

RAPPORT ANNUEL  
DU COMITÉ CONSULTATIF  
DU SECTEUR FINANCIER

2019

Rapport adressé  
à Monsieur le Président de la République  
et au Parlement

« 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 – 2020



RAPPORT ANNUEL  
DU COMITÉ CONSULTATIF  
DU SECTEUR FINANCIER

2019

Rapport adressé  
à Monsieur le Président de la République  
et au Parlement





# INTRODUCTION

---

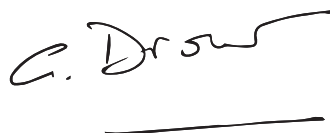
**E**n 2019, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a abordé des problématiques nouvelles et adopté des Avis qui constituent des avancées significatives pour les consommateurs.

- **La domiciliation des revenus dans le cadre du crédit immobilier.** À la demande du ministre de l'Économie et des Finances, le CCSF a examiné les effets des clauses de domiciliation des revenus dans le cadre du crédit immobilier. En s'appuyant sur un très large état des lieux, le rapport, qui n'engageait que moi, préconisait de ne pas généraliser l'exigence de domiciliation des revenus car cela constituerait un frein à la mobilité bancaire, sans préserver pour autant la contrepartie d'un avantage individualisé. Tirant les conséquences de ces travaux d'évaluation, le législateur a supprimé la ratification de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier et les dispositions introduites en matière de domiciliation dans le Code de la consommation.
- **Le démarchage téléphonique en assurance.** Le CCSF s'est autosaisi pour la mise en place de bonnes pratiques sur le démarchage téléphonique en assurance. Un accord de Place a été adopté, posant de nouveaux principes et de nouvelles pratiques, conduisant notamment à mettre fin à «la vente en un temps» et à instaurer l'obligation d'un consentement écrit du prospect. Les distributeurs ont également reconnu que l'utilisation des codes SMS ne valait ni engagement ni signature et se sont engagés à laisser un délai de 24 heures au prospect pour prendre connaissance des documents précontractuels avant un rendez-vous téléphonique.
- **La lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé.** Comme il s'y était engagé dans son Avis du 19 juin 2018, le CCSF a assuré un suivi des engagements des professionnels. Un Avis a été adopté le 10 décembre 2019, invitant les professionnels à développer autant que possible la communication aux assurés d'une estimation en euros du montant du remboursement, cette expression constituant l'information la plus lisible pour permettre aux consommateurs de réaliser un choix de couverture éclairé. Le Comité a également décidé, dans un souci de comparabilité, de poursuivre ses travaux sur le glossaire, incluant notamment une plus grande harmonisation des termes.
- **Les frais d'incidents bancaires.** Le CCSF a poursuivi ses travaux, engagés à la demande du ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, sur les frais d'incidents bancaires, en travaillant plus spécifiquement à une solution de marquage automatique des présentations multiples de prélèvements. À cette fin, le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB), avec les banques et les représentants des sociétés émettrices de prélèvements, ont abouti à une solution technique permettant d'éviter au client les facturations multiples sur une même créance, ce qui est une des causes principales de l'accumulation des frais d'incident.
- **PRIIPs.** Dans le cadre de l'actuelle révision du Règlement PRIIPs, le CCSF a constitué un groupe de travail, chargé d'apporter des réponses concrètes aux difficultés soulevées par ce règlement. Si le CCSF souscrit aux objectifs poursuivis par cette réglementation d'assurer une lisibilité et une comparabilité de l'ensemble des produits d'investissement, il a constaté que sa mise en œuvre n'a pas permis de répondre aux attentes de comparabilité des différents produits financiers ni à celles d'identification claire de leurs coûts totaux. Partant des attentes des consommateurs, le CCSF a travaillé sur un projet visant à une large révision du règlement.

.../...

