions ont été indirectement finalisées par carte bancaire au travers d'autres instruments (une partie des transactions PayPal sont par exemple conclues par débit d'une carte bancaire et non du compte de paiement PayPal). En Grande-Bretagne PayPal représente déjà 25 % de l'e-commerce, et on peut se demander si l'on arrivera à un niveau similaire en France (aujourd'hui estimé à 15 %). Il est d'ailleurs intéressant de noter qu'aux Pays-Bas, PayPal ne représente que 2% des transactions face au système iDeal mis en place par les grandes banques néerlandaises (*voir annexe n°4*).

Les nouveaux moyens électroniques (cartes prépayées, fonds déposés sur des comptes tenus par des établissements de gestion et d'émission de moyen de paiement) ne représentent encore que 5 % des transactions en 2011<sup>18</sup>. On estime qu'en 2015 des changements importants seront intervenus et que c'est le quart du e-commerce qui devrait être réglé par l'un de ces moyens alternatifs à la carte ou au virement (*voir proposition 4.4.3*).

Par ailleurs, à la fois en ligne et pour les transactions de face à face les études montrent une certaine appétence pour les solutions de paiement électronique de petits montants qui ne sont pas encore bien assurées par les offres actuelles. (*voir proposition 4.2.1*.)

<sup>18</sup> La part de marché de PayPal est estimée à 15% des transactions en ligne mais il faut noter que le dénouement de la transaction se fait pour l'essentiel via une carte bancaire, les soldes conservés sur le compte PayPal des clients étant faibles.

• **Les évolutions technologiques ouvrent de nouvelles perspectives de développement...**

Le développement de technologies numériques, sans contact ou de reconnaissance des porteurs permettent d'intégrer des fonctions de paiement aux ordinateurs et aux téléphones et de modifier l'utilisation faite des cartes bancaires traditionnelles, voire de les remplacer dans certains cas.

Lors des auditions, il a été confirmé qu'une multitude de solutions étaient actuellement en développement pour proposer de nouvelles modalités de paiement adossées ou non à une carte bancaire, sur téléphone ou ordinateur, associées à des systèmes d'identification conviviaux par reconnaissance, digitale, veineuse, vocale etc..

Ainsi les procédés sans contact en champs proches (cf. chapitre 1) rendent désormais possibles les paiements par téléphones portables via une lecture à faible distance des informations liées à un compte de paiement contenues dans la carte SIM du téléphone ou une puce ad-hoc ou bien encore une application sans avoir besoin comme pour la carte d'un contact physique avec le terminal de paiement électronique.

Ainsi à Hong Kong la carte multifonctions Octopus, créée en 1997 utilise la technologie du sans contact et se présente sous forme d'un porte monnaie électronique rechargeable. Lancée initialement pour faciliter le paiement dans les transports publics, elle peut aujourd'hui être utilisée pour régler ses achats dans un très grand nombre de magasins. En 2011, 95 % des particuliers à Hong Kong possèdent une carte Octopus.



**La carte Octopus va au-delà du transport à Hong Kong**

Carte à puce prépayée sans contact utilisant la technologie (NFC) lancée en 1997 à Hong Kong et solution exportée à l'étranger pour son expérience et son savoir-faire : Pays-Bas (2007), Dubaï (2009) et Nouvelle-Zélande (2012)

Plus de **24 million de cartes** ont été émises depuis 1997 (pour une population de 7 million de personnes) ; 11 millions de transactions par jour

**Élargissement de l'acceptation en dehors des transports publics** avec 10 000 commerçants représentant environ 20-25 % des dépenses par carte

**Développement de services innovants** : carte bancaire avec fonction Octopus, recharge automatique, programme de fidélité commerçants

Faits marquants :

- Carte NFC prépayée avec une proposition de valeur simple et forte

- Succès de l'élargissement de l'acceptation de la carte dans le commerce

Source Edgar Dunn & Cie

Aux États-Unis, de très nombreuses solutions de paiement utilisant le téléphone portable et les technologies sans contact se développent également. Ainsi, une des entreprises qui se développe le plus vite est « Square », qui est un service de micro-paiement opérationnel sur les terminaux mobile (iPhone et Android) et fixe connectés à Internet.

**Square**

L'acte d'achat se fait via un petit boîtier (le Square reader) branché sur le téléphone et embarquant un lecteur de cartes bancaires pour des transactions d'un montant maximum de 60 dollars.

L'utilisateur, préalablement identifié lors d'une première transaction et après chargement d'une application, peut être identifié par sa photo et utiliser son téléphone intelligent avec écran tactile pour signer l'autorisation de la transaction.

La start-up qui dispose du soutien de Visa, entré au capital en avril 2010, vise à permettre l'affiliation des 27 millions de TPE américaines qui n'acceptent pas les cartes bancaires via un boîtier sans abonnement et à faible cout branché sur un ordinateur, portable ou tablette détenue par le commerçant et simplement branché à Internet.

A 6

Le modèle économique fonctionne avec une commission élevée et des délais de réception des fonds importants de l'ordre de 20 jours.

En France, la grande distribution a commencé à équiper ses TPE de fonctions de paiement sans contact. Cependant, Carrefour a commencé à utiliser cette fonctionnalité et comptait en 2011 2,5 millions de porteurs de la carte Pass MasterCard dotée de la fonction sans contact. En revanche, la fonction sans contact a été utilisée au moins une fois par 34 % de ces porteurs, avec un montant moyen de 11 euros.

Visa Europe a récemment confirmé cette indication et souligné que 400 000 cartes avec la fonction sans contact avaient déjà été émises en France fin 2011 et que 100 000 TPE étaient déjà adaptés même si très peu ont été activés. Le développement devrait néanmoins s'accélérer puisque depuis avril 2011 le GIE carte bancaire a donné son agrément à l'implantation de terminaux de paiement sans contact partout en France, au-delà des expériences menées dans certaines villes comme Strasbourg, Nice ou Caen.

70 % des professionnels et experts du secteur estiment que le paiement mobile est la technologie la plus prometteuse d'ici à 2015. En effet, l'omniprésence des téléphones mobiles dans le monde (plus de 5 milliards d'abonnés) et l'essor des téléphones « intelligents » laissent entrevoir le développement de nombreuses opportunités pour des services de paiement, en particulier dans les pays à faibles taux de bancarisation, où le téléphone se substitue à l'agence bancaire pour une grande partie de la population. Cette technologie permet aux utilisateurs de disposer d'un porte monnaie électronique aux fonctions identiques à celles d'un compte de paiement en dehors d'un circuit bancaire classique puisque dans ce modèle la carte ou le terminal sans contact ne sont pas forcément adossés à une carte ou un compte bancaire.

Cependant, les auditions et les expériences étrangères montrent qu'une solution nouvelle de paiement ne peut percer que lorsqu'elle dispose dès son lancement d'un nombre très important d'utilisateurs.

Compte tenu de la concurrence des autres moyens de paiement il est nécessaire que l'innovation s'appuie dès le départ sur une base très importante de consommateurs et de commerçants accepteurs pour que les uns et les autres trouvent un intérêt à l'utiliser. C'est sans doute ce qui explique en partie le succès de PayPal qui s'est appuyé sur la base clientèle d'Ebay.

- **... et favorisent l'entrée de nouveaux concurrents non bancaires aux modèles économiques très différents**

Les évolutions techniques et réglementaires font que la gestion et la mise à disposition de moyens de paiement sont désormais proposées par des acteurs non bancaires. Le montant des investissements, n'est en rien une barrière à l'entrée pour des acteurs disposant de ressources financières très importantes, plus importantes bien souvent que celles dont disposent des groupes bancaires.

Ces acteurs potentiels issus pour l'essentiel du monde de l'Internet ou de la micro informatique peuvent être à même de proposer des solutions de paiement innovantes abordées sous un angle technique et rendues attrayantes pour le consommateur et/ou les commerçants par leur prix et/ou leur simplicité d'utilisation.

Ces solutions peuvent être proposées en coopération avec des acteurs bancaires ou directement par de nouveaux entrants avec l'appui des systèmes cartes internationaux comme VISA ou Mastercard.

#### *Les wallets*

Les projets de « wallet » qui se développent à l'initiative d'acteurs non bancaires issus de l'informatique comme Google proposent des solutions de paiement aux consommateurs qui s'affranchissent des circuits bancaires et des commissionnements afférents. Il s'agit en général d'un porte-monnaie électronique se présentant sous la forme d'une application pour téléphones « intelligents » équipés d'une puce sans contact où le consommateur pourra stocker les informations

sur ses cartes bancaires destinées à être activées au moment du règlement et également disposer d'une carte virtuelle prépayée se rechargeant avec n'importe quelle carte bancaire.



### Google se lance sur le marché du paiement par mobile

Le Google Wallet, lancé en septembre 2011, est pour le moment restreint à un réseau téléphonique et à un téléphone pour le paiement NFC, ce qui ne constitue qu'une étape dans sa stratégie de développement.

- Google Wallet, qui intègre désormais Google Checkout, est une application pour smartphone permettant de stocker virtuellement ses cartes de paiement, cartes de fidélité et autres coupons sur son téléphone.
- Grâce à des accords avec MasterCard, Visa, American Express et Discover, Google Wallet permet de traiter la majorité des transactions cartes aux États-Unis
- Il est à noter que le modèle économique du Google Wallet ne repose pas sur les revenus provenant directement du paiement mais s'appuie sur des services à valeur ajoutée et sur l'énorme potentiel lié à la publicité.

Les wallets pourront à terme aussi être les supports d'ordres de virement ne passant pas par les systèmes cartes.

Source Edgar Dunn & Cie

A 6



### PayPal développe une stratégie mobile alliant services et paiement

PayPal compte plus de 100 millions de comptes actifs dans plus de 190 pays et a généré 3,4\$ milliards de revenus en 2010 (+23 % par rapport à 2009).

PayPal anticipe un volume de 3,5\$ milliards de paiement par mobile en 2011, multipliant le volume 2010 par cinq.

Faits marquants :

- PayPal tire parti de son nombre élevé d'utilisateurs et de son expérience pour passer avec succès du paiement en ligne au paiement mobile ;
- la stratégie wallet de PayPal avec le mobile intègre des services à valeur ajoutée (par exemple : géolocalisation, comparateur de prix, disponibilité des produits, partenariats avec d'autres acteurs) ;
- cette stratégie mobile s'inscrit dans une volonté de devenir 'top of the wallet' avec une entrée dans le monde des paiements physiques, en positionnant le paiement comme une étape dans le processus d'achat.

Source Edgar Dunn & Cie

À côté des wallets, existent déjà en France et à l'étranger un certain nombre de cartes VISA co-marquées sans lien avec une banque. Ainsi en France, PayPal émet déjà des cartes bancaires VISA France adossées à un compte bancaire. Il s'agit d'une carte de crédit adossée à une ouverture de crédit de CETELEM et les règlements de l'encours carte se font par débit de la réserve de crédit ou par celui d'un compte bancaire servant de support au prélèvement.

#### *Les cartes - portes monnaies électroniques*

Le développement des cartes électroniques anonymes adossées aux réseaux VISA MasterCard a été accéléré en Europe par la directive n°2009/110/CE du 16 septembre 2009 du Parlement européen et du Conseil concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique.

150 000 cartes électroniques prépayées distribuées en France pour une valeur de 50 millions d'euros environ, bien qu'elles soient exclusivement émises pour l'instant par des sociétés étrangères via le passeport européen. Ces instruments anonymes permettent de réaliser des achats comme n'importe quelle carte « bancaire » et de retirer des espèces aux distributeurs. Elles peuvent être rechargées par virement, par débit d'une autre carte ou en espèces chez les commerçants qui les distribuent.

Visa Europe entend d'ailleurs en développer la promotion au moment des jeux olympiques de Londres en même temps que celle d'autres innovations en matière de moyens de paiement sans contact notamment.

Le développement de ce genre d'outils anonymes n'est pas sans danger en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, en particulier dans un pays comme la France où 99 % de la population est bancarisée.

\* \* \*

Ainsi, les évolutions technologiques offrent de nouvelles perspectives de développement à l'industrie des moyens de paiement. Les conditions de concurrence comme le modèle économique s'en trouvent radicalement modifiées. Si les Pouvoirs Publics souhaitent que les consommateurs directs tirent un bénéfice durable de ces évolutions, ils devront veiller à l'équilibre des conditions de concurrence entre acteurs ainsi qu'à la sécurité et à la transparence des opérations (*voir propositions 4.4.1. à 4.4.4.*).

### 3.3. L'IMPACT DE CES CHANGEMENTS N'EST PAS LIMITÉ AUX SEULS ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT

- **La perte de l'économie d'échelle générée par l'interbancaire aura des répercussions sur le coût global des paiements**

Les conditions posées par les Autorités de la concurrence tant en France qu'en Europe sur les conditions d'interchange fragilisent les modèles interbancaires à 4 points. L'intérêt des établissements est de ce fait de développer des services reposant sur le modèle à 3 points.

Celui-ci introduit certes une certaine concurrence entre les cartes émises par rapport au système interbancaire à quatre points mais en contrepartie entraîne pour l'économie une limitation des gains de productivité du fait de l'existence de réseaux parallèles à mettre en place et à entretenir dans une industrie dont l'économie repose sur d'importants volumes. De plus le modèle à 3 points est moins transparent pour le commerce en matière de tarifs (*voir propositions 4.1.5. et 4.4.4.*).

- **La protection des données personnelles est une obligation pour tous les acteurs et un enjeu majeur pour la confiance**

La mise en œuvre de moyens de paiement modernes et l'informatisation accrue des échanges commerciaux entraînent la collecte et le stockage d'un nombre important de données personnelles, financières et d'identification, qui nécessitent une protection rigoureuse. Un certain nombre de sociétés commerciales disposent ainsi des coordonnées bancaires de milliers ou millions de clients dans des conditions de sécurité variables et concentrent les risques. Certaines ont délégué la gestion et la conservation de ces données sensibles à des opérateurs informatiques mais il n'y a pas de règle en la matière. La défaillance d'un seul acteur pourrait avoir des conséquences sur la confiance portée par les consommateurs dans la capacité de tous les opérateurs à maintenir confidentielles ces données.

Sur ce point les établissements de crédit gardent un atout significatif en raison des règles de secret bancaire qui leur sont applicables et de la confiance des consommateurs dont ils bénéficient.

L'anonymat est également une demande des consommateurs. Un récent sondage indique qu'une large majorité de Français est hostile à l'utilisation de données de géolocalisation à des fins commerciales ce qui n'est pas sans faire peser d'hypothèque sur de nouveaux systèmes dont le modèle économique de paiement repose sur de la publicité ciblée.

- **Les industriels des moyens de paiement peuvent être fragilisés par la perte de marchés de référence**

Le développement de l'industrie de la carte bancaire en France est initialement lié au choix par France Télécom de mettre à disposition de la clientèle des cabines téléphoniques dotées de lecteurs de cartes à puce en remplacement des cabines à pièces.

Ce choix a été suivi par celui de l'industrie bancaire avec la diffusion de la carte bancaire munie d'une puce et non plus seulement d'une bande magnétique. L'introduction de la carte à puce par les banques du GIE Cartes Bancaires sur le marché français en 1986 et sa généralisation sur les cartes bancaires françaises en 1993, a réduit ainsi le taux de fraude de 50 % en moins de quatre ans. En effet, les technologies cryptographiques plus ou moins complexes localisées sur la puce permettent de garantir un niveau de sécurité élevé. Les auditions ont confirmé que l'innovation technologique est centrale dans le développement de la filière carte à puce et la stratégie des acteurs, car les capacités des cartes à puce évoluent au rythme de la microélectronique.

Même si le marché de la carte bancaire à puce ne représente plus désormais qu'une part minoritaire du marché face aux cartes à puce de la téléphonie mobile (3,5 milliards produites en 2008<sup>19</sup>), on estime encore à cette même date à 640 millions le nombre de cartes à puce à vocation bancaire fabriquées dans le monde dont la moitié par des industriels français. C'est également un marché à forte composante sécuritaire et les développements réalisés pour atteindre les objectifs de sécurité permettent des innovations à d'autres points de la filière.

La maîtrise de la technologie sur cette partie de la filière permet d'irriguer d'autres secteurs utilisateurs de puce et en amont et en aval de créer de la richesse et des emplois, tant au niveau de la recherche, que de la fabrication, de la vente de services associés, dans de grandes entreprises ou dans des PME innovantes. Au total on estimait en 2008 à 10 000 emplois en France le poids de la filière carte à puce.

Le secteur est très concentré et les quatre grands du secteur (Gemalto, Oberthur, Sagem Orgat Giesecke & Devrient) détiennent 80 à 90 % du marché mondial : le Français Gemalto est leader avec plus de 40 % de parts de marché en volume de cartes à puce. Au total on estime à 60 % la part de marché mondiale des industriels français sur la carte à puce.

Les groupes français et allemands restent leaders sur ce marché. Ainsi, les standards de sécurité demandés par le GIE CB en France, ont largement influencé la norme européenne et mondiale devenue la forme du standard du consortium EMV (EuroPay MasterCard Visa).

Par ailleurs, en complément à l'industrie de la carte, une industrie des terminaux de paiement a pu se développer en France. Ainsi, avec près d'1 milliard d'euros de chiffre d'affaires, la société Ingenico<sup>20</sup> est devenue l'un des trois groupes qui se partagent 90 % du marché mondial des terminaux de paiement à côté de deux sociétés américaines. Elle propose des solutions de paiement comprenant matériels, logiciels et services, capables de s'intégrer à tous les nouveaux scénarios de la transaction sécurisée : terminaux de paiement sécurisés, paiement sans contact ou transactions biométriques etc.

L'adoption préalable des nouveaux procédés et standards dans le pays d'origine de la société est un atout fort pour la pénétration des marchés extérieurs. Force est de constater que peu d'initiatives nouvelles et de grande ampleur ont vu le jour en France sur la période récente. Les entreprises françaises ne peuvent aujourd'hui s'appuyer sur leur marché domestique pour financer des projets importants. Ingenico a ainsi annoncé le 17 janvier 2012 avoir conclu un accord avec PayPal aux États-

<sup>19</sup> Source : Rapport « Dimensions économique et industrielle des cartes à puce » Novembre 2009 DELOITTE NODAL CONSULTA pour le pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques (PIPAME)

<sup>20</sup> « Avec plus de 15 millions de terminaux en activité dans plus de 125 pays, Ingenico est un acteur majeur des solutions de paiement. Ses 3600 collaborateurs accompagnent les commerçants, les banques et les fournisseurs de services dans l'optimisation et la sécurisation de leur solution monétaire, le développement de leur offre de services et l'accroissement de leurs revenus au point de vente. » Source [www.ingenico.com](http://www.ingenico.com)

Unis permettant aux commerces équipés de terminaux Ingenico d'accepter les moyens de paiement de PayPal notamment en faisant 'glisser' les cartes de paiement PayPal (PayPal a passé un accord avec VISA pour émettre des cartes et le titulaire d'un compte PayPal peut demander une carte CB VISA PayPal adossée à un compte bancaire) sur un terminal de paiement Ingenico ou via un numéro de téléphone mobile et un code PIN associé à un compte PayPal (wallet avec téléphone intelligent comme support<sup>21</sup>).

L'industrie française de la carte et ses industries connexes disposent d'un certain nombre d'atouts par rapport à la concurrence qu'il serait souhaitable de préserver par l'adoption précoce de procédés innovants.

- **La maîtrise des normes techniques et de sécurité par les acteurs nationaux peut être affaiblie**

L'industrie française des moyens de paiement a longtemps bénéficié du contrepois constitué par l'avance technologique des industriels de la carte et des terminaux pour valoriser ses solutions de sécurité des paiements face aux organisations internationales comme Visa ou MasterCard. Cette situation a aidé indirectement à la création d'acteurs nationaux comme la STET dont l'utilisation commune fait qu'en France, on dispose d'une infrastructure très performante et à très bas coût.

La sécurité des paiements entraîne la traçabilité des informations liées à la transaction à des fins d'authentification avant la réalisation des transferts de fonds. Ces informations, dans un cadre de valorisation des opérations de transactions peuvent prendre une valeur économique lorsque le paiement est enrichi par l'opérateur d'autres services annexes.

Déjà, l'utilisation imposée de normes de sécurité et leur vérification dans le cadre d'univers purement contractuels, en dehors de tout cadre réglementaire national ou communautaire, peut soulever des interrogations quant aux contrôles exerçables par les autorités.

---

<sup>21</sup> Communiqué de presse Ingenico du 17 janvier 2012

## PCI DSS

Créé en 2004 par Visa et MasterCard, le standard PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*) est un ensemble de normes destinées à l'industrie du paiement par carte et utilisées par tous les systèmes internationaux.

PCI DSS appartient désormais à un organisme professionnel indépendant le Conseil des normes de sécurité PCI qui en assure la gestion. Société à responsabilité limitée (LLC) immatriculée dans l'État américain du Delaware, le Conseil des normes de sécurité PCI a été fondé par American Express, Discover Financial Services, JCB International, MasterCard Worldwide et Visa Inc.

Le Conseil des normes de sécurité PCI est devenu un forum international ouvert, lancé en 2006, responsable du développement, de la gestion, de l'éducation et de la sensibilisation aux normes de sécurité PCI, dont : la norme de sécurité des données (DSS), la norme de sécurité des données d'application de paiement (PA-DSS) et les besoins liés au service de saisie du PIN (PED).

Les cinq marques de paiement fondateurs American Express, Discover Financial Services, JCB International, MasterCard Worldwide et Visa Inc ont la même part dans la gouvernance du conseil, participent au même degré au Conseil des normes de sécurité PCI et partagent la responsabilité de l'exécution des travaux de l'organisation. D'autres parties prenantes du secteur sont encouragées à rejoindre le groupe et à examiner les propositions d'ajout ou de modification des normes. Cette organisation est composée de représentants de tous les acteurs du secteur : banques, prestataires de services, fabricants, commerçants et professionnels.

Ses cinq membres fondateurs ont accepté d'incorporer les normes PCI DSS comme fondement des stipulations techniques applicables à chacun de leurs programmes de conformité de sécurité des données. Chaque membre fondateur reconnaît aussi les évaluateurs de sécurité qualifiés (QSA) et les prestataires de services d'analyse agréés (ASV) certifiés par le Conseil des normes de sécurité PCI comme qualifiés pour valider la conformité aux normes PCI DSS.

Aujourd'hui, Visa Europe continue à jouer un rôle de leader avec de nouvelles recommandations pour l'adoption de solutions de chiffrement des données en vue de respecter le standard PCI DSS et d'assurer la sécurité des données du porteur. Le chiffrement des données peut rapidement améliorer le niveau de sécurité, réduire le coût de la mise en conformité et de sa maintenance et apporter la souplesse apte à compléter positivement les mesures de sécurité existantes.

Le Programme AIS (Account Information Security) de Visa Europe fournit conseils et assistance pour la mise en œuvre de PCI DSS par toutes les entités qui acceptent ou traitent des paiements par carte au sein de son pays, selon le plan de migration qu'il a défini (en France, deuxième plan du 11 octobre 2007)

Source <http://visa-europe.fr> et source <https://www.pcisecuritystandards.org>

## **4. POUR UNE STRATÉGIE DES MOYENS DE PAIEMENT EN FRANCE : 20 PROPOSITIONS**

Les propositions présentées pour l'avenir des moyens de paiement en France n'engagent que les auteurs du présent rapport dans le cadre de la mission qui leur a été confiée. Elles font suite à l'état des lieux auquel ils ont procédé et aux attentes ou suggestions qu'ils ont recueillies dans le cadre de nombreuses auditions. Le diagnostic auquel ils ont abouti porte sur les atouts et les faiblesses du « modèle français » des moyens de paiement dans le cadre d'une transformation profonde du contexte concurrentiel à l'échelon international.

La stratégie proposée est d'impulser, avec tous les acteurs concernés et sous l'égide des pouvoirs publics, une dynamique de projet pour une ambition nationale en matière de moyens de paiement. Il s'agit, dans un cadre concurrentiel, de répondre à l'évolution profonde et rapide des besoins des consommateurs, des entreprises et du commerce, en favorisant l'innovation industrielle et commerciale, en garantissant la sécurité maximale des paiements et en promouvant des modèles économiques performants pour réduire les coûts des services de paiement et accroître la compétitivité du secteur financier et de l'ensemble de l'économie.

20 propositions sont ainsi présentées pour répondre aux objectifs prioritaires suivants :

- Faciliter les paiements sécurisés en ligne.
- Développer des moyens de paiement en « face à face » modernes, notamment par carte.
- Accélérer et accompagner la réduction du rôle du chèque.
- Encourager des modèles économiques performants, ouverts et concurrentiels.
- Mobiliser la sphère publique.
- Définir et réaliser une ambition nationale.

#### 4.1. FACILITER LES PAIEMENTS SÉCURISÉS EN LIGNE

Un objectif prioritaire est de faciliter les paiements par Internet, en liaison avec le fort développement du commerce en ligne (progression de 22 % du volume des achats en 2011 par rapport à 2010). Il s'agit également de sécuriser au maximum les paiements par Internet afin de lutter contre la fraude, notamment pour les transactions avec des opérateurs situés à l'étranger.

Les propositions en la matière font suite à la proposition de « virement électronique de proximité » présentée par les mêmes auteurs dans leur rapport de juillet 2010 sur la tarification des services bancaires.

Cinq propositions sont présentées :

##### 4.1.1. Faciliter systématiquement l'utilisation du virement bancaire en ligne pour les consommateurs

L'objectif est de garantir la praticité, la rapidité et la sécurité du virement bancaire en ligne, moyen de paiement qui est souvent gratuit pour le consommateur et peut constituer une alternative au chèque, notamment pour les paiements de particulier à particulier. Comme avec un chèque ou un titre interbancaire de paiement (TIP), le consommateur qui paie par virement « garde la main » sur la date du paiement qu'il effectue. Moyen de paiement homologué par le SEPA, le virement est très utilisé dans des pays tels que l'Allemagne, la Belgique et les Pays-Bas. Il peut connaître un développement important en France dans le cadre du projet de place évoqué au point 4.1.5. Un recours massif et sécurisé des clients des banques au virement suppose, bien entendu, d'importants investissements de la part des établissements de crédit.

##### 4.1.2. Développer en France, en liaison avec les facturiers, la possibilité pour les utilisateurs d'Internet de payer des factures directement par Internet

L'objectif est de pouvoir payer des factures par Internet, quel que soit le support de paiement utilisé (virement ou carte). Là aussi, cela représenterait une alternative au paiement par

chèque, selon une formule déjà pratiquée notamment dans certains pays scandinaves. En outre, là aussi, contrairement à ce qui se passe en cas de paiement d'une facture par prélèvement automatique, le consommateur garde le choix de la date de son paiement.

#### 4.1.3. Garantir une sécurité maximale des paiements par Internet en généralisant l'utilisation du dispositif 3D SECURE

Pour une sécurité renforcée des paiements par Internet et une lutte efficace contre la fraude, la Banque de France a recommandé l'utilisation du dispositif 3D SECURE qui met en place un « authentifiant » permettant de s'assurer de l'identité du client. **La généralisation progressive et rapide, en concertation avec tous les acteurs concernés, de ce système, en s'inspirant de la situation observée au Royaume-Uni, apparaît indispensable**, en dépit de la réserve de certains grands opérateurs. D'autres, tels que la SNCF, ont déjà adopté le 3D SECURE. Une telle généralisation passe par deux types de mesures : d'une part une harmonisation des modalités d'application de 3D SECURE par tous les établissements de crédit et d'autre part une bonne information préalable des consommateurs et des autres utilisateurs de ce dispositif pour que tout le monde comprenne bien le sens et le fonctionnement des procédures prévues au moment du paiement sécurisé en ligne. Il convient également de veiller à ce que ces procédures permettent aux acheteurs de payer avec un nombre de clics aussi limité que possible. Enfin, il importe de permettre le fonctionnement de ce dispositif sur tous les supports, y compris les « smart-phones ».

#### 4.1.4. Faciliter les transferts de fonds par Internet

L'objectif est de diversifier les moyens de transférer de l'argent à l'étranger, notamment dans les pays faiblement bancarisés, et de réduire les coûts de ces transferts grâce à une concurrence accrue entre prestataires. Il s'agit de permettre au destinataire des fonds transférés de retirer des espèces à un distributeur de billets sans passer par un compte bancaire de dépôt. Pour éviter les fraudes, cela suppose des dispositifs particulièrement bien sécurisés.

Promouvoir, en tant qu'initiative de place, le projet soutenu par la Fédération bancaire française de mettre en place dès 2012 un dispositif interbancaire de paiement par Internet

Ce projet, que la FBF a porté à la connaissance des auteurs du présent rapport, s'appuierait, au choix du client, sur le virement ou la carte. Le client choisirait le compte bancaire à partir duquel il souhaite que le paiement soit effectué. **Ce mode de paiement par Internet, ouvert à tous les établissements de crédit et les établissements de paiement de la place, permettrait non seulement de payer des achats en ligne mais aussi d'effectuer le paiement de factures dématérialisées et de réaliser des paiements de particulier à particulier.** Il s'agit donc d'un projet ambitieux et innovant dont les atouts seraient l'interbancaireté, l'universalité et la sécurité. D'autres initiatives doivent être mentionnées telles que les projets des grands réseaux internationaux.

## 4.2. DÉVELOPPER DES MOYENS DE PAIEMENT EN FACE À FACE MODERNES, NOTAMMENT PAR CARTE

Pour mieux répondre aux besoins des consommateurs et des commerçants et réduire le recours au chèque et aux espèces qui présentent de nombreux inconvénients et sont des moyens de paiement coûteux pour le commerce, les banques et, in fine, les consommateurs, il est proposé, pour les paiements de proximité dans les commerces, d'agir prioritairement dans deux directions :

#### 4.2.1. Développer les paiements par carte de petits montants, notamment dans le commerce de proximité

La réduction de 36 % des commissions interbancaires de paiement décidée par les banques à la suite de la décision de l'Autorité de la Concurrence du 7 juillet 2011, l'engagement pris par les

banques à la suite du rapport parlementaire déposé en juillet 2011 par Mme Branget et MM. Debré et Mallié de diminuer les « commissions commerçants » sur les paiements par carte bancaire et de mettre en place une transparence accrue pour les commerçants grâce au récapitulatif annuel des frais d'encaissement par carte (RAFEC), vont dans ce sens. Il en est de même pour la réduction des coûts de télécommunication liés à une transaction par carte, qui est essentielle pour les commerçants et sur laquelle les banques se sont engagées à proposer de nouvelles offres. Une commission commerçant réduite sur les paiements par carte de moins de 15 euros en contrepartie d'une acceptation de ces transactions par les commerçants et une réduction de commission pour les commerçants qui enregistrent un faible volume de transactions par carte constituent également des avancées décisives.

Il y aura lieu de vérifier que le nouveau modèle ainsi défini fonctionne et répond bien à la demande des commerçants et de leurs clients pour remplacer les paiements en espèces dont le coût de gestion apparaît insuffisamment valorisé.

**Une montée en puissance rapide du volume des transactions de petits montants réglées par carte pourrait permettre de réduire encore davantage les commissions commerçants et de répercuter en partie la baisse de l'interchange sur les consommateurs.**

D'autres moyens de paiement que la carte bancaire peuvent également être encouragés en matière de paiements de proximité : cartes privatives, cartes prépayées, mobile...

#### 4.2.2. Développer les paiements sans contact

Dans le monde, les paiements sans contact (technologie NFC notamment) se développent rapidement, notamment, mais pas seulement, dans le domaine des transports publics. Ils reposent sur la carte ou le mobile. La France a du retard dans ce domaine, ce qui pourrait devenir un handicap pour son industrie si celle-ci ne pouvait pas se développer suffisamment sur son marché domestique.

Dans plusieurs régions, des expériences très intéressantes ont été réalisées ou sont en cours.

L'essor de ces paiements, d'ores et déjà rendu possible par l'équipement NFC réalisé ou en cours d'une partie du parc des terminaux de paiement électronique, ainsi que des cartes bancaires et des cartes SIM de mobiles, est très attendu notamment dans la grande distribution, compte tenu de la fluidité que cela entraîne aux caisses et des économies qui peuvent en résulter. Le rapport parlementaire précité a ainsi proposé que lors du renouvellement d'un terminal au titre du contrat de location conclu par le commerçant avec sa banque, une subvention du coût d'adaptation au « sans contact » à hauteur de 50 % avec un minimum de 30 euros soit mise en place par les banques.

**L'essor proposé du paiement sans contact passe nécessairement par des technologies adaptées et des garanties impératives de sécurité.**

### 4.3. ACCÉLÉRER ET ACCOMPAGNER LA RÉDUCTION DU RÔLE DU CHÈQUE

Le rapport sur l'utilisation du chèque en France établi sous l'égide du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) par Edgar, Dunn & Company et publié en janvier 2011 a montré à la fois l'étendue de l'usage du chèque par les particuliers, les professionnels et les entreprises, la diminution progressive et générale de cet usage ainsi que son coût global élevé (voir annexe 5).

Si la suppression du chèque ne peut pas être à l'ordre du jour, une régression ordonnée et accélérée, de son utilisation apparaît indispensable en liaison avec les nouvelles offres faites aux consommateurs en matière de moyens de paiement. Il convient également d'éviter un recul « anarchique » du chèque qui est de plus en plus exclu comme moyen de paiement chez de nombreux commerçants et en ligne. En outre, compte tenu du coût global élevé du chèque pour les banques, le commerce et les particuliers (frais postaux, incidents de paiement...) cette régression apparaît comme l'un des principaux gisements d'économies pour dégager des marges de manœuvre en faveur des moyens de paiement modernes.

Quatre propositions sont présentées à cet égard :

#### 4.3.1. Fixer au plan national pour 2017 un objectif intermédiaire de réduction de moitié en cinq ans du nombre de chèques émis en France

Cet objectif correspond à une diminution de l'ordre de 10 % par an, au lieu d'un rythme actuel de 4 à 5 %.

Partir de l'étude du CCSF sur l'utilisation du chèque et mettre en place un accompagnement approprié de chacune des catégories professionnelles et de chacun des groupes sociaux concernés

L'objectif est de faire en sorte que l'utilisation du chèque puisse être progressivement remplacée par un autre moyen de paiement. **Il s'agit de sensibiliser à cet objectif les organisations professionnelles, syndicales, familiales... en produisant une information adaptée et en les incitant à prendre des engagements concrets et datés pour faciliter l'utilisation de moyens de paiement répondant mieux aux besoins de leurs mandants ou de leurs membres que le chèque.**

#### 4.3.2. Afin de faciliter cette évolution, maintenir, à titre transitoire et au moins jusqu'en 2016, le titre interbancaire de paiement (TIP)

En effet, le TIP peut être utile notamment aux personnes prêtes à renoncer au chèque mais qui ne sont pas disposées à passer au prélèvement automatique car elles souhaitent conserver le choix de la date de leur règlement.

**Aussi le CCSF et le Comité National SEPA se sont-ils clairement prononcés pour un maintien du TIP en France au moins jusqu'en 2016.** L'accord intervenu au Conseil des Ministres de l'Union européenne le 28 février 2012 sur le règlement européen dit « *end date* » prévoit que les produits de « niche » dont le TIP fait partie bénéficient d'un dispositif transitoire jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2016.

#### 4.3.3. Garantir l'avenir des prélèvements automatiques dans le cadre du passage au débit direct SEPA (SDD)

Les prélèvements automatiques doivent, dans le cadre du SEPA, passer au prélèvement débit direct (SDD) d'ici le 1<sup>er</sup> février 2014. **Il est important, pour éviter tout risque de retour au chèque, que le SDD réponde bien aux besoins des consommateurs, des facturiers, des banques et de l'État, comme c'est le cas actuellement avec le prélèvement automatique.**

Pour cela, il faut notamment que le modèle économique du SDD, privé de commission interbancaire de paiement dès février 2014, soit viable et que le SDD puisse se substituer sans heurt au prélèvement automatique, comme le virement SEPA remplace progressivement le virement classique. Compte tenu de la part importante des prélèvements automatiques dans les paiements en France (20 % du nombre total des paiements), il s'agit là d'un dossier prioritaire et urgent qui exige une concertation et une communication renforcées.

#### 4.3.4. Dématérialiser divers dispositifs de chèque

Il s'agit de dispositifs spécifiques de chèque tels que les chèques déjeuners et tickets restaurants, chèques-vacances... Cette proposition s'inscrit dans le cadre général de la dématérialisation des moyens de paiement. Elle permettrait de réduire les coûts de gestion de ces systèmes-chèques, coûts supportés par les utilisateurs. Il conviendrait, bien entendu, de veiller à ce que ces dématérialisations conservent à ces dispositifs leur souplesse d'utilisation.

#### 4.4. ENCOURAGER DES MODÈLES ÉCONOMIQUES PERFORMANTS, OUVERTS ET CONCURRENTIELS

La question du modèle économique est centrale pour les moyens de paiement en Europe, qu'il s'agisse de l'avenir des moyens de paiement existants, comme la carte de paiement, ou du développement de nouveaux moyens de paiement, comme le mobile.

La remise en cause par les autorités européenne et française de la concurrence des commissions interbancaires de paiement, l'arrivée sur le marché de puissants acteurs extérieurs à l'Union européenne et la difficulté pour les innovations les plus prometteuses de percer sur le marché en l'absence de taille critique et d'investissements suffisants bouleversent les perspectives d'avenir des moyens de paiement.

Les propositions des auteurs du rapport sont les suivantes :

##### 4.4.1. Créer les conditions pour investir à long terme

Le développement des moyens de paiement, qu'il s'agisse de la modernisation des moyens existants tels que la carte ou de l'essor de moyens nouveaux tels que le mobile, dans un contexte où le e.commerce joue un rôle croissant, repose sur d'importants besoins d'investissement à long terme.

En effet, la maintenance des grands systèmes de paiement suppose de lourds investissements, notamment dans le domaine de la sécurité. Par ailleurs, les nouveaux investissements, qu'il s'agisse de plateformes d'infrastructures ou de nouveaux systèmes de paiement, exigent pour être rentables des volumes minima importants d'opérations et un déploiement national et européen coûteux. Or la rentabilité de tels investissements dans un marché mature est liée à une certaine stabilité et à une bonne lisibilité du cadre réglementaire et prudentiel et des règles du jeu (« *level playing field* »), en particulier au niveau européen. Ainsi, la réussite du système STET apparaît exemplaire.

S'agissant du cadre juridique de développement des nouveaux investissements, il convient, par exemple, de souligner l'importance qui s'attache à ce que soit transposée en droit français le plus rapidement possible la nouvelle directive européenne du 16 septembre 2009 sur la monnaie électronique, car c'est un texte nécessaire à la bonne mise en place des opérations de monnaie électronique (cartes prépayées...)

**Aussi est-il proposé d'examiner entre tous les acteurs concernés les moyens de favoriser les investissements à long terme avec un horizon de cinq à dix ans, grâce notamment à une stabilité suffisante du modèle économique et du cadre réglementaire (voir point 4.6.). Il est également proposé d'engager au niveau européen une action d'harmonisation internationale des exigences réglementaires applicables aux moyens de paiement.**

##### 4.4.2. Promouvoir l'innovation

Avec l'intégration de la puce électronique, la France est à l'origine d'une des principales innovations mondiales en matière de carte de paiement.

Il en est résulté des entreprises performantes, une industrie qui occupe le premier rang mondial dans ce secteur (cartes à puce, terminaux de paiement électroniques, cartes SIM) et un marché français de la carte qui figure parmi les premiers du monde.

Aujourd'hui, en dépit de projets-pilotes et d'expérimentations très intéressantes, notamment dans les domaines du paiement par mobile et des paiements sans contact, les capacités françaises d'innovation dans ce secteur apparaissent menacées et les financements publics et privés dédiés à l'innovation insuffisants.

Il est proposé de renforcer les pôles d'innovation et le rôle clé des PME apparaît indispensable sous l'égide notamment de l'ADEN<sup>22</sup>, de Paris Europlace, de l'AFEPAME<sup>23</sup>. Il y a lieu également d'appuyer les stratégies de développement des grands industriels prestataires de services qui sont aussi de grands exportateurs.

#### 4.4.3. Développer de nouveaux services associés aux paiements

Face à une pression concurrentielle croissante et à une demande des utilisateurs pour que leur soient fournies les transactions de paiement à des prix aussi faibles que possible, voire à titre gratuit ou quasi gratuit, c'est le développement de nouveaux services associés aux paiements qui justifiera de plus en plus la facturation de certains paiements. **Aussi ce développement de nouvelles offres de services à proposer aux consommateurs, aux commerçants et aux entreprises apparaît-il comme une voie de croissance prioritaire pour les établissements de crédit et les établissements de paiement et de monnaie électronique.** Une telle orientation est d'autant plus opportune que c'est la voie de pénétration choisie par de grands entrants sur le marché français des paiements tels que Paypal, Google ou Facebook.

**C'est en même temps une préoccupation forte des consommateurs que le stockage et l'utilisation des données personnelles liées aux paiements respectent les règles de confidentialité de ces données et de protection des libertés individuelles.**

#### 4.4.4. Défendre les avantages de l'interbancaire

L'essor des paiements par carte, et notamment par carte bancaire, et du rôle des distributeurs automatiques de billets (DAB) s'est fait en France dans un cadre interbancaire d'interopérabilité auquel les consommateurs et, très largement, les commerçants et la communauté bancaire de place sont très attachés. Si la discussion, au nom de la concurrence, sur le niveau des commissions interbancaires de paiement peut être justifiée, la remise en cause de l'interbancaire elle-même, en tant que service apporté aux consommateurs, pourrait porter atteinte à un modèle français considéré en général comme « gagnant-gagnant ».