*Le CCSF a également émis un Avis favorable à la poursuite de la mission d'accessibilité de La Banque Postale, en constatant que cette mission constitue une réponse équilibrée à des exigences d'usage spécifiques et concrètes exprimées par des populations en situation parfois d'extrême précarité qui ne sont pas couvertes par les autres dispositifs d'accessibilité bancaire.*

*Je remercie l'ensemble des membres du CCSF qui, par leur grande implication dans les travaux du Comité, ont permis d'aboutir à des avancées positives et dans l'intérêt de tous. Je remercie également le secrétariat général du CCSF pour la qualité de ses travaux et pour son efficacité dans la réalisation de nos missions.*



Corinne Dromer  
Présidente du CCSF

## Composition du Comité consultatif du secteur financier au 31 décembre 2019

### Membres nommés en raison de leur compétence

**Président :** Mme Corinne DROMER

**Titulaires :** M. Pierre BOLLON, AFG  
Mme Blanche SOUSI,  
Professeur émérite de l'Université Lyon III  
Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen

**Suppléant :** M. Pierre-Grégoire MARLY – Doyen de la Faculté de droit,  
d'économie et de gestion – Université du Maine

**Suppléants :** M. David CHARLET – ANACOFI  
M. Luc MAYAUX, Professeur des Universités – Lyon III

#### Membres titulaires

- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
M. Daniel LABARONNE
- Onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en service de paiement, dont :**
  - Quatre représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement et des entreprises d'investissement**  
M. Pierre BOCQUET – FBF  
M. Laurent BERTONNAUD – BNP PARIBAS  
Mme Marie LHUISSIER – Groupe Crédit agricole SA  
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT – ASF
  - Un représentant des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement**  
M. Jérôme TRAISNEL – AFEFAME
  - Trois représentants des entreprises d'assurances**  
M. Christophe OLLIVIER – FNMF  
M. Philippe POIGET – FFA  
Mme Géraldine VIAL – FFA
  - Un représentant des agents généraux**  
M. Laurent BOULANGEAT – AGÉA
  - Un représentant des courtiers d'assurance**  
M. Alain MORICHON – CSCA
  - Un représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement**  
M. Jean-Bernard VALADE – AFIB
- Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
Mme Raphaëlle BERTHOLON – CFE-CGC  
M. Frédéric HERMÈS – FEC-FO  
Mme Chantal MARCHAND – CFDT  
M. Serge-Pierre MONDANI – CFTC  
M. Aurélien SOUSTRE – FSPBA-CGT
- Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :**
  - Sept représentants de la clientèle de particuliers**  
M. Alain BERNARD – Secours catholique  
M. Jean BERTHON – FAIDER  
M. Matthieu ROBIN – UFC-Que Choisir  
M. Hervé MONDANGE – AFOC  
M. Serge MAITRE – AFUB  
M. Jean-Yves MANO – CLCV  
M. Fabien TOCQUÉ – UNAF
  - Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises**  
M. Jean-Michel CHANAVAS – CCF  
Mme Isabelle DJIAN – MEDEF  
M. Stéphane FANTUZ – U2P  
M. Lionel VIGNAUD – CPME

#### Membres suppléants

- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
Mme Émilie BONNIVARD
- Onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en service de paiement, dont :**
  - Quatre représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement et des entreprises d'investissement**  
Mme Marianne AUVRAY-MAGNIN – Société générale  
Mme Delphine de CHAISEMARTIN – La Banque Postale  
M. Nicolas DUHAMEL – BPCE  
Mme Sophie OLIVIER – CNCM
  - Un représentant des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement**  
M. Dominique CHATELIN – AFEFAME
  - Trois représentants des entreprises d'assurances**  
M. Bertrand BOIVIN-CHAMPEAUX – CTIP  
M. François ROSIER – FFA  
Mme Angélique SELLIER-LEVILLAIN – FFA
  - Un représentant des agents généraux**  
M. Grégoire DUPONT – AGÉA
  - Un représentant des courtiers d'assurance**  
M. Christophe HAUTBOURG – CSCA
  - Un représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement**  
M. Hervé HATT – APIC
- Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Guy NUNNINGER – CFE-CGC  
Mme Karima ADLANI – FEC-FO  
M. Damien LAGAUE – CFDT  
Mme Laëtitia VIDONI – CFTC  
Mme Nolwenn LE COQ – FSPBA-CGT
- Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :**
  - Sept représentants de la clientèle de particuliers**  
M. Jean GOUZI – Croix-Rouge  
M. Guillaume PRACHE – Better Finance  
M. Dominique du CHÂTELIER – CNAFC  
Mme Ludvine COLY-DUFORT – ALLDC  
Mme Marianick LAMBERT – Familles rurales  
M. Patrick MERCIER – ADÉIC  
M. Jean-Dominique CARTIER – CNAFAL
  - Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises**  
Mme Eva KASTLER – FCD  
Mme Valérie VOISIN – AFTE  
Mme Stéphanie FRÉZOULS – APCMA  
M. Philippe SOLIGNAC – CCI France

## Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

<b>ADÉIC</b>	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
<b>AFEPAME</b>	Association française des établissements de paiement et de monnaie électronique
<b>AFG</b>	Association française de la gestion financière
<b>AFIB</b>	Association française des intermédiaires bancaires
<b>AFOC</b>	Association Force ouvrière consommateurs
<b>AFTE</b>	Association française des trésoriers d'entreprise
<b>AFUB</b>	Association française des usagers des banques
<b>AGÉA</b>	Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance
<b>ALLDC</b>	Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs
<b>ANACOFI</b>	Association nationale des conseils 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>	Banques populaires Caisses d'épargne
<b>CCF</b>	Conseil du commerce de France
<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>CLCV</b>	Association consommation, logement et cadre de vie
<b>CNAFAL</b>	Conseil national des associations familiales laïques
<b>CNAFC</b>	Confédération nationale des associations familiales catholiques
<b>CNCM</b>	Confédération nationale du Crédit mutuel
<b>CPME</b>	Confédération des petites et moyennes entreprises
<b>CSCA</b>	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
<b>CTIP</b>	Centre technique des institutions de prévoyance
<b>FAIDER</b>	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
<b>FBF</b>	Fédération bancaire française
<b>FCD</b>	Fédération du commerce et de la distribution
<b>FEC-FO</b>	Fédération des employés et cadres Force ouvrière
<b>FFA</b>	Fédération française de l'assurance
<b>FNMF</b>	Fédération nationale de la mutualité française
<b>FSPBA-CGT</b>	Fédération des syndicats du personnel de la banque et de l'assurance – Confédération générale du travail
<b>MEDEF</b>	Mouvement des entreprises de France
<b>UFC-Que Choisir</b>	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
<b>UNAF</b>	Union nationale des associations familiales
<b>U2P</b>	Union des entreprises de proximité



# SOMMAIRE

---

INTRODUCTION		3
CHAPITRE 1	L'ACCÈS AU CRÉDIT	11
	<b>1. LE RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS</b>	<b>11</b>
	La mission confiée par le ministre de l'Économie et des Finances à la présidente du CCSF	11
	Le rapport	11
	<b>2. LA MOBILITÉ ET LES COMPORTEMENTS DES CLIENTS DANS LA BANQUE DE DÉTAIL EN FRANCE</b>	<b>15</b>
	<b>3. L'AVIS DU CCSF DU 10 DÉCEMBRE 2019 SUR LE PROJET D'ARRÊTÉ PORTANT MODIFICATION DE L'ARRÊTÉ DU 26 OCTOBRE 2010 RELATIF AU FICHER NATIONAL DES INCIDENTS DE REMBOURSEMENT DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS</b>	<b>18</b>
	<b>4. LE SUIVI DU CCSF DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE</b>	<b>18</b>
CHAPITRE 2	LES TARIFS BANCAIRES ET L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES	21
	<b>1. L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES : LE RAPPORT ANNUEL 2019</b>	<b>21</b>
	<b>2. LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES</b>	<b>22</b>
	Identification des prélèvements faisant l'objet d'une représentation	22
	Choix de la date de prélèvement	23
	<b>3. L'AVIS DU CCSF DU 10 DÉCEMBRE 2019 SUR LA CONSULTATION PUBLIQUE RELATIVE À LA MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE CONFÉE À LA BANQUE POSTALE</b>	<b>23</b>