**Il est donc, proposé d'aménager, en fonction de l'évolution des coûts supportés par les banques, le niveau des commissions interbancaires de paiement, afin de répondre à un certain nombre d'objections, et de continuer à défendre fermement le principe de ces commissions auprès notamment de l'Union européenne. L'interbancaire apparaît, en effet, comme un gage d'universalité des paiements et une garantie de sécurité de ces paiements.**

#### 4.4.5. Encadrer la « surfacturation » (surcharging)

La possibilité de « surfacturation », c'est-à-dire le fait de permettre aux commerçants de demander, au moment de la vente d'un bien ou d'un service, un supplément de prix lié à l'utilisation du moyen de paiement autre que les espèces, en particulier du type de carte, constitue un facteur de concurrence entre moyens de paiement, même si l'impact de cette différenciation reste très limité. Il s'agit d'une pratique autorisée par la Directive sur les services de paiement et répandue dans divers pays européens tels que la Belgique. En France, alors même que la surfacturation est interdite, la pratique se développe sur Internet, notamment pour les achats de billets d'avion en ligne.

L'ordonnance du 15 juillet 2009 de transposition de la directive européenne des services de paiement a prévu qu'un décret était nécessaire pour permettre et encadrer la « surfacturation » en France.

Tout en reconnaissant le désaccord des consommateurs et celui des banques, avec une telle nouvelle mesure, **les auteurs du présent rapport proposent qu'un tel décret soit préparé, avec les**

<sup>22</sup> Association pour le développement de l'Économie Numérique en France (ADEN)

<sup>23</sup> Association française des établissements de paiement et de monnaie électronique (AFEPAME)

**consultations nécessaires. Il s'agirait d'encadrer effectivement et donc de limiter l'impact de la surfacturation, plutôt que de la laisser se développer de façon 'sauvage'.** Cela ne doit pas conduire les consommateurs à réduire l'utilisation de la carte mais à éviter des pratiques abusives.

En tout état de cause, conformément à l'article 19 de la directive européenne 2011-83 du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, les professionnels ne peuvent pas facturer des frais pour utilisation d'un moyen de paiement qui soient supérieurs à ceux qu'ils supportent.

#### 4.5. MOBILISER LA SPHÈRE PUBLIQUE

Engagée à partir de 2004 dans le cadre des orientations convenues au CCSF, la modernisation des paiements de l'État et des collectivités territoriales ainsi que de leurs établissements publics a déjà obtenu des résultats significatifs. Ainsi, les impôts sont en majorité réglés par prélèvement automatique mensuel ou à l'échéance, par téléversement ou par carte bancaire. S'agissant des services publics locaux, (cantines, hôpitaux, piscines...) la direction générale des Finances publiques du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État a incité, y compris financièrement, les collectivités territoriales à s'équiper de terminaux de paiement électroniques pour accepter les paiements par carte. De plus, nombre de factures, notamment des quittances de loyer dans le secteur HLM, sont désormais réglées par prélèvement automatique périodique.

Toutefois, pour les paiements dus à l'État ou aux collectivités locales et à leurs établissements publics, le chèque garde une place importante.

Par ailleurs, pour les paiements qu'elle effectue, la sphère publique dans son ensemble (État, collectivités territoriales et sphère sociale) est en train, sous l'égide du Comité Interministériel des moyens de paiement européens (CIMPE), de basculer massivement vers les virements SEPA, entraînant progressivement le secteur privé à sa suite.

La poursuite de la modernisation des paiements reçus et acceptés par les administrations, notamment dans le cadre du SEPA, par exemple pour remplacer les prélèvements par des débits directs (SDD) exige, compte tenu du volume important de paiements concernés, des délais suffisants. D'où l'intérêt, par exemple, du maintien du TIP à titre transitoire (voir point 3.3).

Afin de poursuivre très activement la modernisation en cours et d'accélérer notamment la diminution du rôle du chèque dans les paiements de l'État et du secteur public, il est proposé deux types d'action avec pour objectif souhaitable la suppression des paiements papier à compter de 2014-2015 :

##### 4.5.1. Accélérer fortement les efforts d'équipement des administrations locales et des établissements publics en terminaux de paiement électronique pour l'acceptation des cartes bancaires

Cet objectif, déjà mis en œuvre par la direction générale des Finances publiques au cours des dernières années, apparaît essentiel pour accompagner la régression du rôle du chèque. Il pose, bien entendu, le problème de la charge de financement de ces efforts. Aussi de nouveaux partenariats mériteraient-ils d'être étudiés pour faciliter le déploiement des terminaux nécessaires.

##### 4.5.2. Encourager les paiements en ligne au sein de l'administration

Cet objectif permettrait d'organiser la migration progressive des TIP et des téléversements vers des instruments « SEPA compatibles ». Il conviendrait de l'inscrire dans une perspective à moyen terme sur la base des propositions faites pour le développement de paiements sécurisés en ligne (voir points 4.1.1. à 4.1.3. et 4.1.5.)

#### 4.6. DÉFINIR ET RÉALISER UNE AMBITION NATIONALE

Pour une stratégie française efficace des moyens de paiement du futur, les auteurs du présent rapport estiment important que celle-ci s'inscrive dans le cadre d'une ambition nationale et qu'elle soit portée par une dynamique de projet.

**Cette ambition nationale pourrait s'intituler « Paiements 2016 ». Elle serait le fruit des orientations résultant d'un dialogue constructif entre tous les acteurs concernés : consommateurs et autres utilisateurs des moyens de paiement, établissements de crédit, de paiement et de monnaie électronique, commerçants, industriels, experts d'Internet... Ce projet comporterait un échéancier de réalisation des actions prioritaires retenues, une évaluation des moyens nécessaires, une répartition de la charge de financement et un dispositif de suivi.**

« Paiements 2016 » pourrait être lancé lors d'**Assises des Paiements** organisées à l'automne 2012 par le CCSF dans un cadre élargi à toutes les parties prenantes et sous l'égide du Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ainsi que du Gouverneur de la Banque de France.

## ANNEXES

### Liste des annexes

Annexe A	Lettre de mission.....
Annexe B	Liste des personnalités auditionnées.....
Annexe C	Note d'information sur PAYPAL.....
Annexe D	Le système de paiement néerlandais iDEAL.....
Annexe E	Synthèse de l'étude « L'utilisation du chèque en France »

## Annexe A

### Lettre de mission adressée à Messieurs PAUGET et CONSTANS



LE MINISTRE

Paris, le

31 MARS 2011

Monsieur le Président,

Les moyens de paiement traversent une période de profondes mutations en Europe. Les innovations technologiques se multiplient dans un contexte de forte évolution des comportements des consommateurs avec, notamment, le développement du commerce sur Internet ou de la banque en ligne.

Au plan réglementaire, la mise en place de l'Espace unique européen des paiements (SEPA) constitue un changement d'échelle sans précédent qui conduit les acteurs à réaliser des investissements importants et structurants pour les années à venir. L'entrée en vigueur de la directive sur les services de paiement (DSP) a remanié leur cadre juridique et largement ouvert ce marché à de nouveaux établissements non bancaires. Les procédures en cours devant les autorités de la concurrence tant nationales qu'européenne pourraient également aboutir à une remise en cause fondamentale des modèles économiques sur lesquels repose aujourd'hui le fonctionnement des moyens de paiement.

Parallèlement, l'étude réalisée par le Comité consultatif du secteur financier relative à l'utilisation du chèque en France montre que, tout en diminuant, l'utilisation du chèque demeure très répandue et qu'un nombre significatif de consommateurs et d'entreprises notamment PME restent profondément attachés à ce moyen de paiement.

Dans cet environnement, il me semble indispensable que les consommateurs aient accès, pour réaliser leurs paiements, à des moyens modernes et simples d'utilisation, offrant un service à la fois efficace, sûr et à moindre coût.

A plusieurs égards, la gamme des moyens de paiement offerts aujourd'hui en France ne remplit pas pleinement ces objectifs comme en témoigne notamment le niveau encore élevé du recours au chèque qui n'existe presque plus chez la plupart de nos partenaires européens.

Nous devons donc, dans les mois qui viennent, réussir à faire en sorte que les bouleversements que l'industrie des services de paiement s'apprêtent à connaître soit l'occasion d'enrichir la gamme des moyens de paiement offerts aux Français tout en s'assurant que ces transformations ne fragilisent pas la confiance que les consommateurs et les entreprises ont dans leurs moyens de paiement.

A 6

Face à ces défis, la responsabilité première incombe à l'industrie française des services de paiement qui doit faire la preuve de sa capacité à innover en prenant en compte les contraintes et les besoins tant des consommateurs que des entreprises. Le formidable succès rencontré en France par la carte de paiement a démontré qu'elle en était capable. Il ne faut cependant pas que cette réussite ralentisse le développement de nouveaux moyens de paiement, à partir de la carte ou d'autres vecteurs, comme le téléphone mobile par exemple.

Je souhaite que les pouvoirs publics apportent leur contribution en donnant des orientations à l'ensemble des parties prenantes au moment où se prennent les décisions qui structureront le marché des paiements pour de longues années. 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. En liaison avec ces travaux, j'ai souhaité vous confier une mission qui doit préparer la position des pouvoirs publics sur ces questions.

Cette mission devra notamment remplir les objectifs suivants :

1/ Faire un état des lieux de l'usage des moyens de paiement en France aujourd'hui en analysant pour chacun d'entre eux le modèle économique, la nature de l'offre et de la demande, les coûts directs et indirects pour toutes les parties prenantes, les tarifs pratiqués, leurs conditions de sécurité et les besoins auxquels ils répondent. Ce panorama permettra de mener une analyse des avantages et des inconvénients de chacun d'entre eux.

2/ Analyser les changements, positifs et négatifs, qui vont affecter les moyens de paiement dans les années qui viennent et identifier les différents facteurs de risque qu'il faut anticiper. La remise en cause des modèles économiques de certains d'entre eux, notamment celui des cartes de paiement, fera l'objet d'une attention toute particulière. Les risques liés à la mauvaise information des consommateurs ou à des pratiques commerciales déloyales à leur égard à la faveur des bouleversements technologiques à venir seront également étudiés et des solutions pour y remédier proposées.

3/ Identifier les évolutions nécessaires des moyens de paiement existant et les innovations qui permettraient d'en créer de nouveaux afin de mieux satisfaire les besoins des consommateurs et des entreprises tout en améliorant la sécurité et en réduisant les coûts pour l'ensemble des parties prenantes de manière équitable. Sur ce point l'analyse devra également pointer les obstacles de toute nature qui empêcheraient la mise en œuvre de ces innovations et proposer des solutions pour les lever.

Je vous remercie, d'avoir accepté cette mission. Je vous demande de bien vouloir y associer tous les acteurs du marché des paiements mais aussi l'ensemble des parties prenantes (consommateurs, établissements bancaires, entreprises, professionnels du commerce) pour la construction d'un consensus le plus abouti possible.

Dans la réalisation de votre mission, vous pourrez notamment vous appuyer sur mes services (DG Trésor).

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Christine Lagarde

## Annexe B

### Liste des personnalités auditionnées

<b>ACP</b>	<b>NOUY Danièle</b> Secrétaire général <b>PESIN Fabrice</b> Secrétaire général adjoint <b>de GANAY Henry</b> Directeur des services juridiques <b>VISNOVSKY Frédéric</b> Secrétaire général adjoint <b>LEVY-RUEFF Guy</b> Directeur adjoint _Direction des Études <b>SELLIER Cécile</b> Directeur adjoint _Contrôle des pratiques commerciales
<b>AFEPA _AQOBA</b>	<b>LANXADE Thibault</b> Président AFEPA_Président-Directeur général AQOBA
<b>AFOC</b>	<b>GERVAIS Valérie</b> Secrétaire générale <b>MONDANGE Hervé</b> Juriste
<b>AFUB</b>	<b>MAÎTRE Serge</b> Président <b>JACQUOT Marie-Anne</b> Secrétaire général adjoint
<b>ASSOCIATION FRANÇAISE DU SANS CONTACT MOBILE</b>	<b>DURAND Didier</b> Directeur Services Mobiles sans contact
<b>ASF</b>	<b>PALLE-GUILLABERT Françoise</b> Déléguée générale <b>LASSERON Alain</b> Délégué général adjoint <b>ALAURENT Marc</b> Directeur paiements, innovations_LASER COFINOGA <b>LANGLOIS François</b> Directeur relations institutionnelle _BNP Personal Finance
<b>ATOS Consulting</b>	<b>GADOU Thierry</b> Directeur Général
<b>ATOS Origin</b>	<b>GRAPINET Gilles</b> Directeur Général adjoint <b>DESSPORTES Marc-Henri</b> Vice Président High Technologie Transactional Services
<b>AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE</b>	<b>LASSERRE Bruno</b> Président <b>BEAUMEUNIER Virginie</b> Rapporteuse générale <b>NOUEL de BUZONNIÈRE Cédric</b> Rapporteur <b>SUBREMON Sarah</b> Rapporteuse
<b>BAIN</b>	<b>LIOLIAKIS Nicolas</b> Associé département Finances <b>FRANZEN Fabrice</b> Partner Practise Finances <b>TADIE Christophe</b> Partner Practise Finances
<b>BANQUE DE FRANCE</b>	<b>OPHÈLE Robert</b> Directeur général des Opérations <b>MATHÉRAT Sylvie</b> Directeur Général adjoint des Opérations

	<b>GOFFINET Geoffroy</b> Chef du service de la Surveillance des moyens de paiement scripturaux <b>STERVINOUE Alexandre</b> Adjoint au chef de service SMPC
<b>BNP Paribas</b>	<b>VILLEROY de GALHAU François</b> Responsable banque de détail en France <b>ASSERAF Delphine</b> Responsable Développement commercial Banque en ligne <b>DUBOST Willy</b> Directeur du Département monétique
<b>BNP Paribas</b>	<b>CLAMON Jean</b> Délégué général
<b>BPCE</b>	<b>KLEIN Olivier</b> Directeur Général en charge Banque commerciale et Assurance
<b>BUYSTER</b>	<b>GONTIER Éric</b> Directeur général <b>BENSIMON Ari</b> Directeur administratif et financier
<b>CAP GEMINI Group</b>	<b>LAVAYSSIÈRE Bertrand</b> Directeur général Global Financial Services
<b>CAP GEMINI Consulting</b>	<b>WEIMERT Martina</b> Vice-Présidente Financial Services
<b>CASA</b>	<b>de LAAGE Bruno</b> Directeur général délégué en charge de la Banque de proximité et des Services financiers spécialisés <b>KIREN Jean-Christophe</b> Directeur Pôle Systèmes de paiement et Flux <b>SAINCTAVIT Jacques</b> Responsable Analyses stratégiques groupe <b>VIGUIER Narinda</b> Secrétaire général Pôle Systèmes de paiement et Flux
<b>CGPME</b>	<b>ROUBAUD Jean-François</b> Président <b>LABET Pascal</b> Directeur Affaires économiques et fiscales <b>COHEN-HADAD Bernard</b> Président_ Commission Financement des entreprises
<b>CIMPE</b> Comité interministériel pour les moyens de paiement européens	<b>BEAUVOIS-SANDRAS Jocelyne</b> Rapporteur général
<b>CLCV</b>	<b>MADER Reine-Claude</b> Présidente
<b>CONSEIL DU COMMERCE DE FRANCE</b>	<b>MOSCONI Jean-Marc</b> Délégué général Mercatel <b>de LAVIT Xavier</b> Directeur financier Leroy Merlin
<b>CRÉDIT MUTUEL – CIC</b>	<b>BAAL Daniel</b> Directeur Général Caisse fédérale de Crédit mutuel – Réseau IdF <b>CAFFET Marie-Christine</b> Directrice développement et communication
<b>CRÉSUS</b>	<b>KIEHL Jean-Louis</b> Président <b>CORDELIER Gérard</b> Président _ Crésus Bourgogne
<b>DGCCRF</b>	<b>HOMOBONO Nathalie</b> Directrice générale <b>GRAS Alain</b> Sous-Directeur
<b>EdF</b>	<b>LABBÉ Gilbert</b> Directeur division Trésorerie, financement intra-groupe
<b>EUROPLACE</b>	<b>de LANCQUESAING Édouard</b> Senior Advisor
<b>EDGAR DUNN &amp; Cie</b>	<b>BURG Pascal</b> Associé France
<b>FCD</b>	<b>CREYSSEL Jacques</b> Délégué général <b>JOGUET Philippe</b> Responsable Réglementations et Développement durable <b>CORBILLON Philippe</b> Directeur de la trésorerie du groupe Auchan <b>LECONTE Marc</b> Directeur de la trésorerie du groupe Carrefour
<b>FEVAD</b>	<b>MONBOISSE François</b> Président Conseil d'administration

<b>FBF</b>	<b>OBOLENSKY Ariane</b> Directrice générale <b>DUBOST Willy</b> Directeur du département systèmes et moyens de paiement
<b>FRANCE-TÉLÉCOM</b>	<b>THIBAUD Jean-Michel</b> Directeur Financement et Trésorerie
<b>GEMALTO Technologies</b>	<b>CAMBRIEL Philippe</b> Vice-Président exécutif Division Transactions sécurisées
<b>GIE CB</b>	<b>GUITTON Gilles</b> Président Conseil de direction
<b>INSEE</b>	<b>LHÉRIER Jean-Louis</b> Chef du département des prix à la consommation, des ressources et conditions de vie des ménages <b>GUÉDÈS Dominique</b> Chef division des prix à la consommation
<b>LA BANQUE POSTALE</b>	<b>MOATÉ Didier</b> Directeur des Activités de la Banque de détail <b>DRAGON Jean-Marie</b> Argent au quotidien
<b>LCL</b>	<b>DUVILLET Christian</b> Directeur général
<b>MASTERCARD</b>	<b>PETIT Emmanuel</b> Président-Directeur général_ Mastercard France <b>COUFFIGNAL Patrice</b> Directeur des relations nationales et internationales <b>SVENSSON Conny</b> Responsable des affaires publiques en Europe pour MasterCard Europe <b>ESPITALIER-NOËL Ludovic</b> Conseiller en affaires publiques
<b>Mc KINSEY</b>	<b>MIESZALA Jean-Christophe</b> Directeur général <b>FONTAINE Julien</b> Directeur associé
<b>ORANGE</b>	<b>DURAND Didier</b> Directeur Service Mobiles sans contact_ORANGE France <b>LE SOBRE Christophe</b> France Télécom Responsable Relations bancaires et Organisation méthodes
<b>PAYPAL</b>	<b>HOFFMANN Alexandre</b> Directeur général <b>WEIBEL Fabienne</b> Responsable des relations institutionnelles Europe
<b>PW Group</b>	<b>WAJSBROT Patrick</b> Président
<b>ROLAND BERGER STRATEGY CONSULTANTS</b>	<b>ANGOULVANT Christophe</b> Senior Partner
<b>SECOURS CATHOLIQUE</b>	<b>BERNARD Alain</b> Responsable du Département Emploi et économie solidaire
<b>SFR</b>	<b>VAN BUTSELE Corinne</b> Directeur Financement, Trésorerie et Assurances
<b>SOCIÉTÉ GÉNÉRALE</b>	<b>SAMMARCELLI Jean-François</b> Directeur Général délégué <b>BLAVET Yves</b> Directeur des instruments de paiement
<b>STET</b>	<b>BERRY Jean-Pic</b> Directeur général
<b>THE BOSTON CONSULTING GROUP</b>	<b>CHAPUIS Jacques</b> Senior Partner & Managing Director <b>HARLÉ Nicolas</b> Partner
<b>UFC Que Choisir</b>	<b>CHIPOY Maxime</b> Chargé de mission Finances <b>PEREZ Nicole</b> Administratrice nationale
<b>UNAF</b>	<b>REVENU Nicolas</b> Coordonateur économique
<b>VISA Europe</b>	<b>NEBOUY Gérard</b> Directeur général <b>M. MENIER</b> Deputy CEO

## Annexe C

### Note d'information sur PAYPAL

#### Historique et positionnement

Filiale de PayPal Inc., société de droit américain, PayPal Europe est un établissement de crédit agréé au Luxembourg et offrant des services de paiement en ligne à l'attention des commerçants et des particuliers.

En Europe, « PayPal (Europe) SARL & Cie, S.C.A est un établissement de crédit sous licence du Luxembourg, conformément à l'article 2 de la loi du 5 avril 1993 sur le secteur financier et son amendement, et est soumis au contrôle de l'autorité luxembourgeoise en vigueur, la Commission de Surveillance du Secteur Financier, sis L-1150 à Luxembourg. Le service se limitant à la monnaie électronique, ce qui ne le qualifie pas de service de dépôt ou d'investissement aux termes du code monétaire et financier, les clients de PayPal ne sont pas protégés par les programmes de garantie des dépôts financiers du Luxembourg, assurés par l'Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg (AGDL). En France PayPal exerce aux termes du passeport européen en libre prestation de service.

Créé suite à la fusion de deux entreprises en 2000 (Confinity et X.com), PayPal Inc. est acheté par le Groupe eBay en 2002 afin d'offrir aux clients de cette plateforme d'enchères un système de paiement alternatif au mode de règlement par carte de paiement.

PayPal a connu depuis lors une importante croissance et a étendu son périmètre d'utilisation en dehors des entités du groupe, notamment auprès des commerçants pour l'acquisition de paiements et des particuliers pour les transferts d'argent.

#### Fonctionnement

##### *Pour les commerçants*

Afin de bénéficier des services proposés par PayPal à titre professionnel, le commerçant doit préalablement souscrire un contrat de services.

Ce contrat prévoit de mettre à disposition du commerçant :

- une plateforme d'acquisition d'opérations de paiement, celle-ci pouvant être, ou non, intégrée au site Internet du marchand ;
- un compte de paiement sur lequel sont versés les fonds des opérations exécutées.

La plateforme de paiement mise à disposition du commerçant permet à un particulier de saisir lors d'un achat les coordonnées d'une carte de paiement (numéro de la carte, date d'expiration, cryptogramme visuel) afin de réaliser une transaction. Cette opération est au bénéfice de PayPal, lequel reverse les fonds sur le compte de paiement du commerçant tenu dans ses livres. En général les commerçants acceptant ce mode de paiement transfèrent en fin de journée les sommes de leur compte PayPal sur leur compte bancaire. Le solde moyen d'un compte PayPal serait de 15 euros environ pour 100 millions de comptes actifs.

*Pour les particuliers*

PayPal propose également aux particuliers de créer préalablement à un achat un compte utilisateur. La création de ce compte permet notamment de ne plus avoir à renseigner les coordonnées de la carte de paiement, donnée une fois pour toute au moment de la création du compte, mais uniquement l'identifiant et le mot de passe de ce compte lors d'un paiement. L'email, communiqué lors de la création du compte, sera utilisé d'une part pour les échanges entre PayPal et l'utilisateur et d'autre part comme référence client notamment lors de son identification au moyen d'un code secret. C'est l'association de l'identifiant au code qui permet de mener à bien la transaction.

Afin d'utiliser un compte pour réaliser un paiement, le particulier doit préalablement alimenter son compte de paiement :

- en réalisant un virement au bénéfice du compte de paiement ;
- ou en autorisant PayPal à réaliser une ou plusieurs opérations de prélèvement sur un compte bancaire tiers au bénéfice du compte de paiement PayPal ;
- ou encore en invitant l'acheteur à renseigner les coordonnées d'une carte de paiement, laquelle sera utilisée pour son achat (dans les faits, l'opération de paiement par carte alimente du montant requis le compte PayPal de l'acheteur, le commerçant étant payé ensuite par virement interne à PayPal de ce compte vers le sien).

Outre les paiements avec les marchands PayPal propose aux particuliers préalablement enregistrés de réaliser des transactions d'envois d'argent entre eux. Les mécanismes ci-dessus restent valables dans ce contexte.

**Modèle économique**

Le modèle économique de PayPal repose principalement sur la mise en place de commissions commerçant calculées en fonction du montant des opérations. Dans un contexte d'opérations entre particuliers et commerçants, ces commissions varient entre 1,4% et 3,4% du montant de la transaction, ce qui est sensiblement plus cher que les transactions par carte de paiement classiques (de l'ordre de 0,8%).

**Sécurité du moyen de paiement**

Enfin, il est à noter que PayPal a un positionnement marketing axé sur la sécurité du paiement en ligne en mettant en avant l'utilisation des comptes PayPal par les particuliers et commerçants, ce qui induit une connaissance accrue de ses clients. PayPal a ainsi développé des outils de scoring des transactions et d'analyse des comportements lors des achats, à l'image de ce que les e-commerçants font dans le domaine des paiements par carte en ligne.

Les systèmes utilisés ne sont pas publics mais la société communique un taux de fraude de 0,15 à 0,20 % alors même que 25% de ses transactions sont transfrontières, contre un taux nettement supérieur chez Visa/Eurocard MasterCard.

Pour autant la garantie est de fait celle apportée par la carte bancaire puisque le dénouement de la transaction se fait par débit du compte carte du client, en dehors du cas plus complexe où la transaction a eu lieu sur Ebay et où s'ajoute la garantie de bonne fin de la transaction fournie par cette société à ses clients.

Cependant, en cas de vol des identifiants PayPal, à savoir l'adresse email et le mot de passe, le fraudeur est en mesure de réaliser des paiements sans aucune autre forme de contrôle.

## Annexe D

### Le système de paiement néerlandais par voie électronique iDEAL

#### LE SYSTÈME DE PAIEMENT NÉERLANDAIS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE iDEAL<sup>24</sup>



IDEAL est un système de paiement par voie électronique mis en place en 2005. Il s'agit d'un système de paiement en débit immédiat spécialement développé pour le e-commerce qui permet une transaction sécurisée, rapide et peu coûteuse à partir des services de banque en ligne des banques néerlandaises. Il s'agit d'un mode de paiement strictement par virement bancaire et n'est aucunement lié à l'utilisation d'une carte.

#### I – Un mode de paiement simple, rapide et sécurisé, sans risque de crédit pour le vendeur

Un client possédant un compte associé à des services de banque en ligne auprès d'une banque néerlandaise<sup>25</sup> peut choisir ce mode de paiement au moment de finaliser la commande auprès d'un site web marchand. En sélectionnant son établissement bancaire néerlandais, l'internaute est alors automatiquement renvoyé sur le site Internet sécurisé d'ebanking de sa banque afin d'effectuer le paiement, dont toutes les données et caractéristiques ont été automatiquement enregistrées, le client n'ayant plus qu'à confirmer le paiement. **La sécurisation de la transaction est assurée par la banque émettrice (*Issuing bank*), la transaction s'effectuant sur sa propre plateforme de banque en ligne.** Une fois le paiement confirmé selon les procédures normales d'e-banking propres à la banque en question<sup>26</sup>, le montant est immédiatement débité du compte du client et le paiement est confirmé au vendeur. Le transfert réel des fonds, non rappelable, est effectué selon les procédures habituelles. En cas de fonds insuffisants sur le compte du client, c'est à la banque émettrice de refuser la transaction. La confirmation instantanée de la transaction par la banque émettrice, qui se porte garant du transfert, et le caractère non rappelable de la transaction permet d'éliminer pour le vendeur le risque de crédit et donc d'effectuer immédiatement le service ou de livrer immédiatement la marchandise achetée.

**Pour les particuliers, ce mode de paiement ne requiert ni inscription, ni identification, ni mot de passe,** autres que les procédures d'authentification et de sécurisation habituelles pour les services de banque en ligne. Ce moyen de paiement électronique leur permet de payer en quelques clics en débit direct et d'avoir l'assurance d'une transaction sécurisée, assurée par leur banque habituelle.

<sup>24</sup> Cette note a été réalisée au moyen de documents publics et d'entretiens avec les gestionnaires du système

<sup>25</sup> On estime qu'environ 10 millions de résidents aux Pays-Bas ont accès à de tels services, considérés depuis plusieurs années comme un service bancaire de base.

<sup>26</sup> Il peut s'agir à titre d'exemple de l'emploi d'un terminal mobile (ABN-Amro) ou encore de l'envoi d'un SMS au client contenant un code unique pour la transaction (ING).

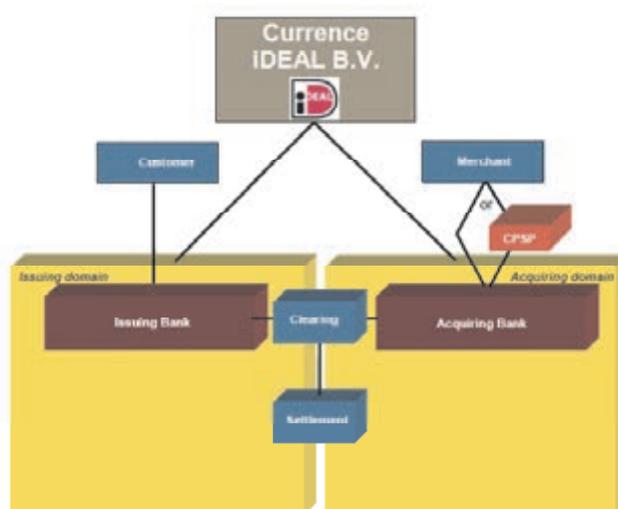
Les commerçants doivent posséder un compte auprès d'une banque néerlandaise partie prenante du système (*Acquiring bank*) et entrer dans une relation contractuelle avec elle, ou avec un CPSP (cf. infra), pour l'utilisation du service de paiement. Ils doivent se conformer à des règles précises d'utilisation du service et satisfaire à des exigences minimales telles qu'une inscription à la chambre de commerce. **Des transferts entre particuliers ne sont donc pas possibles.** Dans la pratique, nombre de petits e-commerçants passent par des intermédiaires certifiés, appelés *Collecting Payment Service Provider* (CPSP). C'est alors cet intermédiaire, en relation contractuelle avec le commerçant, qui gère les relations financières et contractuelles avec l'opérateur.

## II — Un système national développé et administré par les banques néerlandaises

iDEAL a été développé par les quatre grandes banques néerlandaises (Postbank, ING, Rabobank et ABN-Amro) pour répondre à la demande du marché pour un système de paiement online sécurisé. Les banques néerlandaises administrent le système de paiement iDEAL, tout comme les autres systèmes de paiement directs (cartes de paiements et retraits en débits directs *PIN*, porte-monnaie électronique *Chipnick*, autorisation de prélèvement *Acceptgiro*), à travers le consortium Currence, créé en 2005 et détenu à 100% par les banques néerlandaises. Currence est chargée de la coordination, de la régulation et de la promotion des moyens de paiement. Currence est notamment propriétaire des marques correspondantes, dont iDEAL.

Toutes les principales banques ayant des activités de gestion de comptes aux Pays-Bas proposent ce mode de paiement. Elles doivent pour cela être en possession d'une licence payante délivrée par Currence<sup>27</sup>. Il s'agit ainsi d'un **système de paiement uniquement national**. Un e-vendeur étranger doit s'associer à un intermédiaire (CPSP, cf. supra) néerlandais pour proposer ce mode de paiement. Le client final doit en revanche avoir un compte bancaire dans une banque partie prenante du système pour pouvoir utiliser ce mode de paiement. iDEAL s'adresse donc uniquement au marché néerlandais.

### Diagramme du fonctionnement du mode de paiement iDEAL et des différents rôles



Source : Currence, *General notes on iDEAL Rules & Regulations*, janvier 2012

## III – Un mode de paiement rapidement hégémonique sur le e-commerce néerlandais

L'utilisation de ce mode de paiement croît de manière exponentielle. Il représente aujourd'hui **84% des transactions commerciales sur Internet** aux Pays-Bas et est proposé par 90% des e-

<sup>27</sup> Liste des détenteurs de licences (payantes) pour les institutions bancaires et de certificats pour les CPSP auprès de Currence : <http://www.currence.nl/en-US/Aboutourproducts/LicenseesandCertificate/Pages/iDEAL.aspx>

commerçants néerlandais (environ 40 000). En 2010, Currence a enregistré 68,8 millions de transactions par iDEAL alors que le seul mois de novembre 2011 (dernier mois disponible) a enregistré 8,9 millions de transactions.

Des usages de ce mode de paiement commencent à se développer rapidement hors de la sphère du e-commerce proprement dite. **De plus en plus de sociétés proposent à leurs clients de payer leurs factures par cet outil au moyen d'un email contenant un lien iDEAL correspondant.** Currence a récemment développé des règles précises d'utilisation de ces liens contenus dans des emails.

Certaines banques ont développé des versions mobiles d'iDEAL. À nouveau, c'est la plateforme de banque en ligne de la banque émettrice qui reconnaît l'utilisation d'une technologie mobile et la prend en charge, notamment au niveau de la sécurisation de la transaction. Le commerçant n'a pas à modifier la mise en œuvre de l'outil pour permettre une utilisation nomade de ce mode de paiement par le client.

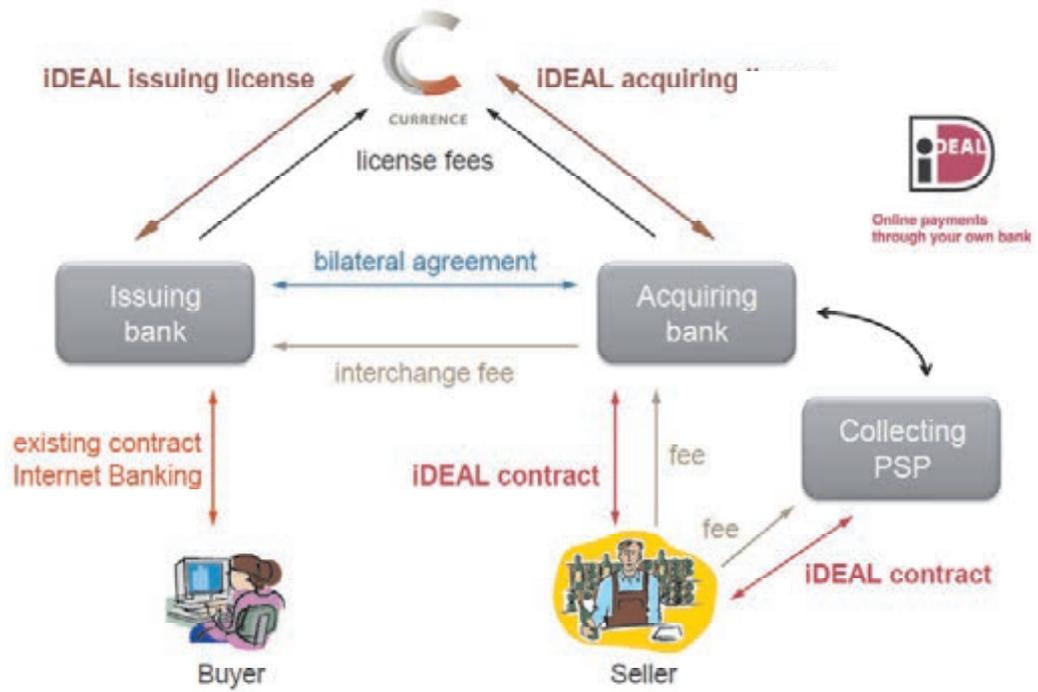
#### IV — Modèle économique

Les investissements initiaux ont été limités, les banques n'ayant principalement qu'à développer un système de réception des paiements (*acquiring system*) sécurisé. Le système émetteur n'est qu'une fonctionnalité de leur système initial *in house* de services bancaires en ligne. Il n'existe pas de plateforme IT centralisée de gestion du système.

Le système est financé à travers trois types de redevances :

- **Merchant fee** : le site web marchand paye à sa banque (*acquiring bank*) ou à son CPSP (qui paye alors de son côté une redevance à la banque) une redevance fixe par transaction indépendante du montant de cette dernière. Le montant de cette redevance est exclusivement fixé par le contrat commercial bilatéral liant la banque et le marchand ou le CPSP. À titre d'exemple, un des principaux CPSP (Mollie) propose à ses clients (sites web marchands) un tarif de 0,99 cents par transaction. Cette redevance est très souvent prise en charge par le site web marchand en guise d'incitation à l'utilisation par le client final de ce moyen de transaction sans risque pour lui. Dans certains cas ce coût peut néanmoins être transféré au client final. C'est *in fine* au vendeur de transférer ou non cette charge au client final, le système iDEAL ne prévoyant aucune disposition sur ce point.
- **Interchange fee** : la banque recevant le paiement (*acquiring bank*) paie une redevance par transaction à la banque émettrice (*issuing bank*) selon le système interbancaire classique, de manière comparable aux paiements par carte bancaire.
- **Licence fee** : afin d'assurer la coordination et la promotion du système, les deux banques (*issuing* et *acquiring*) paient chacune 1,6 cent par transaction à Currence, soit 3,2 cents au total. Devant le succès d'iDEAL, les banques ont pu ramener cette redevance des 2,5 cents initiaux à 1,6 cent actuellement. Tous les titulaires de licence paient enfin une redevance annuelle à Currence de 10 000 à 25 000 euros<sup>28</sup>.

<sup>28</sup> Structure tarifaire de Currence : <http://www.currence.nl/en-US/Aboutourproducts/Fees/Pages/iDEAL.aspx>



## Annexe E

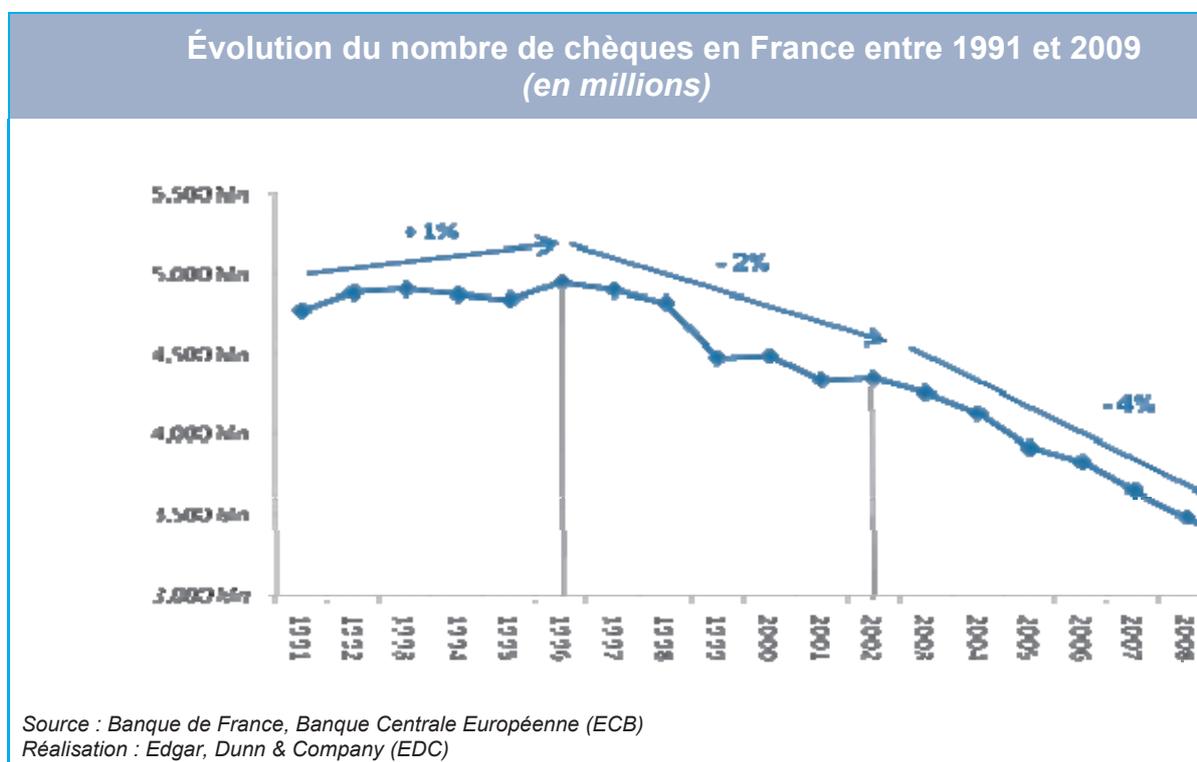
### Synthèse de l'étude « L'utilisation du chèque en France »

réalisée par Edgar, Dunn & Company (EDC)  
pour le Comité consultatif du secteur financier (mars 2011)

Le cabinet de conseil en stratégie Edgar, Dunn & Company (EDC) en partenariat avec l'institut de sondage CSA a réalisé fin 2010 et début 2011, une étude sur l'utilisation du chèque en France pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Ce rapport confirme la particularité de la France avec une utilisation élevée (mais en baisse) du chèque :

- la France est le premier pays utilisateur de chèques en Europe avec 3,3 milliards de chèques en 2009, ce qui représente 20 % des paiements hors espèces en France ;
- le cadre juridique et la gratuité du chèque par rapport aux autres moyens de paiement expliquent en partie cette utilisation élevée en France ;
- mais le nombre de chèques diminue depuis 2002 de 4 % en moyenne par an.



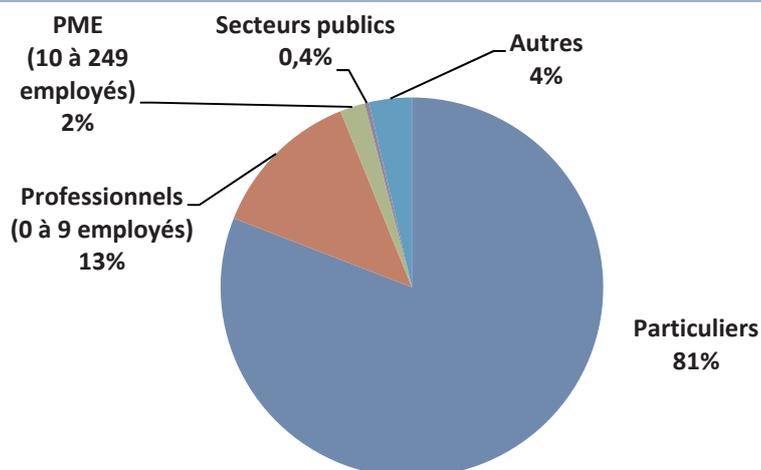
**1) L'enquête effectuée auprès de 1 000 particuliers indique :**

- 91 % des particuliers sont équipés en chéquiers et émettent en moyenne 4,9 chèques par mois (équivalent à une estimation de plus de 2 670 millions de chèques émis par les particuliers adultes détenteurs d'un chéquier, soit 81 % du nombre de chèques émis en France en 2009) ;
- le chèque est notamment 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 et les activités sportives et culturelles ;
- le pic d'utilisation du chèque se situe à 35-49 ans et non parmi les personnes âgées ;
- les particuliers reçoivent en moyenne 1 chèque par mois, ce qui conduit à une estimation de plus de 600 millions de chèques reçus, soit 18 % du nombre de chèques en France en 2009 ;
- si 18 % des particuliers préfèrent le chèque à tout autre moyen de paiement, 63 % préfèrent la carte bancaire ;
- la préférence pour le chèque augmente fortement avec le montant de la dépense à payer : 51 % des particuliers préfèrent le chèque pour les montants supérieurs à 500 euros ;
- 11 % des particuliers sont très attachés au chèque et seraient très gênés en cas de disparition du chèque.