CHAPITRE 3	LES MOYENS DE PAIEMENT	29
	<b>1. L'ÉVOLUTION DES MOYENS DE PAIEMENT</b>	<b>29</b>
	Les virements instantanés : comparaisons internationales	29
	La stratégie nationale des moyens de paiements scripturaux	30
	<b>2. LA MISSION « INCLUSION ET RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION »</b>	<b>32</b>
	<b>3. LA STRATÉGIE NATIONALE D'ÉDUCATION ÉCONOMIQUE, BUDGÉTAIRE ET FINANCIÈRE</b>	<b>33</b>
CHAPITRE 4	LA MÉDIATION	35
	<b>1. L'ORGANE COLLÉGIAL DU CCSF ET SON ACTIVITÉ</b>	<b>35</b>
	Le bilan statistique du fonctionnement de l'organe collégial en 2019	35
	Le bilan des membres de l'organe collégial représentants d'associations de consommateurs	35
	<b>2. LES AUTRES ACTEURS DE LA MÉDIATION</b>	<b>37</b>
	La médiation bancaire	37
	La médiation de l'Autorité des marchés financiers	38
	La médiation de l'assurance	39
CHAPITRE 5	LES ASSURANCES DE PERSONNES	41
	<b>1. L'AVIS DU CCSF DU 19 NOVEMBRE 2019 SUR LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE EN ASSURANCE</b>	<b>41</b>
	<b>2. L'AVIS DU CCSF DU 10 DÉCEMBRE 2019 SUR LA LISIBILITÉ DES CONTRATS DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SUITE DE L'AVIS DU 19 JUIN 2018</b>	<b>45</b>
	<b>3. L'ASSURANCE EMPRUNTEUR : POURSUITE DES TRAVAUX DU CCSF</b>	<b>49</b>
	Harmonisation des certificats d'adhésion	49
	Couverture effective d'assurance en cas de période additionnelle	49
	Difficultés de couverture en matière d'assurance emprunteur pour les personnes en situation d'invalidité II	50
	<b>4. LES GUIDES DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DE L'ASSURANCE</b>	<b>50</b>

---

CHAPITRE 6	LES ASSURANCES DE DOMMAGES	53
	<b>1. LE BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE</b>	<b>53</b>
	<b>2. LE BILAN DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION</b>	<b>56</b>
	<b>3. LES ENGINES DE DÉPLACEMENT PERSONNEL</b>	<b>58</b>
CHAPITRE 7	L'ÉPARGNE FINANCIÈRE DES FRANÇAIS	61
	<b>1. LA RÉVISION DU RÈGLEMENT PRIIPS</b>	<b>61</b>
	<b>2. LES TRAVAUX EUROPÉENS DANS LA BANQUE ET L'ASSURANCE</b>	<b>62</b>
	<b>3. LES VISITES MYSTÈRE DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS</b>	<b>62</b>
	<b>4. LES PRATIQUES DE COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS VIS-À-VIS DES POPULATIONS VIEILLISSANTES : LE RAPPORT DU PÔLE COMMUN « AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION — AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS »</b>	<b>63</b>
ANNEXES		65

---



# Chapitre 1

## L'accès au crédit

### 1. LE RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS

L'ordonnance n° 2017-1090 du 1<sup>er</sup> juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier a donné valeur législative à la recommandation de la Commission des clauses abusives, tout en encadrant sa portée.

En effet, avant cette ordonnance, les clauses de domiciliation des revenus, lorsqu'elles étaient insérées dans des contrats de prêt immobilier, étaient régies par la recommandation n° 2004-3 de la Commission des clauses abusives, en date du 27 mai 2004, qui demandait, dans son point 7 *« que soient éliminées des contrats de prêt immobilier les clauses ayant pour objet ou pour effet (...) d'obliger l'emprunteur, pendant toute la durée du prêt, à verser l'ensemble de ses revenus sur un même compte dans l'établissement prêteur, sous peine de déchéance du terme alors même que l'emprunteur aura ponctuellement satisfait à ses remboursements et de ne prévoir aucune contrepartie individualisée à cette obligation au profit de l'emprunteur »*.

Ainsi, un prêteur pouvait assortir son offre d'un crédit immobilier d'une exigence de domiciliation par l'emprunteur de ses salaires ou revenus assimilés sur un compte de paiement, sous réserve pour ce prêteur de faire bénéficier en contrepartie l'emprunteur d'un avantage individualisé.

#### **La mission confiée par le ministre de l'Économie et des Finances à la présidente du CCSF**

Face aux débats relatifs à la pertinence de ce dispositif pour les consommateurs qui ont été initiés au

Parlement, le ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, a confié à la présidente du CCSF, par lettre en date du 14 novembre 2018, le soin d'établir un point d'étape de la mise en œuvre de la clause domiciliation des revenus telle qu'elle est prévue par l'ordonnance du 1<sup>er</sup> juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier.

Pour répondre à cette mission, la présidente du CCSF a constitué, dès la fin de 2018, un groupe de travail, associant toutes les parties prenantes mais également la direction générale du Trésor (DGT) ainsi que la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), afin de recueillir leur appréciation qualitative sur les effets de cette disposition et de son impact sur la mobilité bancaire des emprunteurs. Ce groupe de travail a amorcé ses réunions le 6 novembre 2018 et les a poursuivies début 2019.