**2) L'enquête effectuée auprès de 302 professionnels (entreprises de moins de dix salariés) et 201 PME-PMI (entre 10 et 249 salariés) indique que :**

- les professionnels et PME-PMI émettent entre 9 et 35 chèques par mois (équivalent à une estimation globale d'environ 500 millions de chèques, ou encore 15 % des chèques émis en France en 2009), non seulement pour payer leurs fournisseurs mais aussi pour le versement des salaires ;
- pour les entreprises interrogées, le taux d'acceptation du chèque est encore très élevé (entre 89 % et 100 % en fonction des secteurs) et le chèque représente entre 17 % et 87 % du nombre d'encaissements ;
- pour les entreprises interrogées, le nombre de chèques reçus par mois varie considérablement par secteur d'activité (entre 11 et 147 pour les professionnels et 76 et 418 pour les PME-PMI) et peut être estimé globalement à environ 1 580 millions de chèques, soit 48 % des chèques en France en 2009 ;
- il y a une ambivalence au sujet du chèque parmi les entreprises de moins de 10 salariés qui perçoivent beaucoup plus d'avantages en paiement qu'en encaissement ;
- 59 % des professionnels préfèrent le chèque en émission par rapport aux autres moyens de paiement, alors que les PME-PMI préfèrent le virement en émission (44 %) ;
- les intentions d'utilisation confirment la grande inertie des professionnels au sujet de l'utilisation future du chèque : 59 % ont l'intention de s'en servir aussi souvent dans les cinq prochaines années ;
- les entreprises très attachées au chèque et très gênées en cas de disparition du chèque représentent 17 % des professionnels et seulement 8 % des PME-PMI.

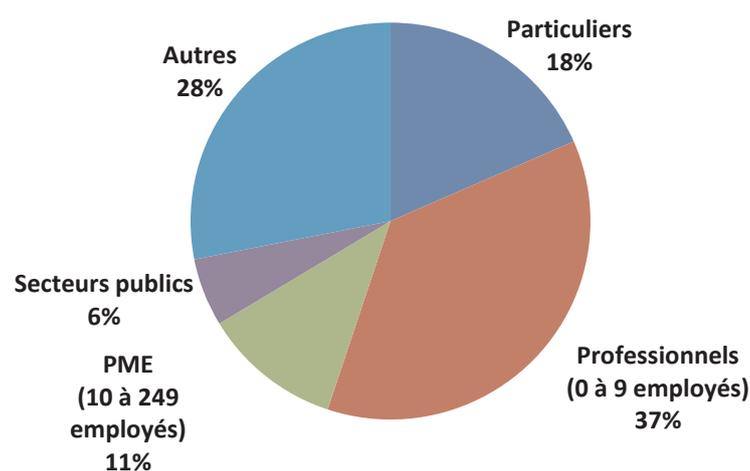
**Graphique A : Paiement** — Estimation de la ventilation du nombre de chèques émis par catégorie d'utilisateurs



Source : Edgar, Dunn & Company (EDC) - Estimation sur la base des enquêtes CSA et entretiens effectués par EDC  
Réalisation : Edgar, Dunn & Company (EDC)

A 6

**Graphique B : Encaissement** — Estimation de la ventilation du nombre de chèques reçus par catégorie d'utilisateurs



Source : Edgar, Dunn & Company (EDC) - Estimation sur la base des enquêtes CSA et entretiens effectués par EDC  
Réalisation : Edgar, Dunn & Company (EDC)

### 3) Les entretiens effectués par EDC parmi la grande distribution, les facturiers et les fédérations professionnelles indiquent que :

- le chèque représente encore une part importante du nombre d'encaissements : entre 2 % et 7 % des encaissements reçus par les facturiers en provenance des particuliers, et entre 3 % et 10 % des encaissements de la grande distribution ;
- le chèque est souvent perçu comme l'un des moyens de paiement les plus coûteux (en tenant compte du temps de passage en caisse, des coûts de traitement manuel et des impayés) ;
- les grandes entreprises sont davantage en faveur du remplacement progressif du chèque, notamment si le problème de lettrage est résolu pour le virement, et si une alternative sécurisée et bon marché est disponible pour remplacer le chèque.

### 4) Les entretiens effectués par EDC parmi les secteurs publics (secteur public national, secteur public local, secteur hospitalier, etc.) et associatif indiquent que :

- les secteurs publics favorisent la dématérialisation des moyens de paiement pour diminuer les coûts et améliorer l'efficacité du traitement, mais doivent accepter une large gamme de moyens de paiement ;
- l'encaissement de chèques reste néanmoins important pour certaines parties des secteurs publics (ex : le chèque représente 63 % des encaissements des collectivités locales), et, les secteurs publics étudiés encaissent 183 millions de chèques, équivalent à 6 % des chèques en France en 2009 ;
- en ce qui concerne les paiements émis par les secteurs publics étudiés, il y a une volonté de réduire davantage la part de chèques qui a déjà beaucoup baissé, et qui représente 0,4 % des chèques émis en France en 2009 ;
- les secteurs publics tendent à être favorables à un remplacement du chèque mais la prise de décision est très fragmentée.

### 5) Les entretiens effectués par EDC parmi les parties prenantes (notamment les membres du CCSF) indiquent que :

- d'après les associations de consommateur, le chèque est avantageux car il est gratuit et à l'initiative du consommateur ; son remplacement nécessiterait une alternative crédible et gratuite ;
- d'après les associations d'entreprises et de commerçants, le chèque génère plus d'avantages en paiement qu'en encaissement ; les associations de grands commerçants sont contre une disparition lente car elle se traduit par une augmentation du coût unitaire ;
- d'après le secteur bancaire, le chèque génère des coûts importants (dont une grande partie de coûts fixes) mais peu de recettes pour les banques. Les avis du secteur bancaire sur le remplacement du chèque divergent.

6) **L'étude a établi une liste des différents types de coût du chèque :****Tableau : Principaux coûts du chèque selon les 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>
Secteurs publics
<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 € et estimation du prix d'une enveloppe de 0,05 € ;</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 FCC (Fichier central des chèques), FNCI (Fichier national des chèques irréguliers) et du Centre national d'appel des chèques perdus ou Volés (CNACPV).</li> </ul>

Source : Edgar, Dunn &amp; Company (EDC)

Réalisation : EDC

En conclusion, le rapport a identifié 5 pistes de réflexion :

- piste 1 : disposer de statistiques détaillées pour un suivi détaillé de l'évolution du chèque en France ;
- piste 2 : mettre en place une structure de coordination et de coopération pour piloter le remplacement progressif du chèque ;
- piste 3 : développer une feuille de route relative au remplacement progressif du chèque ;
- piste 4 : identifier des modèles économiques permettant un équilibre entre les différentes parties prenantes ;
- piste 5 : identifier les initiatives qui auront le plus d'impact sur le remplacement progressif du chèque.

## 7.1 Communiqué de presse de Monsieur François Baroin, ministre de l'Économie des Finances et de l'Industrie du 21 novembre 2011

### François Baroin souligne devant le Comité consultatif du secteur financier les progrès accomplis et à réaliser en matière de consommation de produits financiers

François Baroin, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, est intervenu devant le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) afin de faire le point sur les progrès récents en matière de consommation de produits financiers et le programme de travail des prochains mois.

La **politique du Gouvernement en matière de consommation de produits financiers** est triple :

- améliorer la **transparence** pour le consommateur ;
- fournir au consommateur la prestation la plus adaptée à ses besoins et **la moins onéreuse** possible ;
- permettre au consommateur de faire jouer la **concurrence** en changeant d'établissement ;

La France a d'ailleurs poussé l'inscription de ces principes aux conclusions du G20 de Cannes.

Le ministre s'est à cette occasion vu présenter le *Premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires*.

**La transparence des tarifs a fait d'importants progrès.**

**Les banques publient depuis cette année sur leurs sites Internet une liste standard** de dix tarifs bancaires placée en tête de chaque plaquette. Ces plaquettes sont accessibles en moins de deux clics pour 83 % des banques. Tous les relevés bancaires mensuels disposent dorénavant d'un **récapitulatif des frais**.

**François Baroin se félicite de l'adoption d'un modèle de récapitulatif annuel des frais acquittés par les commerçants pour les encaissements par carte bancaire**, en vigueur dès le début de l'année prochaine.

**En matière d'assurance, François Baroin a souhaité que le CCSF poursuive ses travaux sur les moyens de faire davantage jouer la concurrence**, en particulier en proposant, d'ici mars 2012, des recommandations pour renforcer la qualité des comparateurs d'assurance sur le prix et le niveau des garanties des contrats.

Il a également demandé au CCSF de se pencher sur la question de la **multi-assurance**.

Il a enfin annoncé que le ministère a pris en charge la rénovation du site Internet de la convention « s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé (AERAS) », qui sera **opérationnel avant la fin de l'année** pour mieux accompagner les consommateurs concernés dans leurs démarches.

**Des baisses de tarif, notamment pour les personnes les plus fragiles et les petits commerçants**

Pour son premier rapport, qui porte sur la période 2009-2011, l'Observatoire s'est concentré sur l'évolution des tarifs de dix services bancaires les plus courants, l'évolution des nouvelles offres de gammes de moyens de paiement alternatifs (GPA) destinées aux clients démunis de chéquier et l'évolution du prix et du contenu des offres groupées de services (*packages*).

**François Baroin souligne la qualité du travail accompli par l'Observatoire**, qui constitue un progrès important pour la transparence des tarifs bancaires. Il **se félicite de la baisse de certains tarifs** : division par cinq du prix des transferts par Internet, baisse de 15 % du prix du premier abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet, baisse de 8 % du prix des alertes par SMS, diffusion par 92 % des banques des packs sécurité, permettant aux personnes fragiles de bénéficier d'une offre adaptée pour moins de 3 euros par mois en moyenne.

**En particulier, les packs sécurité** offrent un **plafonnement** en nombre et une réduction en valeur de 50 % des commissions d'intervention et **des frais d'incidents**, une alerte antidépassement par SMS ou courriel et une carte bancaire à autorisation systématique.

Enfin, **François Baroin s'est félicité des premières études indépendantes sur l'impact de la loi portant réforme du crédit à la consommation**, qui montre une forte réduction du coût du crédit à la consommation (- 900 euros en moyenne sur un crédit renouvelable de plafond 3 000 euros). **Il a souhaité que le CCSF puisse effectuer un suivi régulier de la loi** afin d'en mesurer les impacts sur le long terme.

S'agissant des **frais d'encaissement par carte bancaire acquittés par les commerçants**, une offre d'entrée de gamme (pour les volumes inférieurs à 12 000 euros de chiffre d'affaires encaissé par carte) sera mise en place d'ici mars 2012 par les intermédiaires financiers pour permettre une **diminution de 30 % des commissions**.

Les banques devront proposer une offre attractive pour les paiements de petit montant, permettant une baisse de l'ordre de 45 % des commissions, ce qui doit s'accompagner d'une **acceptation plus large de la carte bancaire par les commerçants**. François Baroin a demandé la constitution d'un **groupe de travail spécifique sur ce sujet**, associant les parlementaires auteurs du rapport de proposition qui lui a été remis en juillet.

#### **Des progrès doivent encore intervenir s'agissant de la mobilité**

Suite à un premier rapport de l'Autorité de contrôle prudentiel **sur la mobilité bancaire**, **François Baroin a demandé à cette autorité de faire usage, sur ce sujet, de son pouvoir de contrôle** dans le cadre de son activité habituelle de contrôle interne des banques, afin de s'assurer que tous les engagements pris seront respectés dans la durée.

Il a demandé au CCSF de **tirer un bilan de l'évolution des pratiques s'agissant de l'assurance emprunteur**. Il a rappelé à ce sujet la position du Gouvernement, favorable à **l'interdiction des frais de délégation d'assurance**, et le souhait de voir les professionnels s'engager à remettre une **fiche standardisée d'information sur l'assurance emprunteur** dès la première relation avec les clients.

[www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

## 7.2 Dépliant sur la multi-assurance

**LE CCSF VOUS INFORME :  
SUIS-JE TROP  
OU PAS ASSEZ ASSURÉ(E) ?  
COMMENT ÉVITER  
LES MULTI-ASSURANCES INUTILES ?**



**La multi-assurance**





**► Qu'est-ce que la multi-assurance ?**

C'est le fait d'être assuré (e) plusieurs fois contre un même risque. Par exemple, lors de la réservation d'un voyage, l'agence propose fréquemment à son client de souscrire une assurance annulation de voyage ou perte de bagages. Ce type de garantie est aussi proposé par les réseaux de cartes de paiement, si le voyage est payé en tout ou en partie au moyen de la carte de paiement.

*! Les garanties peuvent se recouper totalement, elles font alors double emploi, ou partiellement, elles peuvent alors se compléter.*

**► Peut-on cumuler plusieurs assurances ?**

En assurance de dommages (dommages aux biens et responsabilité civile), il n'est pas possible de percevoir une indemnité supérieure au préjudice subi ou à la valeur du bien assuré : une double cotisation peut alors constituer un surcoût inutile si une seule d'entre elles suffit à répondre à mes besoins, en particulier si le plafond de garantie est suffisant.

*! Si je suis assuré(e) auprès de plusieurs assureurs contre un même risque, je dois faire connaître à chaque assureur le nom du - ou des - autres assureurs ainsi que la somme assurée.*

En assurance de personnes (assurance-vie, prévoyance), le cumul des garanties est généralement possible. Ainsi, si j'ai souscrit plusieurs contrats d'assurance-vie, chaque assureur devra verser les sommes prévues au contrat.

*! En assurance complémentaire santé, le cumul de garanties n'est admis que dans la limite des dépenses engagées. En prévoyance (incapacité, invalidité, décès), certains contrats, qui limitent aussi les prestations versées au dommage subi, obligent l'assuré à déclarer l'existence d'autres garanties de même nature.*

**LA MULTI-ASSURANCE**

**► Quand la question se pose-t-elle à moi ?**

Quand j'envisage de souscrire un contrat d'assurance et qu'on me propose de choisir entre différents niveaux de garantie et/ou différentes options.

Ou quand je sollicite une carte de paiement (carte Visa, MasterCard, American express...) à laquelle sont attachées des garanties d'assistance ou d'assurance.

Ou quand un vendeur de biens (téléphone mobile, électroménager) ou de services (voyage, location de véhicule) me propose de souscrire une garantie attachée à ce bien ou ce service alors que ma carte de paiement comporte elle aussi des garanties d'assurance.

**► Comment savoir si je suis déjà assuré(e) ?**

Avant de souscrire un contrat d'assurance, je peux consulter mes contrats en cours et notamment, les tableaux de synthèse qui figurent souvent aux conditions générales. Je peux aussi accéder à l'espace personnalisé sur Internet que nombre d'assureurs proposent à leurs clients ou interroger mon assureur sur les garanties que j'ai déjà souscrites.

*! Faire régulièrement l'inventaire du contenu de ses contrats d'assurance en cours facilite la recherche des doublons.*

Si je n'ai pas prévu de souscrire un contrat d'assurance, et que le vendeur d'un bien me propose, par exemple, de souscrire une extension de garantie, je peux appeler mon conseiller ou chercher l'information à l'aide de mon smartphone pour savoir si je ne suis pas déjà assuré(e) contre ce type de risques.

*! Beaucoup d'assureurs communiquent à leurs assurés un numéro unique ou facilement identifiable qui leur permet d'interroger le chargé de clientèle ou une plate-forme de renseignements. De même, un numéro de téléphone figure fréquemment au dos des cartes de paiement. Il peut être utile de noter ce numéro sur le téléphone portable ou le smartphone.*

A 7

Comité consultatif du secteur financier • Rapport 2012

259



### ► Comment le distributeur du contrat d'assurance doit-il m'informer ?

Quand le professionnel est un intermédiaire d'assurance (agent général, courtier), l'article L.520-1 du *Code des assurances* lui impose de respecter un devoir écrit d'information et de conseil qui inclut l'appréciation des besoins du souscripteur éventuel.

Quand c'est un autre professionnel, tel qu'un fournisseur de biens ou de services, il est tenu par l'obligation orale d'information et de conseil qui pèse sur tout vendeur professionnel. Dans son Avis du 20 mars 2012, le CCSF recommande à ces professionnels d'attirer l'attention de leurs clients sur les garanties préexistantes dont ils pourraient bénéficier.

### ► Et si j'ai un doute...

Dans le doute, j'aurai généralement le temps de rechercher, avant de souscrire le contrat, si je ne suis pas déjà assuré(e).

Quand je ne peux pas différer la souscription du contrat, par exemple si j'ai besoin immédiatement d'une couverture d'assurance, ou si une interrogation subsiste sur l'étendue de garanties, il peut être préférable de prendre le risque d'être plusieurs fois assuré(e) plutôt que de n'être pas assuré(e) du tout, surtout si le coût du sinistre peut être élevé.

### ► Liens utiles :

Avis du CCSF du 20 mars 2012 sur la multi-assurance sur : [www.ccsfin.org](http://www.ccsfin.org)

Les principaux termes d'assurance utilisés dans cette fiche sont expliqués dans le glossaire « Assurance » du CCSF accessible sur le site suivant :

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

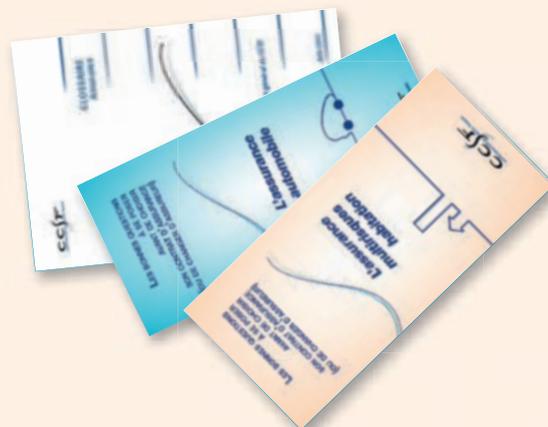
Vous pouvez également consulter les sites suivants :

[www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)

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

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

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



CCSF – février 2013 – Conception graphique : Banque de France

**CCSF**  
comité consultatif du secteur financier

**CCSF**  
comité consultatif du secteur financier

## 8.1 Note de bilan du Secrétariat général du CCSF sur la réforme de l'assurance emprunteur

Document révisé  
à la suite de la réunion du 15 septembre 2011

1<sup>er</sup> février 2012

A 8

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>263</b>
<b>I. OBJECTIFS DE LA RÉFORME ET DIFFICULTÉS MÉTHODOLOGIQUES DE SON ÉVALUATION</b>	<b>263</b>
<b>A. Objectifs de concurrence et de transparence accrues</b>	<b>263</b>
<b>B. Difficultés méthodologiques de son évaluation</b>	<b>264</b>
<b>II. ÉTAT DES LIEUX DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR ET DES ÉVOLUTIONS DU SECTEUR EN 2010, AU MOMENT DE L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA RÉFORME</b>	<b>265</b>
<b>A. Le marché de l'assurance emprunteur</b>	<b>265</b>
<b>B. Une évolution plurifactorielle du marché de l'assurance emprunteur</b>	<b>265</b>
1. L'entrée en vigueur de la loi Lagarde a conduit l'ensemble des professionnels impliqués dans ce secteur à s'adapter à la nouvelle donne	266
2. Certaines évolutions étaient déjà patentées avant l'entrée en vigueur de la loi Lagarde	266
<b>III. L'APPLICATION DE LA RÉFORME DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR DANS LA RELATION ÉTABLISSEMENT-CLIENT</b>	<b>266</b>
<b>A. La fiche standardisée d'information</b>	<b>266</b>
<b>B. La réforme de la déliaison</b>	<b>267</b>
1. L'obligation d'information de l'emprunteur dans l'offre de prêt	268
2. L'analyse du niveau équivalent des garanties constitue le cœur de la réforme	268
3. Le refus de l'assurance déléguée et sa motivation	269
4. L'interdiction d'augmenter le taux du prêt en contrepartie de l'acceptation de l'assurance individuelle	270
5. Les frais de délégation d'assurance	270
6. Le délai de traitement des dossiers d'assurance emprunteur	271
<b>IV. PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION</b>	<b>271</b>
<b>V. CONCLUSION : L'AVENIR DE LA DÉLIAISON</b>	<b>272</b>

## INTRODUCTION

La loi Lagarde n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a donné la possibilité à tout demandeur d'un crédit immobilier d'opter pour l'assurance emprunteur de son choix dès lors que le niveau de garantie est équivalent à celui du contrat de groupe. L'établissement prêteur n'a donc plus la possibilité d'imposer l'adhésion de l'emprunteur au contrat de groupe qu'il a souscrit auprès d'une entreprise d'assurance, filiale ou non du groupe. On parle souvent de « déliaison » du crédit et de l'assurance. Parallèlement, une fiche standardisée d'information, mise au point dans le cadre du CCSF, est remise à tous les futurs emprunteurs pour leur faciliter l'examen des différentes offres d'assurance emprunteur.

Dans le cadre du programme de travail 2011 du CCSF, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a demandé au Comité 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>1</sup>.

Aussi, à partir des réponses à un questionnaire qu'il avait adressé notamment à l'ensemble des établissements de crédit et des entreprises d'assurance représentées au CCSF ainsi qu'aux associations de consommateurs membres du Comité, le Secrétariat général du CCSF a procédé à une série d'auditions de professionnels, d'associations et d'experts en vue d'un premier bilan de la réforme.

La présente note constitue une synthèse des éléments de bilan rassemblés, en dépit des difficultés méthodologiques liées notamment au caractère précoce de ce premier bilan.

Après avoir présenté les objectifs de la réforme et les difficultés méthodologiques de l'étude, la note dresse un état des lieux de l'assurance emprunteur et des évolutions du secteur au moment de l'entrée en vigueur de la réforme au 1<sup>er</sup> septembre 2010. Une troisième partie est consacrée à l'application de la réforme dans la relation établissement-client. Enfin, une dernière partie porte sur des propositions d'amélioration pour renforcer l'effectivité de la réforme.

## I. OBJECTIFS DE LA RÉFORME ET DIFFICULTÉS MÉTHODOLOGIQUES DE SON ÉVALUATION

### A. Objectifs de concurrence et de transparence accrues

L'objectif poursuivi par la réforme de l'assurance emprunteur initiée par la loi Lagarde est d'accroître la transparence et la concurrence au profit des consommateurs qui bénéficieront ainsi de garanties adaptées à leurs besoins et de meilleurs tarifs (cf. annexe B)<sup>2</sup>.

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 »<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Communiqué de presse du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie du 8 février 2011 n° 212

<sup>2</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>3</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

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.

Ainsi, le législateur n'a pas envisagé la fin des contrats de groupe et de la mutualisation des risques qu'ils permettent mais a souhaité inciter les établissements financiers à adapter leur offre pour qu'elle reste attractive <sup>4</sup>.

## B. Difficultés méthodologiques de son évaluation

**Le caractère précoce du bilan**, un an après l'entrée en vigueur de la réforme, ne rend pas aisée la collecte des chiffres portant sur les premiers mois de l'application de la réforme et leur interprétation sur une si courte période alors qu'il s'agit d'une modification législative destinée à s'appliquer sur le long terme. Toutefois, l'intérêt d'une évaluation précoce est d'éviter que des pratiques défectueuses ne s'installent et de mettre en exergue des bonnes pratiques.

**La rédaction concise de certaines dispositions législatives** soulève logiquement un problème d'interprétation qui rend plus complexe l'établissement d'un bilan de leur bonne application. Ainsi, en est-il du « niveau de garantie équivalent », disposition clé de l'article L. 312-9 du *Code de la consommation* qui n'a pas été développée par le législateur.

**Une certaine discordance entre le temps législatif et le temps de l'opération de crédit** complique l'opération de déliaison <sup>5</sup>. Ainsi, l'article L. 312-9 interdit à l'établissement de crédit de modifier les conditions de taux du prêt prévues dans l'offre de prêt, en contrepartie de l'acceptation d'un contrat délégué. Or, si, pour le législateur, l'offre de prêt constitue le point de départ de la procédure d'obtention d'un crédit, en réalité, dans la plupart des cas, une seule offre de prêt est émise, mais en fin de négociation, quand le choix de l'assurance est déjà quasiment réglé.

**Enfin, les différents critères d'évaluation ont leur utilité et leurs limites.**

*L'utilisation de données quantitatives* est indispensable, sous réserve d'une interprétation raisonnée. Ainsi, le maintien du taux de souscription élevé au contrat de groupe d'un établissement bancaire pourrait *a priori* tout aussi bien s'expliquer par une politique de limitation des délégations d'assurance que par une mise en place de contrats de groupe mieux adaptés aux besoins de l'emprunteur. De surcroît, les données transmises ne permettent pas toujours une analyse approfondie. Ainsi, les données portant sur les taux de délégation qui nous ont été présentées ne distinguent que rarement les délégations internes (portées par une filiale d'assurance du groupe bancaire) et les délégations externes (proposées par une autre entité assurantielle).

*Les études de cas* sont significatives en ce qu'elles permettent de mettre le doigt sur des dysfonctionnements mais, d'une part, les dossiers montrant des pratiques contraires à la loi, sont au final peu nombreux, les refus étant peu formalisés, d'autre part la distinction entre le défaut ponctuel d'application, toujours possible, et le défaut d'organisation de l'établissement prête le plus souvent le flanc à la polémique entre professionnels et consommateurs.

*La mise en place par les opérateurs financiers concernés de procédures internes d'analyse* relatives aux conditions et modalités d'acceptation et de refus de l'assurance emprunteur constitue un bon indicateur de l'application de la loi, d'autant que l'existence et le contenu de ces procédures internes peuvent faire l'objet de contrôles de la part de l'Autorité de contrôle prudentielle (ACP).

<sup>4</sup> Rapport de Philippe Dominati, rapporteur du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation du 2 juin 2009

<sup>5</sup> Sans compter la complexité inhérente à la maîtrise des délais légaux liés à l'opération immobilière elle-même, qui n'est pas traitée dans le cadre de la présente étude mais qui constitue une contrainte fortement structurante pour le bon déroulement de l'opération de crédit.

## II. ÉTAT DES LIEUX DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR ET DES ÉVOLUTIONS DU SECTEUR EN 2010, AU MOMENT DE L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA RÉFORME

### A. Le marché de l'assurance emprunteur

Les données les plus récentes de l'Association française de l'assurance (AFA) montrent que le marché de l'assurance emprunteur a généré en 2010 un flux de cotisations de 7,8 milliards d'euros, dont 89 % concernaient des contrats de groupe souscrits par les établissements de crédit et 11 % des contrats souscrits en délégation. Les assurances relatives aux prêts immobiliers représentent 67 % de ce montant, soit 5,2 milliards d'euros <sup>6</sup>. Dans ce secteur des prêts immobiliers, les délégations d'assurance représentent 15 % du chiffre d'affaires, et ce y compris les délégations internes (proposées par l'établissement de crédit). L'assurance emprunteur reste donc essentiellement une assurance de groupe, répartie entre quelques compagnies d'assurance et des bancassureurs.

Le taux de délégation qui avait représenté jusqu'à 20 % du montant des souscriptions entre 2001 et 2006 est d'environ 15 % depuis 2007 <sup>7</sup>. L'évolution de ce ratio en 2010 et sur les premiers mois de l'année 2011 est variable mais celui-ci semble toutefois assez stable, avec des situations différentes selon les réseaux bancaires. Certains établissements font état du maintien du taux de contrat de groupe, d'autres d'une légère érosion de ce taux, d'autres enfin d'un recul plus important. L'un d'entre eux mentionne l'existence d'un taux de délégation sur la production nouvelle de ces derniers mois de l'ordre de 50 %.

Cette stabilité du taux de délégation n'empêche pas une modification de la distribution de l'assurance individuelle avec la montée en puissance des courtiers en crédit (intermédiaires en opérations de banque – IOB) qui représentent à ce jour entre 20 et 25 % de la distribution de crédits immobiliers et 40 % de la distribution d'assurance individuelle. En revanche, la part des assureurs et celle des courtiers en assurance sur ce dernier segment tend à se réduire et passe de 30 à 20 % pour chacun de ces distributeurs <sup>8</sup>. On note également l'arrivée de nouveaux intervenants, notamment dans le monde des mutuelles d'assurance, qui sont des promoteurs actifs de la déliaison. Au total, certains acteurs anciens sur le marché de la délégation d'assurance ont pu paradoxalement constater, malgré l'entrée en vigueur de la loi Lagarde, une érosion de leurs parts de marché.

Les emprunteurs ayant recours aux contrats d'assurance individuels, ou susceptibles de constituer une clientèle cible pour ce type de contrats, sont principalement les emprunteurs présentant un profil de risque favorable susceptibles de bénéficier de tarifs plus intéressants (jeunes emprunteurs de moins de 35 ans, en bonne santé et non fumeurs), ceux qui par leur formation ou leur profession ont une connaissance des enjeux (professions libérales et cadres supérieurs), les personnes présentant des risques aggravés dont le niveau de risque s'éloigne sensiblement de celui du groupe (risques aggravés de santé, professions et pratiques de sports à risques) ainsi que la clientèle historique de certaines mutuelles de la fonction publique.

### B. Une évolution plurifactorielle du marché de l'assurance emprunteur

Le marché de l'assurance emprunteur a connu une évolution certaine sous l'influence de la loi Lagarde, qui est venue conforter des évolutions importantes intervenues lors de la dernière décennie.

<sup>6</sup> Source : AFA – Les contrats d'assurance emprunteur en 2010 – Enquête juillet 2011

<sup>7</sup> Source : Actélior – Assurance emprunteur – mai 2011

<sup>8</sup> Idem

## **1. L'entrée en vigueur de la loi Lagarde a conduit l'ensemble des professionnels impliqués dans ce secteur à s'adapter à la nouvelle donne**

*Les principaux réseaux bancaires rencontrés ont modifié leur stratégie de vente de l'assurance emprunteur qui, de produit accessoire au crédit, est devenu un élément à part entière de la négociation. Ainsi, ils ont dû former leurs réseaux de distribution pour présenter à la clientèle l'assurance de groupe, mettre en place des contrats d'assurance individuelle « maison » plus attractifs en termes de tarifs et/ou de garanties ainsi que des offres défensives pour contrer les propositions d'assurance présentées par les prospects<sup>9</sup>. En revanche, en 2010 et 2011, dans un contexte de taux immobiliers durablement bas, l'assurance emprunteur reste une source importante de marge pour le prêteur.*

*Les assureurs et les courtiers qui interviennent dans le cadre des contrats de groupe, en amont ou en gestion de ces contrats, ont amélioré les garanties des contrats de groupe et aidé à mettre en place des contrats individuels alternatifs aux contrats de groupe ainsi que des dérogations tarifaires notamment pour les jeunes emprunteurs et des dispositifs d'expertise de contrats d'assurance individuelle.*

*Les assureurs et les courtiers qui interviennent en délégation ont modifié, généralement à la hausse, le niveau des garanties des contrats individuels pour répondre à la demande des établissements de crédit. Certains se sont également lancés dans une politique de communication, dans la presse professionnelle ou consumériste, en faveur de la déliaison en cours de prêt, sujet qui ne fait pas partie du cadre de la présente étude.*

## **2. Certaines évolutions étaient déjà patentées avant l'entrée en vigueur de la loi Lagarde**

En effet, d'une part certains établissements de crédit pratiquaient déjà la déliaison, dès 2003-2004, d'autre part les clients sont devenus plus attentifs au coût de l'assurance, en particulier depuis l'essor des comparateurs d'assurance. Aussi, certains grands assureurs ont commencé à segmenter leurs contrats de groupe en tranches d'âges vers 2005-2006 et cette tendance s'est diffusée auprès des autres entreprises du marché sans toutefois se généraliser.

*En conclusion*, la loi Lagarde a constitué un facteur de changement important mais non exclusif des pratiques de l'assurance emprunteur.

### **III. L'APPLICATION DE LA RÉFORME DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR DANS LA RELATION ÉTABLISSEMENT-CLIENT**

Le Secrétariat général du CCSF s'est intéressé au respect des engagements que les professionnels de la banque et de l'assurance ont pris en ce qui concerne la distribution de la fiche standardisée d'information élaborée au sein du CCSF et testée auprès d'un panel de consommateurs ainsi qu'à l'application de la réforme de la déliaison dans la relation entre l'établissement financier et la clientèle.

#### **A. La fiche standardisée d'information**

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009, les professionnels de l'assurance, assureurs ou intermédiaires en assurance<sup>10</sup>, doivent remettre au futur souscripteur du prêt immobilier une fiche standardisée d'information qui présente les garanties proposées ainsi qu'un exemple chiffré du coût de l'assurance. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010, la fiche intègre un exemple personnalisé du coût.

<sup>9</sup> En mars 2008, dans son numéro spécial « Conseil aux accédants », l'ANIL écrivait : « Les banquiers ne précisent pas (cela ne leur était pas explicitement demandé), quelle est leur attitude lorsque l'emprunteur souhaite s'assurer par délégation : acceptation sans condition, refus, augmentation du taux du prêt... L'impression qui prévaut est qu'il n'existe pas de ligne de conduite bien définie. » Tel n'est plus le cas en septembre 2011.

<sup>10</sup> Le prêteur comme le courtier qui présente une opération d'assurance agit alors en tant qu'intermédiaire en assurance.

*L'obligation de remise de la fiche standardisée d'information semble respectée dans la grande majorité des cas.* Si certaines associations de consommateurs ont relevé des cas de non-remise de la fiche, ceux-ci semblent limités. Une autre association précise qu'elle n'a pas été saisie de la question de la délivrance ou de la non-délivrance de la fiche qui semble susciter peu de réclamations. Il faut relever que le doute sur la remise systématique de la fiche standardisée d'information est venu de certains professionnels, estimant que cette obligation n'est pas respectée par l'ensemble des opérateurs visés par l'engagement. C'est pourquoi, le CCSF souhaite rappeler que la fiche d'information standardisée doit être remise par **tous** les professionnels qui présentent une opération d'assurance emprunteur, quel que soit l'opérateur concerné, établissement de crédit, assureur, intermédiaire en crédit ou en assurance.

Plusieurs de nos interlocuteurs nous ont signalé que *la fiche est parfois remise tardivement* dans le montage du dossier de prêt, au moment de l'offre de prêt ou peu avant son émission, ce qui n'incite pas le client à opter pour une délégation d'assurance.

*Nos interlocuteurs ne sont pas unanimes sur l'impact réel de cette fiche et son utilité.* Pour la plupart d'entre eux, elle permet de synthétiser les besoins en couverture d'assurance du prospect, de le sensibiliser à l'appréciation des différentes offres d'assurance internes et externes et de faciliter la comparaison entre elles. Pour d'autres, elle n'est pas suffisante pour effectuer une comparaison exhaustive et la complexité des termes utilisés rend son utilisation difficile pour un client qui n'est pas familiarisé avec le langage assurantiel. Certains craignent également qu'elle introduise une logique de *low cost* dans l'assurance emprunteur, en reléguant au second plan la lecture et la compréhension des garanties.

Nombre de nos interlocuteurs se prononcent en faveur d'une amélioration de la fiche mais tous ne s'accordent pas sur le sens des perfectionnements souhaitables : certains d'entre eux estiment qu'elle devrait être plus succincte, plus synthétique, d'autres plus détaillée, par exemple élargie aux exclusions de garantie. D'autres enfin regrettent qu'elle ne soit pas utilisée comme « cahier des charges » de l'établissement de crédit pour l'assurance emprunteur.

En conclusion sur ce point, le Secrétariat général du CCSF propose aux membres du Comité de :

- rappeler le caractère obligatoire de la remise de la fiche standardisée d'information pour l'ensemble des professionnels amenés à présenter une opération d'assurance emprunteur à un prospect ;
- recommander au titre des bonnes pratiques la remise de la fiche le plus en amont possible, dès les premières simulations et de formaliser cette remise par l'apposition de la date de la remise et de la signature du conseiller clientèle et du client ;
- étudier les moyens de recentrer la fiche sur les éléments essentiels.

## **B. La réforme de la déliaison**

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 mesures <sup>11</sup> :

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

<sup>11</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*

- article L. 312-9 du *Code de la consommation* :
  - 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.

### 1. L'obligation d'information de l'emprunteur dans l'offre de prêt

Cette obligation, prévue par l'article L. 312-8 du *Code de la consommation*, semble bien respectée. Aucune pratique contraire n'a été constatée par nos différents interlocuteurs.

### 2. L'analyse du niveau équivalent des garanties constitue le cœur de la réforme

La rédaction concise des dispositions législatives soulève logiquement un problème d'interprétation. Ainsi, l'article L. 312-9 du *Code de la consommation* dispose que, désormais : « *Le prêteur ne peut pas 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 qu'il propose.* » Compte tenu de la multiplicité des clauses des contrats d'assurance et de la diversité des situations des emprunteurs, des durées et des montants de prêts nécessitant de se prémunir plus ou moins fortement contre le risque de défaut, la loi n'a pas précisé en quoi consistait cette équivalence, ce qui laisse la liberté et donc la responsabilité à chaque établissement de définir les moyens de procéder à l'analyse de l'équivalence.

À ce stade, trois indications peuvent être induites du texte législatif, sans qu'on puisse aller beaucoup plus loin :

- l'article L. 312-9 du *Code de la consommation* ne se réfère pas à l'identité des garanties, ni même à leur équivalence mais à l'équivalence de leur niveau ce qui exclut une comparaison ligne à ligne, et suppose une analyse plus globale du niveau de garanties proposées par le contrat de groupe et par le contrat individuel ;
- l'article L. 312-9 semble renvoyer à une analyse *in concreto* du niveau de garanties, en fonction des besoins spécifiques en assurance d'un emprunteur déterminé et de la sécurité demandée par le prêteur ; l'assurance emprunteur présente en effet ceci de singulier qu'elle protège le prêteur (contre le risque de défaut) et l'emprunteur et ses ayants droit (contre le risque de perdre le bien immobilier faute de pouvoir le payer) ;
- cette lecture est corroborée par l'exigence d'un devoir de conseil imposé par l'arrêt de l'assemblée plénière de la Cour de cassation du 2 mars 2007, aux termes duquel le prêteur qui propose à son client d'adhérer à une assurance de groupe doit éclairer l'emprunteur sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle <sup>12</sup>.

<sup>12</sup> « Attendu que le banquier, qui propose à son client auquel il consent un prêt, d'adhérer au contrat d'assurance de groupe qu'il a souscrit à l'effet de garantir, en cas de survenance de divers risques, l'exécution de tout ou partie de ses engagements, est tenu de l'éclairer sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle d'emprunteur, la remise de la notice ne suffisant pas à satisfaire à cette obligation », Cour de cassation, assemblée plénière, audience publique du vendredi 2 mars 2007, n° de pourvoi : 06-15267, publié au bulletin civil des arrêts de la Cour de cassation.

La plupart des établissements et réseaux bancaires rencontrés ont mis en place un dispositif d'analyse du niveau équivalent des garanties :

- un établissement met à la disposition de ses conseillers clientèle un outil informatisé qui leur permet, à l'aide d'un score d'équivalence, de comparer les garanties entre le contrat de groupe et le contrat individuel proposé par leur client. L'intérêt de cet outil est de référencer la quasi-totalité des contrats du marché et de donner au conseiller clientèle les moyens d'une réponse plus rapide à l'emprunteur. Un fonctionnement optimal suppose bien sûr une analyse objective des garanties, une mise à jour régulière de la base et le respect du devoir de conseil sur l'adéquation des garanties proposées à la situation personnelle de l'emprunteur ;
- d'autres établissements ont mis en place une politique « d'ouverture maîtrisée » à partir de l'analyse préalable des principaux contrats du marché, voire de contrats d'assurance sélectionnés sur la base d'un cahier des charges. Le client qui ne souhaite pas adhérer au contrat de groupe peut alors se voir proposer de souscrire un contrat individuel « maison » ou l'un de ces contrats référencés. La question se pose alors de savoir ce que devient la demande du client qui souhaite souscrire un contrat d'assurance délégué non référencé. Le contrat peut alors faire l'objet d'une analyse de ses garanties par un établissement tiers, assureur ou courtier partenaire ou par une structure du groupe bancaire dédiée à cette fonction.

Deux observations peuvent être tirées de ce constat :

- la technicité requise par l'analyse des garanties ne permet pas de faire reposer l'appréciation de l'équivalence des garanties sur le seul conseiller bancaire dont la formation et les attributions sont nécessairement générales, sans une assistance appropriée ou un outil d'aide à la décision ;
- un refus de garantie qui se fonderait sur le seul fait que le contrat n'est pas référencé par l'établissement semble contraire à l'esprit de la loi.

### 3. Le refus de l'assurance déléguée et sa motivation

Parmi les principaux motifs de refus les plus fréquents évoqués par les personnes ayant répondu au questionnaire, on note les exemples suivants : remboursement indemnitaire et non forfaitaire <sup>13</sup>, exclusion de pathologies courantes, définition trop restrictive de l'ITT telle que l'incapacité d'exercer toute activité professionnelle ou encore obligation d'informer l'assureur de toutes les modifications de la situation personnelle de l'emprunteur ou de celle de son prêt. Il nous a également été signalé, quoique le cas ne soit pas fréquent, que la qualité de l'entreprise d'assurance pouvait être un motif de refus, compte tenu notamment de la longueur des engagements sur dix, vingt ou trente ans, portés par l'entreprise d'assurance.