#### **Le rapport**

En janvier 2019, la présidente du CCSF a remis au ministre son rapport sur les effets de cette disposition, son impact sur la mobilité bancaire et sur les évolutions qui pourraient être envisagées. Il a été rendu public en février 2019.

Ce rapport dresse un état des lieux très large s'appuyant sur deux questionnaires. Le premier questionnaire, essentiellement quantitatif, et destiné aux seuls prêteurs, a permis de mieux appréhender l'application effective du nouveau dispositif par les réseaux bancaires, 11 mois après son entrée en vigueur. Les réponses apportées par les six groupes bancaires membres du CCSF ont fait apparaître que le dispositif



LE MINISTRE

Paris, le 14 NOV. 2018

Madame la Présidente,

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, lorsqu'un établissement de crédit octroie un prêt immobilier à un emprunteur, il peut exiger la domiciliation des revenus de ce dernier sur un compte de paiement dans les conditions prévues par l'ordonnance n°2017-1090 du 1<sup>er</sup> juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier. Cette ordonnance a donné valeur législative à l'avis n°04-03 de la commission des clauses abusives, tout en encadrant sa portée.

Ainsi, un prêteur peut conditionner l'offre d'un crédit immobilier à la domiciliation par l'emprunteur de ses salaires ou revenus assimilés sur un compte de paiement, sous réserve pour ce prêteur de faire bénéficier en contrepartie l'emprunteur d'un avantage individualisé. Alors que la commission des clauses abusives admettait l'exigence de domiciliation des revenus pour toute la durée du contrat de prêt, cette condition ne peut être désormais imposée à l'emprunteur au-delà d'une durée maximale fixée par décret à 10 ans.

Le gouvernement s'est engagé, à l'occasion de l'examen à l'Assemblée Nationale du projet de loi PACTE, à présenter au Parlement, d'ici au début de l'année 2019, un bilan de la mise en œuvre de ce dispositif.

Je souhaite vous confier le soin d'établir ce point d'étape, qui permettra en particulier de constater l'effectivité et les modalités de la mise en œuvre de la formalisation dans les contrats de prêts immobiliers de l'exigence de domiciliation des revenus et de ses conditions ainsi que la réalité des contreparties tarifaires ou commerciales qui y sont associées.

Plus largement, vous recueillerez l'appréciation qualitative de toutes les parties prenantes du Comité consultatif du secteur financier sur les effets de cette disposition et de son impact sur la mobilité bancaire des emprunteurs. Vous me ferez part des évolutions qui pourraient être envisagées, le cas échéant, sur la base de ce diagnostic.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma considération distinguée.

Bruno LE MAIRE

Madame Corinne DROMER  
Présidente du Comité consultatif des services financiers  
48, rue Notre Dame des Victoires  
75002 PARIS



139 rue de Bercy - Télédéc 151 - 75572 Paris cedex 12

était peu appliqué en pratique puisque quatre réseaux sur six ne l'appliquaient pas. Concernant les deux groupes qui l'appliquaient, l'un souhaitait inscrire systématiquement la domiciliation dans ses contrats alors que l'autre laissait une large marge d'appréciation à ses conseillers. Ces deux réseaux ont indiqué que l'insertion de cette clause n'était pas liée au profil de l'emprunteur et que l'avantage individualisé était donné dans les grilles de taux à disposition des conseillers mais que ces données n'étaient pas publiques. Quant à la perte de l'avantage individualisé, ils ont souligné que cela ne pouvait être envisagé que dans le cadre d'une relation globale avec le client.

Le second questionnaire, plus qualitatif, et adressé à l'ensemble des membres, a visé à apporter des éléments d'appréciation sur le dispositif. Dans ce questionnaire figurait en particulier la question suivante : « *Quelles préconisations souhaitez-vous voir figurer dans le rapport de la présidente du CCSF?* ». Dans leurs réponses à cette question, les établissements de crédit ont rappelé la nécessaire stabilité des dispositions réglementaires estimant qu'il n'était pas pertinent de sur-réglementer une activité qui fonctionne de façon saine. Ils ont proposé de dresser un bilan sur la mise en place de ces textes, lorsque la généralisation de ces nouvelles clauses sera intervenue. Ils ont souhaité rappeler l'importance de l'impact de la domiciliation des revenus, à la fois pour les banques – pour lesquelles elle constitue une composante essentielle de l'analyse du risque du crédit – mais aussi pour les emprunteurs puisqu'elle leur permet d'obtenir un avantage individualisé dont les établissements de crédit estiment qu'il peut être important en termes financiers.