Certains de nos interlocuteurs nous ont communiqué des exemples attestant de refus de délégation fondés sur des clauses d'exclusion concernant la pratique de sports à risques ou sur le fait que l'assurance déléguée excluait l'état d'alcoolémie au volant ou l'usage de stupéfiants (alors que cette situation est constitutive d'une infraction). Il nous a toutefois été affirmé que cette dernière clause d'exclusion était en voie de disparition tant dans les contrats de groupe que dans les contrats individuels.

Un autre cas de refus avait été fondé sur une différence dans la rédaction des exclusions de garanties entre le contrat proposé en délégation et le contrat de groupe, alors même que l'exclusion était plus ciblée dans le contrat proposé en délégation <sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Une prestation indemnitaire consiste en la prise en charge de l'éventuelle perte de revenu consécutive à un arrêt de travail ; si la perte de salaire est inférieure au montant de l'échéance du prêt, l'assuré aura un manque à gagner.

Une prestation forfaitaire consiste en la prise en charge de l'échéance du prêt consécutive à un arrêt de travail. Dans ce cadre, que l'assuré ait ou non une perte de revenu liée à son arrêt de travail, il sera indemnisé.

<sup>14</sup> Le contrat de groupe excluait toutes les incapacités et invalidités consécutives à une maladie (couverture accidentelle uniquement) alors que le contrat proposé en délégation comportait une couverture maladie toute cause avec exclusion ciblée sur l'antécédent médical de l'assuré.

À cet égard, la garantie perte d'emploi apparaît problématique. Si elle est rarement souscrite dans le cadre des contrats de groupe, elle l'est encore plus exceptionnellement dans le cadre des contrats individuels. Se fonder sur l'absence de cette garantie pour refuser un contrat individuel suppose à tout le moins que cette garantie soit exigée par le contrat de groupe.

La motivation du refus d'assurance déléguée, obligatoire au terme de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010, donne lieu à des pratiques très hétérogènes. La majorité des établissements donne une motivation explicite du refus de l'assurance déléguée, reposant sur des dispositions précises des contrats comparés. Des pratiques contestables ont pu être observées :

- certains courriers de refus ne comportent aucune motivation écrite, renvoyant leur destinataire à solliciter un entretien avec le conseiller bancaire<sup>15</sup>. Cette pratique n'est pas contraire à la loi, celle-ci n'exigeant pas de motivation écrite. Toutefois, en cas de difficulté ou de litige, il est nécessaire de rappeler que la charge de la preuve de la motivation du refus pèse sur l'établissement ;
- un courrier montre un renversement de la charge de la preuve, l'établissement de crédit demandant au prospect de démontrer le caractère équivalent du niveau de garanties ;
- d'autres courriers comportent des formules stéréotypées ou encore trop générales qui apparaissent problématiques au regard de l'obligation de motivation<sup>16</sup> ;
- un établissement précise qu'il reprend strictement les termes de la loi, ce qui ne semble pas correspondre à l'obligation de motivation.

#### 4. L'interdiction d'augmenter le taux du prêt en contrepartie de l'acceptation de l'assurance individuelle

Le taux dont il s'agit est, aux termes de la loi, celui contenu dans l'offre de prêt (« l'offre définie à l'article L. 312-7 »). Or, en pratique, il est rare que plusieurs offres de prêt, au sens de l'article L. 312-7 précité, soient émises. À tout le moins, ce n'est pas la situation la plus courante. Cette offre intervient en fin de négociation alors que le choix d'une assurance a déjà été opéré. Le taux proposé avant l'émission de l'offre de prêt, par exemple, dans une simulation écrite ne constitue pas à proprement parler l'offre de prêt au sens de l'article L. 312-7 du *Code de la consommation*. A fortiori, si les échanges ont été purement oraux, la preuve de l'augmentation du taux est difficile à apporter.

Malgré ces réserves, quelques exemples nous sont parvenus, dans lesquels l'établissement de crédit avait émis une première offre de prêt, puis à l'occasion d'une proposition de délégation d'assurance, une nouvelle offre avec augmentation du taux du prêt que l'établissement justifie par « l'évolution des conditions de marché » intervenues entretemps.

#### 5. Les frais de délégation d'assurance

La loi Lagarde n'a pas interdit les frais de dossier que l'établissement de crédit facture en cas de délégation d'assurance. Ces frais sont licites dès lors que l'emprunteur en a été préalablement informé.

15 « Après étude, sur la base des documents que vous nous avez remis, ce contrat ne présentant pas un niveau de garantie équivalent à celui que vous détenez actuellement, xxx a refusé le contrat d'assurance externe soumis. Afin de vous donner toutes les précisions nécessaires concernant ce refus, je vous remercie de me communiquer vos disponibilités, ainsi que vos coordonnées, par mail ou par retour de courrier, pour convenir d'un entretien téléphonique avec le courtier en assurance de xxx ». Lettre du 9 mai 2011.

16 « Après étude sur la base des documents que vous nous avez remis, ce contrat ne présente pas un niveau de garanties équivalent à celui proposé par xxx. En effet, ce contrat :  
 – plafonne en temps et/ou en montant l'indemnisation au titre de l'ITT ;  
 – comporte des exclusions contractuelles plus importantes que celles présentées dans le contrat proposé par xxx.  
 Pour ces raisons, nous ne pouvons pas accepter le contrat d'assurance soumis. »

Ils sont justifiés par le fait que la délégation d'assurance représente un surcoût de travail pour la banque puisqu'elle doit faire l'objet d'un examen particulier, notamment du fait que les assurances individuelles évoluent rapidement et que l'analyse faite pour un emprunteur n'est pas forcément valable pour un autre emprunteur qui apporterait le même contrat quelques mois plus tard.

La pratique des établissements de crédit est très variable : certains ne prennent aucun frais de délégation, ceux qui en prennent le font souvent sur une base forfaitaire avec une moyenne de l'ordre de 100 euros. Un de nos interlocuteurs signale l'existence de frais de délégation de l'ordre de 50 euros, un autre une moyenne de l'ordre de 150 euros. Un réseau bancaire indique pratiquer une fourchette allant de 0 à 350 euros, un autre, un montant de 100 euros. Sur ce point, les données transmises par les associations de consommateurs sont cohérentes avec celles transmises par les établissements de crédit.

Si en général les frais sont calculés par dossier de financement, il arrive que ce montant soit calculé par prêt et/ou par assuré, aboutissant ainsi à une multiplication de ces frais par deux ou par trois. Enfin, peu de cas de frais très élevés nous ont été signalés.

Pour conclure sur ce point, un engagement des professionnels en matière de modération des frais de délégation pourrait être pris, sur le modèle de ce que prévoit la convention AERAS<sup>17</sup>.

## 6. Le délai de traitement des dossiers d'assurance emprunteur

La loi Lagarde ne traite pas de ce sujet mais celui-ci est essentiel pour une bonne application du texte, l'opération de crédit immobilier étant enserrée dans des délais contraints de signature et de versements de fonds avec de multiples interlocuteurs.

Les établissements financiers font état d'un délai de traitement moyen du dossier d'assurance délégué inférieur à quinze jours et le plus souvent inférieur à quarante-huit heures. Certains établissements de crédit mentionnent toutefois que le délai peut aller jusqu'à quatre semaines en cas de problème de santé particulier. Le délai d'examen du dossier sera plus rapide si le contrat d'assurance délégué est référencé par l'établissement de crédit. L'annonce d'un délai de traitement plus long pour un contrat extérieur à l'établissement de crédit ou non référencé par lui peut constituer un élément dissuasif pour l'emprunteur. Les associations de consommateurs font état d'une perception différente et déplorent une dérive des délais d'analyse des contrats par délégation qui place les consommateurs dans une situation difficile. Il faudrait probablement distinguer la longueur des délais imputables à l'établissement de celle qui provient d'une démarche tardive de l'assuré.

Un engagement des établissements à respecter un délai de traitement du dossier raisonnable, en particulier en cas de refus d'assurance, qui laisse à l'assuré le temps de trouver une solution, pourrait être envisagé. Une meilleure information des emprunteurs, notamment sur l'intérêt d'une anticipation de la recherche d'assurance, serait également utile.

## IV. PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

1. En premier lieu, une large information des consommateurs, y compris de la part des associations de consommateurs et des pouvoirs publics devrait être privilégiée<sup>18</sup>, afin que le processus d'analyse et de comparaison des offres d'assurance emprunteur soit lancé le plus tôt possible. L'attention des futurs emprunteurs devrait être attirée sur l'intérêt d'anticiper la recherche d'assurance.

<sup>17</sup> « Concernant les délégations d'assurance pour les emprunteurs AERAS, les établissements de crédit favorisent les bonnes pratiques en matière de transparence et de modération tarifaires. »

<sup>18</sup> Une étude IPSOS pour la MACIF de juin 2011 montre une certaine méconnaissance des dispositions de la loi Lagarde, concernant la réforme de l'assurance emprunteur.

2. La fiche standardisée d'information devrait être remise le plus en amont possible des discussions, par exemple dès la première simulation, pour permettre à l'assuré de comparer les différentes offres d'assurance. Le CCSF rappelle que la remise de cette fiche est obligatoire pour tous les professionnels concernés, établissements de crédit, assureurs, intermédiaires en crédit ou en assurance.
3. Cette fiche pourrait être recentrée sur les éléments essentiels, dans le format initialement prévu (une fiche trop longue supérieure à 4 ou 5 pages ne permet plus à l'assuré de comparer aisément les différentes propositions d'assurance).
4. La bonne pratique consistant à formaliser la remise de cette fiche par l'apposition de la date et de la signature du conseiller et de la personne demandant à s'assurer pourrait être généralisée, sans aller toutefois jusqu'à lui conférer une valeur contractuelle.
5. L'examen du niveau équivalent de garanties devrait reposer sur une procédure organisée par l'établissement de crédit lui permettant l'examen de toute proposition d'assurance apportée par le futur emprunteur, même si celle-ci n'est pas déjà référencée par l'établissement.
6. Les établissements de crédit pourraient s'engager, s'ils demandent des frais de délégation, à ce que ces frais soient calculés par dossier de financement et non pas par nombre de prêts et/ou nombre de co-emprunteurs, sauf situation particulière, et à ce que ces frais restent à un niveau raisonnable.
7. Les établissements financiers pourraient s'engager à communiquer le refus ou l'acceptation de l'assurance déléguée dans un délai raisonnable, dès lors qu'ils disposent de tous les éléments nécessaires à l'analyse, de façon à permettre aux clients de rechercher, le cas échéant, une solution alternative.
8. Les établissements financiers devraient s'inspirer des meilleures pratiques pour motiver les refus de délégation.
9. En temps utile, les établissements proposant des assurances déléguées devraient communiquer à l'établissement de crédit toutes les informations nécessaires au respect des obligations de ce dernier, telles que les éléments nécessaires au calcul du TAEG du prêt.

## V. CONCLUSION : L'AVENIR DE LA DÉLIAISON

En conclusion, deux scénarios sont actuellement envisageables pour l'avenir de la déliaison.

1. Un scénario dans lequel la réforme de la déliaison, issue de la loi Lagarde, a créé un mouvement irréversible, les clients étant de plus en plus enclins à rechercher l'assurance emprunteur auprès de l'assureur de leur choix, en fonction de critères de prix ou de garanties qui répondent le mieux à leurs besoins.
2. Un scénario dans lequel les contrats de groupe garderont les avantages importants dont ils disposent en raison de la proximité de l'assurance de groupe avec le prêteur qui a la relation client et de la simplicité pour l'emprunteur de la souscription d'un tel contrat. La préoccupation de l'emprunteur est bien d'abord d'obtenir le prêt qui lui permet de réaliser l'opération et seulement après l'assurance.

Ces deux scénarios peuvent d'ailleurs se combiner. Il faut souligner l'importance croissante des IOB qui disposent de la relation client et peuvent proposer à l'emprunteur une ingénierie financière intégrant l'assurance déléguée.

On doit également insister sur l'attachement de tous nos interlocuteurs à la mutualisation des risques qui permet à de moins bons risques de bénéficier des conditions plus avantageuses pour eux.

## Annexe A

### PROGRAMME DE TRAVAIL DU CCSF POUR 2011 EN MATIÈRE D'ASSURANCE EMPRUNTEUR

#### 1. Communiqué de presse du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie du 8 février 2011 (extrait)

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 :

[.../...]

- 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

[.../...]

#### 2. Communiqué de presse du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie du 21 novembre 2011 (extrait)

François BAROIN, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, est intervenu devant le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) afin de faire le point sur les progrès récents en matière de consommation de produits financiers et le programme de travail des prochains mois.

[.../...]

Il a demandé au CCSF de tirer un bilan de l'évolution des pratiques s'agissant de l'assurance emprunteur. Il a rappelé à ce sujet la position du Gouvernement, favorable à l'interdiction des frais de délégation d'assurance, et le souhait de voir les professionnels s'engager à remettre une fiche standardisée d'information sur l'assurance emprunteur dès la première relation avec les clients.

## Annexe B

### ARTICLE 21 LOI N° 2010-737 DU 1<sup>ER</sup> JUILLET 2010 ET TEXTES CONSOLIDÉS

I. – Le 4° bis de l'article L. 312-8 du même code est ainsi rédigé :

« 4° bis Mentionne que l'emprunteur peut souscrire auprès de l'assureur de son choix une assurance dans les conditions fixées à l'article L. 312-9. »

II. – L'article L. 312-9 du même code est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, le mot : « offre » est remplacé par le mot : « propose », les mots : « ou exige de lui » sont supprimés, et le mot : « collective » est remplacé par les mots : « de groupe » ;

2° Sont ajoutés trois alinéas ainsi rédigés :

« Le prêteur ne peut pas 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 qu'il propose. Toute décision de refus doit être motivée.

« Le prêteur ne peut pas modifier les conditions de taux du prêt prévues dans l'offre définie à l'article L. 312-7, que celui-ci soit fixe ou variable, en contrepartie de son acceptation en garantie d'un contrat d'assurance autre que le contrat d'assurance de groupe qu'il propose.

« 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. »

#### **Article L. 312-8**

#### **Modifié par la Loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 21**

L'offre définie à l'article précédent :

1° Mentionne l'identité des parties, et éventuellement des cautions déclarées ;

2° Précise la nature, l'objet, les modalités du prêt, notamment celles qui sont relatives aux dates et conditions de mise à disposition des fonds ;

2° bis Pour les offres de prêts dont le taux d'intérêt est fixe, comprend un échéancier des amortissements détaillant pour chaque échéance la répartition du remboursement entre le capital et les intérêts ;

2° ter Pour les offres de prêts dont le taux d'intérêt est variable, est accompagnée d'une notice présentant les conditions et modalités de variation du taux d'intérêt et d'un document d'information contenant une simulation de l'impact d'une variation de ce taux sur les mensualités, la durée du prêt et le coût total du crédit. Cette simulation ne constitue pas un engagement du prêteur à l'égard de l'emprunteur quant à l'évolution effective des taux d'intérêt pendant le prêt et à son impact sur les mensualités, la durée du prêt et le coût total du crédit. Le document d'information mentionne le caractère indicatif de la simulation et l'absence de responsabilité du prêteur quant à l'évolution effective des taux d'intérêt pendant le prêt et à son impact sur les mensualités, la durée du prêt et le coût total du crédit ;

3° Indique, outre le montant du crédit susceptible d'être consenti, et, le cas échéant, celui de ses fractions périodiquement disponibles, son coût total, son taux défini conformément à l'article L. 313-1 ainsi que, s'il y a lieu, les modalités de l'indexation ;

4° Énonce, en donnant une évaluation de leur coût, les stipulations, les assurances et les sûretés réelles ou personnelles exigées, qui conditionnent la conclusion du prêt ;

**4° bis Mentionne que l'emprunteur peut souscrire auprès de l'assureur de son choix une assurance dans les conditions fixées à l'article L. 312-9 ;**

5° Fait état des conditions requises pour un transfert éventuel du prêt à une tierce personne ;

6° Rappelle les dispositions de l'article L. 312-10.

Toute modification des conditions d'obtention d'un prêt dont le taux d'intérêt est fixe, notamment le montant ou le taux du crédit, donne lieu à la remise à l'emprunteur d'une nouvelle offre préalable.

### **Article L. 312-9**

**Modifié par la Loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 21**

Lorsque le prêteur **propose** à l'emprunteur l'adhésion à un contrat d'assurance **de groupe** qu'il a souscrit en vue de garantir en cas de survenance d'un des risques que ce contrat définit, soit le remboursement total ou partiel du montant du prêt restant dû, soit le paiement de tout ou partie des échéances dudit prêt, les dispositions suivantes sont obligatoirement appliquées :

1° Au contrat de prêt est annexée une notice énumérant les risques garantis et précisant toutes les modalités de la mise en jeu de l'assurance ;

2° Toute modification apportée ultérieurement à la définition des risques garantis ou aux modalités de la mise en jeu de l'assurance est inopposable à l'emprunteur qui n'y a pas donné son acceptation ;

3° Lorsque l'assureur a subordonné sa garantie à l'agrément de la personne de l'assuré et que cet agrément n'est pas donné, le contrat de prêt est résolu de plein droit à la demande de l'emprunteur sans frais ni pénalité d'aucune sorte. Cette demande doit être présentée dans le délai d'un mois à compter de la notification du refus de l'agrément.

**Le prêteur ne peut pas 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 qu'il propose. Toute décision de refus doit être motivée.**

**Le prêteur ne peut pas modifier les conditions de taux du prêt prévues dans l'offre définie à l'article L. 312-7, que celui-ci soit fixe ou variable, en contrepartie de son acceptation en garantie d'un contrat d'assurance autre que le contrat d'assurance de groupe qu'il propose.**

**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.**

## Annexe C

### EXTRAIT DU RAPPORT DE PHILIPPE DOMINATI, RAPPORTEUR AU SÉNAT DU PROJET DE LOI PORTANT RÉFORME DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION

#### Une liberté nouvelle de choisir son assurance de crédit immobilier

Si la souscription d'une assurance couvrant les risques de non-remboursement d'un prêt immobilier n'est pas une obligation légale, elle est **en pratique une condition nécessaire à l'obtention d'un prêt immobilier auprès d'un établissement de crédit.**

Le *Code de la consommation* autorise actuellement le prêteur à imposer à l'emprunteur l'adhésion à un contrat d'assurance de groupe qu'il a négocié et souscrit pour le compte de l'ensemble de ses clients avec un assureur. Plus de 80 % des prêts immobiliers sont couverts par des contrats d'assurance de groupe, qui présentent des avantages pratiques pour l'emprunteur, qui n'a qu'un seul interlocuteur pour son crédit et l'assurance de celui-ci.

Si la concurrence entre les banques est forte en matière de crédit immobilier, la pratique de l'obligation d'adhésion à une assurance de groupe atténue en revanche la pression concurrentielle sur le marché connexe de l'assurance des crédits immobiliers. De plus, les assurances de groupe ne permettent souvent pas de tarifier l'assurance en fonction du risque réel. En particulier, les ménages jeunes ont tendance à payer une prime d'assurance supérieure à celle correspondant à leur classe de risque.

Le projet de loi vise à remédier à cette situation en **supprimant la possibilité pour le prêteur d'imposer l'adhésion de l'emprunteur au contrat de groupe qu'il propose.** Ouvrant ce marché à davantage de concurrence, il entend ainsi permettre aux consommateurs de bénéficier de meilleurs tarifs et de faire correspondre leurs cotisations d'assurances à leurs risques réels.

**8.2 Note du Secrétariat général du CCSF  
sur le niveau de garantie équivalent  
(Art. L.312-9 du *Code de la consommation*)**

15 novembre 2012

## ASSURANCE EMPRUNTEUR NIVEAU ÉQUIVALENT DE GARANTIE

### INTRODUCTION

*Le 1<sup>er</sup> juillet 2010, la loi portant réforme du crédit à la consommation (dite loi Lagarde) a été promulguée. Elle comportait plusieurs dispositions modificatives du régime juridique de l'assurance emprunteur, dont l'article 21 qui a posé le principe de la déliaison du prêt immobilier et de l'assurance emprunteur. La déliaison opérée par la loi Lagarde peut être définie comme la liberté donnée au futur emprunteur de souscrire l'assurance de son choix dès lors que le contrat apporté par lui prévoit un niveau de garantie équivalent à celui du contrat de groupe proposé par l'établissement de crédit.*

*Cette disposition, codifiée à l'article L. 312-9 du Code de la consommation, est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2010<sup>1</sup>.*

*Un an après cette entrée en vigueur, conformément à la demande du ministre de l'Économie, le CCSF a entrepris de faire un premier bilan de l'application de cette nouvelle mesure. Une note de synthèse a été demandée au Secrétariat général du CCSF et examinée par le CCSF lui-même le 2 février 2012. Un Avis a été adopté à l'unanimité de ses membres le 20 mars 2012. Le point 4 de cet Avis stipulait : « S'agissant de l'équivalence du niveau de garanties entre le contrat d'assurance de groupe proposé par le prêteur et le contrat d'assurance individuelle, le CCSF entend approfondir dans les meilleurs délais les conditions d'application de ce principe, en ayant recours aux expertises nécessaires. »*

*La présente note entend apporter un certain nombre de précisions sur l'application du principe de « niveau de garantie équivalent » inscrit dans la loi.*

*Comment les établissements de crédit appliquent-ils la notion de niveau de garantie équivalent prévue par l'article L. 312-9 du Code de la consommation ?*

*Si la question se pose, c'est parce que la loi ne définit pas la notion de « niveau de garantie équivalent », mais impose une obligation de résultat aux établissements de crédit, celle d'accepter un contrat d'assurance présentant un niveau équivalent de garanties, tout en leur laissant une marge de liberté pour mesurer ce niveau équivalent.*

*Pour s'assurer du respect de la lettre et de l'esprit de la loi, il convient d'analyser l'existant, en examinant les dispositifs mis en place par les établissements de crédit puis les critères d'équivalence (ou de non-équivalence).*

### 1. LES DISPOSITIFS D'ANALYSE DU NIVEAU DE GARANTIE ÉQUIVALENT MIS EN PLACE PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT

Il est possible d'affirmer à ce jour que les établissements de crédit se sont équipés de dispositifs d'analyse de l'équivalence des garanties, l'assurance étant devenue un élément à part entière de la négociation entre le futur emprunteur et son chargé de clientèle.

L'analyse d'un contrat d'assurance concurrent, indispensable pour établir une comparaison des garanties, peut être effectuée *ex ante*, elle correspond alors peu ou prou à un mécanisme d'agrément de contrats

<sup>1</sup> Article L.312-9 alinéa 5 du Code de la consommation : « Le prêteur ne peut pas 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 qu'il propose. Toute décision de refus doit être motivée. »

concurrents, soit *ex post*, lorsque le client émet le souhait de souscrire un contrat d'assurance individuel auprès de l'assureur de son choix. Les deux types d'analyse ne sont d'ailleurs pas exclusives l'une de l'autre.

Généralement, une analyse *ex ante* de contrats concurrents aura été faite, soit par un service ou une plate-forme spécialisée de l'établissement ou d'une filiale d'assurance du groupe bancaire, soit par un tiers, par exemple par un courtier spécialisé en assurance emprunteur.

Cette analyse peut porter sur la totalité ou sur la quasi-totalité des contrats du marché, mais ce n'est pas le cas le plus fréquent. Généralement, elle porte sur un nombre limité de contrats constituant les principales offres du marché ou des contrats sélectionnés sur la base d'un cahier des charges. Des accords préexistants peuvent avoir été conclus entre l'établissement de crédit et des organismes assureurs (mutuelles, sociétés d'assurance). Cette pratique des contrats sélectifs traduit une politique « d'ouverture maîtrisée » de la part de ces établissements.

Mais, dès lors que l'analyse préalable des garanties ne porte pas sur la totalité des contrats du marché, il faut prévoir la possibilité d'analyser *ex post* un contrat hors « *benchmark* », apporté par le futur emprunteur.

Quelles sont alors les procédures mises en œuvre par les établissements de crédit ?

Certains établissements considèrent que la distribution de prêts immobiliers nécessite des compétences spécifiques et doit être confiée à des conseillers clientèle spécialisés dans les dossiers de prêts immobiliers. Si besoin, ceux-ci peuvent contacter en ligne un professionnel de l'assurance, par exemple lorsqu'un particulier propose un contrat en dehors du « *benchmark* ».

D'autres établissements ou réseaux précisent que l'analyse du niveau équivalent de garantie requis par la Loi Lagarde suppose une compétence « expert » ainsi qu'une harmonisation des pratiques entre les différents points de vente, ce qui a conduit ces établissements et réseaux à exclure l'analyse de l'équivalence au niveau du « *front office* ». Un service dédié a été créé au sein de l'établissement ou du réseau pour étudier les demandes de déliaison et une grille comparative d'une cinquantaine de contrats concurrents mise à disposition de ce service. En cas de difficulté, ou si l'analyse des garanties s'avère complexe, ce service peut faire appel en second niveau à l'expertise d'un assureur ou d'un courtier.

D'autres établissements encore indiquent que l'analyse repose bien en premier ressort sur le conseiller clientèle ou sur le responsable des engagements, mais que ceux-ci disposent d'une expertise fournie au moyen d'un applicatif comparant l'offre « maison » à celle des concurrents, et qu'ils peuvent être aidés, le cas échéant, par une cellule en ligne spécialisée. Le chargé de clientèle peut aussi disposer d'un référentiel ou accéder à une base documentaire qui lui permet d'avoir une première opinion sur le contrat proposé.

Un établissement a mis à disposition des chargés de clientèle et responsables des engagements une grille de présentation synthétique des contrats, élaborée par une cellule spécialisée. Un autre établissement a mis à disposition de ses chargés de clientèle un outil extranet qui porte sur la quasi-totalité des contrats du marché et lui permet d'avoir un retour en temps réel.

Il semble que dans nombre de cas, les chargés de clientèle ne soient pas tenus par le résultat de l'analyse mis ainsi à leur disposition et ils disposent d'une marge d'appréciation des garanties proposées par le client. S'il leur apparaît que les garanties ne sont pas équivalentes et que le client maintient son choix, le dossier remonte auprès d'un service spécialisé où il fait l'objet d'une analyse plus approfondie. Dans certains cas, ce service a seule qualité pour prendre une décision de refus, dans d'autres cas c'est un simple service d'assistance.

## 2. LES CRITÈRES D'ÉQUIVALENCE (OU DE NON-ÉQUIVALENCE) DU NIVEAU DE GARANTIE

L'assurance emprunteur, qui permet de garantir l'emprunteur contre les risques pouvant affecter sa capacité de remboursement, constitue une protection à la fois pour l'emprunteur et ses ayants droit et une garantie pour l'établissement prêteur. En conséquence, les établissements de crédit sont libres de déterminer les garanties nécessaires à la mise à disposition des fonds nécessaires à l'opération immobilière et leur niveau.

Mais pour porter une appréciation sur le contrat délégué, l'article L. 312-9 du *Code de la consommation* ne se réfère ni à l'identité des garanties, qui ne peut donc légalement constituer un motif de refus pour l'établissement, ni même à l'équivalence des garanties, mais à l'équivalence de leur niveau.

À cet égard, il existe une grande diversité de pratiques des établissements de crédit.

Un établissement établit un taux d'équivalence, exprimé en pourcentage, déterminé à partir d'un comparatif des offres basé sur un nombre défini de critères. Un taux d'équivalence supérieur à 50 % entraîne l'acceptation du contrat délégué ; dans le cas contraire, si le client persévère dans sa démarche, le contrat est transmis à un service spécialisé pour un examen plus approfondi.

D'autres établissements préfèrent établir des grilles d'analyse des clauses contractuelles pour permettre une première comparaison en fonction du profil de l'emprunteur et de ses besoins.

### T1 Tableau de synthèse des principaux critères d'équivalence retenus par les établissements de crédit

Nature et étendue des garanties	Existence d'une garantie décès Existence d'une garantie décès + PTIA Existence de garanties décès + PTIA + IT Existence d'une ITT Définition de la garantie ITT Prise en charge IT limitée à la perte de revenus Prestation ITT indemnitaire vs/prestation forfaitaire
Quotité assurée	Suffisance ou insuffisance de la quotité assurée
Nature du contrat délégué	Refus d'un contrat de prévoyance entreprise
Durée du contrat d'assurance délégué	Pérennité de la couverture, tout au long du prêt
Mise en œuvre des garanties	Délais de carence à l'adhésion Délais de franchise trop importants en cas d'arrêt de travail (180 j/vs 90 j pour le contrat de groupe) Franchise supplémentaire liée au changement de contrat Limitations de durée en cas d'IT pour troubles psychiques ou lombaires
Exclusions de garantie	Existence d'exclusions vs. contrat de groupe très mutualisant Exclusion de maladies non objectivables telles que les troubles psychiques ou lombaires Exclusion non fixée en fonction de la situation de chaque client Exclusions relatives aux antécédents médicaux Exclusion de la mort naturelle Exclusion de la pratique d'un sport dangereux pratiqué par le client Non-couverture des échéances impayées ou réaménagées Entreprise d'assurance Intermédiaire d'assurance ou de crédit
Qualité de l'établissement financier	Solvabilité et solidité de l'entreprise d'assurance Qualité de l'intermédiaire
Autres clauses	Contrats obligeant l'assuré à informer l'assureur de toutes les modifications de sa situation personnelle ou de celle de son prêt

D'autres encore mettent en exergue des clauses considérées comme essentielles par eux, telles que la quotité assurée, la nature et le niveau des garanties (par exemple, une couverture décès-PTIA<sup>2</sup> ne sera pas considérée comme équivalente à une couverture décès + PTIA + IPP<sup>3</sup>). Enfin, les exclusions de garanties stipulées par le contrat délégué constituent une cause non négligeable de refus.

Enfin, certains établissements signalent l'existence de contrats de groupe spécifiques à certaines professions qui sont mieux adaptés à leurs besoins, telles que les forces armées.

Le tableau ci-dessus réunit les principaux critères d'équivalence considérés comme importants par les établissements, étant précisé qu'il s'agit d'une synthèse de leurs réponses et non d'une synthèse des bonnes pratiques relevées par le Secrétariat général du CCSF.

### 3. QUELQUES QUESTIONS SOULEVÉES PAR LA MISE EN ŒUVRE DU NIVEAU DE GARANTIE ÉQUIVALENT

#### 3.1 L'équivalence du niveau de garantie au regard de la double nature de l'assurance emprunteur

La double nature de l'assurance emprunteur qui constitue une protection à la fois pour l'emprunteur et ses ayants droit et une garantie pour l'établissement prêteur suscite une question qui fut posée d'ailleurs lors du CCSF du 2 octobre 2012 : l'équivalence doit-elle être appréciée au regard de la protection de l'emprunteur ou au regard de la garantie de l'établissement de crédit ?

À titre d'illustration, si un contrat de groupe prévoit, outre le remboursement du capital restant dû (CRD) du prêt à l'établissement de crédit, le versement d'un capital décès aux enfants du souscripteur, cette clause peut-elle être invoquée par l'établissement de crédit pour refuser un contrat délégué au motif que ce contrat ne prévoirait pas une telle clause ? On voit qu'il s'agit d'une protection supplémentaire pour les ayants droit de l'emprunteur mais non d'une garantie pour l'établissement de crédit.

Un élément de réponse à cette question peut être apporté en revenant aux fondamentaux de l'assurance emprunteur **qui vise à garantir l'emprunteur contre les risques pouvant affecter sa capacité de remboursement**. Le capital décès versé aux enfants du souscripteur ne fait pas partie des prestations susceptibles de répondre à ce type de risques. L'existence ou non d'une telle garantie ne devrait donc pas pouvoir être opposée au futur emprunteur au titre de la non-équivalence du niveau de garantie.

#### 3.2 L'équivalence du niveau de garantie et la prise en compte des besoins spécifiques de l'emprunteur (appréciation *in concreto*)

Il est important ici de rappeler l'importance du devoir de conseil qui est imposé par l'arrêt de l'assemblée plénière de la Cour de cassation du 2 mars 2007, aux termes duquel le prêteur qui propose à son client d'adhérer à une assurance de groupe doit éclairer l'emprunteur sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle<sup>4</sup>. Certains établissements précisent expressément que les refus d'assurance déléguée sont prononcés après une étude individualisée de la situation de l'emprunteur et de l'adéquation ou non de la solution d'assurance proposée.

Il faudrait que cette étude soit effectuée dans tous les cas. À titre d'illustration, dans une garantie « arrêt de travail », un délai de franchise de 90 jours sera adapté pour un travailleur salarié mais non pour un

<sup>2</sup> Perte totale et irréversible d'autonomie.

<sup>3</sup> Incapacité permanente partielle.

<sup>4</sup> « Attendu que le banquier, qui propose à son client auquel il consent un prêt, d'adhérer au contrat d'assurance de groupe qu'il a souscrit à l'effet de garantir, en cas de survenance de divers risques, l'exécution de tout ou partie de ses engagements, est tenu de l'éclairer sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle d'emprunteur, la remise de la notice ne suffisant pas à satisfaire à cette obligation ; » Cour de cassation, assemblée plénière, audience publique du vendredi 2 mars 2007, n° de pourvoi : 06-15267, publié au bulletin civil des arrêts de la Cour de cassation.

travailleur indépendant (TNS). De même, s'il existe dans le contrat proposé une exclusion relative à la pratique de sports dangereux, il est important que le client qui pratique ce sport en soit informé.

La situation personnelle du client (son âge, sa profession, les sports à risques qu'il peut éventuellement pratiquer) peut constituer une grille de départ de la recherche d'assurance, à partir de laquelle est analysé le contrat proposé et/ou les contrats du marché. Elle peut également intervenir après présentation du contrat, pour vérifier que la solution d'assurance proposée est bien adaptée à la situation personnelle et aux besoins du futur emprunteur.

### **3.3 Le délai de traitement de l'analyse du contrat délégué**

Les délais moyens de traitement de dossiers sont variables entre les établissements mais généralement inférieurs à huit jours. Plusieurs établissements précisent que l'accord est immédiat si le client souscrit au contrat de groupe, voire si le contrat est connu de l'établissement. Sinon, le délai d'instruction des dossiers peut varier entre un et huit jours, à compter de la réception de l'ensemble des éléments.

Ces délais de traitement ne sont pas excessifs. Il faut bien sûr rappeler que la rapidité de traitement d'une demande de délégation d'assurance est un élément important alors que l'emprunteur est enserré dans des délais très contraints.

## 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





**SECRETARIAT GÉNÉRAL**

[ccsfin@banque-france.fr](mailto:ccsfin@banque-france.fr)

01 42 92 27 10

**BON DE COMMANDE**

BANQUE DE FRANCE  
à l'attention du Chef du Secrétariat général du CCSF  
48-1428 – CCSF  
75049 PARIS CEDEX 01

Titre de la publication	Quantité	Prix unitaire TTC	Prix total TTC

Adresse de facturation	Adresse de livraison, si différente
Nom et prénom : Fonction : Service : ou Raison sociale :	Nom et prénom : Fonction : Service : ou Raison sociale :
Voie postale : Code postal : Ville :	Voie postale : Code postal : Ville :
Téléphone :	Téléphone :
Courriel :	Courriel :

**RÈGLEMENT à JOINDRE à votre COMMANDE** : par **chèque en euros**, compensable dans une banque française, à l'ordre de « **BANQUE DE FRANCE – DIR. COMPTA-UFCLI-COM** ».  
Une facture acquittée vous sera adressée ultérieurement.

- Conditions relatives à la TVA :**
- Résidents français : la facturation sera effectuée « toutes taxes comprises »
  - Résidents de l'Union européenne :
    - Votre identifiant TVA est le : .....  
La facturation sera effectuée « hors taxes »
    - Vous n'avez pas d'identifiant TVA, la facturation sera effectuée « toutes taxes comprises »
  - Résidents hors Union européenne : la facturation sera effectuée « hors taxes »

À \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

La signature du présent document vaut acceptation des conditions générales de vente stipulées au verso.

La loi 78-17 prévoit un droit d'accès de rectification des renseignements individuels recueillis dans le présent document à usage exclusif de la Banque de France.  
Pour mettre à jour, effacer ou accéder à vos informations, écrire à l'adresse ci-dessous :

INTERNET : [ccsfin@banque-france.fr](mailto:ccsfin@banque-france.fr)

Adresse postale : BANQUE DE FRANCE – 48-1427 – SECRETARIAT GÉNÉRAL DU CCSF – 75049 PARIS CEDEX 01

# Conditions générales de vente de la Banque de France

## ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues :

- par courrier auprès de : Banque de France / À l'attention du Chef du Secrétariat général du CCSF / 75049 PARIS Cedex 01
- au guichet auprès de : Banque de France / Espace Accueil / 9 rue du Colonel Driant / 75001 PARIS

## ARTICLE 2 : DISPONIBILITÉ DES ARTICLES

Pour réaliser notre vitrine et notre catalogue de vente, nous travaillons avec des bases de données, enrichies d'après les informations communiquées par nos services producteurs. La totalité des articles n'est pas stockée dans nos réserves et notre offre est alors conditionnée à la disponibilité des articles dans notre service de stockage. Les éventuelles ruptures de stocks ne sauraient en conséquence nous être imputées. Chaque client est informé par courrier, téléphone ou sur la facture des produits non disponibles.

Important : les articles non disponibles ne sont supprimés de notre vitrine que si la rupture nous est signalée comme définitive de la part du service producteur ; dans les autres cas, l'acheteur pourra repasser commande des articles manquants. Ils seront livrés sous réserve de disponibilité dans le service de stockage.

Des articles à paraître peuvent être proposés sur le site [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr) en précommande. Ils sont expédiés dès la date de mise en vente. La Banque de France ne pourra cependant pas être tenue responsable d'un éventuel retard de commercialisation.

## ARTICLE 3 : PRIX

Les prix indiqués en euros sont réputés nets, y compris les frais de port. Ils sont modifiables à tout moment sans préavis, sachant que les articles seront facturés sur la base en vigueur à l'enregistrement de la commande.

Le prix est payable en totalité et en un seul versement à réception de la facture. Toutes les commandes sont facturées en euros et payables en euros. Pour toute livraison extérieure à la France Métropolitaine, les éventuels frais de douanes ou taxes locales restent à la charge du destinataire.

## ARTICLE 4 : PAIEMENT

Le règlement doit être effectué par **chèque** en euros, compensable dans une banque française, à l'ordre de "Banque de France – DIR.COMPTA-UFCLI-COM". Le chèque est à adresser, avec le bon de commande, à l'adresse suivante : Banque de France / 07-1397 SDRP / 75049 Paris Cedex 01

## ARTICLE 5 : LIVRAISON

Les livraisons sont effectuées à domicile en France ou à l'étranger. Le délai de livraison comprend le temps de préparation du colis auquel s'ajoute le temps d'acheminement. La Banque de France ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas de retard de livraison ou de rupture de stock.

## ARTICLE 6 : GARANTIE - RETOURS - REMBOURSEMENTS

### Qualité des produits

Les articles fournis par la Banque de France sont neufs et ne présentent pas de défaut. S'il arrivait qu'un article soit défectueux ou non conforme, nous nous engageons à l'échanger ou le rembourser, sous réserve qu'il nous soit retourné dans son emballage d'origine et accompagné de la facture Banque de France correspondante dans les 15 jours suivant la réception du colis à : Banque de France / 07-1397 SDRP / 75049 Paris Cedex 01

Les frais de retour resteront à la charge de l'acheteur et l'échange sera mis en œuvre immédiatement.

### Droit de retour

L'acheteur bénéficie d'un droit de retour : quelle qu'en soit la raison, pour retourner un article dans les quinze jours suivant la réception du colis (dans son emballage d'origine impérativement et avec la facture correspondante), en précisant le motif du retour et en indiquant le numéro de facture auquel il se rapporte, à Banque de France / 07-1397 SDRP / 75049 Paris Cedex 01  
Les frais d'expédition d'envoi et de retour restent alors à sa charge. Au terme de ce délai de 15 jours, les produits livrés seront réputés conformes à la commande et acceptés par l'acquéreur.

## Modalités de remboursement

Les remboursements sont effectués par chèque ou par virement dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés suivant la date de réception du colis retourné. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

## ARTICLE 7 : TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ - TRANSFERT DE RISQUES

Le transfert de propriété des produits au profit de l'acquéreur, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits.

En revanche, le transfert sur l'acquéreur des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès que lesdits produits auront quitté les locaux de la Banque de France.

## ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations qui sont demandées à l'acquéreur sont nécessaires pour traiter et exécuter les demandes. Elles sont également utiles pour mieux connaître la clientèle et améliorer les services qui peuvent être proposés.

Les fichiers Banque de France et les traitements dont ils font l'objet sont déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978.

L'acquéreur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant. Il suffit de contacter le service suivant : / Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02 et par mail à [ufcli@banque-france.fr](mailto:ufcli@banque-france.fr)

## ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ

Les descriptifs des produits présents dans les bases de données Banque de France ont été saisis d'après les informations communiquées par les services producteurs.

Les produits proposés répondent à la législation française en vigueur. La Banque de France décline toute responsabilité si l'article livré ne respecte pas la législation du pays de livraison (censure, interdiction d'un titre ou d'un auteur...).

La Banque de France se dégage de toute responsabilité en cas d'inexécution du contrat due à un cas de force majeure (grève, inondation, incendie...).

## ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français, les Tribunaux seront ceux du ressort de PARIS, Tribunaux du siège social de la Banque de France où est formalisé le contrat entre les parties.

## ARTICLE 11 : ACCEPTATION DE L'ACQUÉREUR

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les tarifs sont expressément agréés et acceptés par l'acquéreur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation des présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions sont modifiables à tout moment sans préavis par la Banque de France.

Ont contribué au **Rapport annuel 2012** 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, Pierre BORDENAVE,  
Angélique BRUNELLE, Christian HEURTAUX,  
François LÉCUYER, Aurélien LEFÈVRE,  
Carine OTTO, Isabelle PASQUIER