De leur côté, les intermédiaires, les représentants des consommateurs et certains représentants syndicaux des personnels des établissements de crédit ont demandé une abrogation pure et simple de l'ordonnance.

En effet les intermédiaires, qui affichaient des positions communes, ont estimé que l'obligation de domiciliation n'apportait aucun avantage pour



les emprunteurs, puisqu'il est très difficile d'en analyser le gain annoncé et ne permettait pas de comparabilité possible entre les établissements. Ils ont noté au contraire que cette réforme permettait de leur imposer une exigence qui n'existait pas auparavant et que la contrepartie n'en était pas une car les cas observés à ce jour se matérialisaient par la labellisation de la grille de taux standard en grille dite « avec domiciliation », et l'ajout d'une nouvelle grille très dégradée dite « sans domiciliation » ou d'une surcote très punitive.

Les représentants des consommateurs ont partagé ce point de vue. Ils ont rappelé que, avant 2018, certains établissements bancaires imposaient la domiciliation des revenus et que cette obligation couvrait la durée totale du prêt sans qu'un réel avantage individualisé ne soit systématiquement offert en contrepartie sur

la même durée, ce qui constitue à leurs yeux une clause abusive. Ils ont estimé que ce dispositif a donc encadré une pratique informelle et souvent illicite, défavorable pour l'emprunteur.

Enfin, les représentants syndicaux des personnels des établissements de crédit ont émis des positions plutôt divergentes : si certains ont estimé que cette ordonnance était de nature à éclaircir une pratique – rappelant au passage que, en France, c'est la banque qui gère le risque de taux –, d'autres ont indiqué que, du point de vue des salariés qui sont aussi potentiellement des emprunteurs, il n'y a aucun avantage.

### Les propositions

Les propositions, très largement issues des travaux, mais n'engageant que la présidente du CCSF sont les suivantes.

#### 1/ L'abrogation de l'ordonnance

Considérant qu'il y a, à terme, un risque de généralisation de la clause de domiciliation des revenus, dans les réseaux bancaires, il a été proposé de revenir à la situation antérieure par une abrogation de l'ordonnance. Quatre raisons motivent cette proposition.

- La généralisation de l'exigence de domiciliation des revenus à l'occasion de l'octroi d'un crédit immobilier constituerait un frein à la mobilité bancaire pour une catégorie de clients, ce qui n'est ni dans l'esprit de la loi Macron ni dans celle de la directive. Tout d'abord, l'emprunteur devra accepter cette domiciliation sauf s'il accepte un taux plus élevé, d'autant plus que la pratique montre que l'avantage individualisé porte principalement sur le niveau du taux d'emprunt et plus occasionnellement sur une réduction ou une gratuité d'un service dont le tarif est public. Ensuite, pour les emprunteurs qui souhaiteraient souscrire un second crédit immobilier, ils ne pourraient pas faire jouer la concurrence puisqu'il est impossible de domicilier ses revenus dans deux banques à la fois.

- L'existence de l'avantage individualisé sera difficile à démontrer car il porte sur des tarifs publics. Or, dans la mesure où les réseaux bancaires qui appliquent l'ordonnance indiquent que l'avantage porte sur le taux du prêt, l'avantage individualisé ne peut être objectivé, ce taux lié au profil de l'emprunteur étant issu d'une politique des prix propre à l'établissement qui ne peut être rendue publique. On peut également souligner que si la Commission des clauses abusives posait le principe du caractère abusif de cette clause « *si cette obligation n'est accompagnée d'aucune contrepartie individualisée au profit de l'emprunteur* », l'ordonnance permet de conditionner l'offre de prêt à une clause de domiciliation mais ne prévoit aucun élément de proportionnalité permettant d'encadrer la contrepartie proposée.

- La domiciliation des revenus est plus pénalisante pour le client, en cas de retrait de la domiciliation, dans le cadre de l'ordonnance que sous le régime antérieur, puisque la recommandation de la Commission des clauses abusives ne prévoyait pas explicitement de mécanisme de sanction. En effet, la Commission avait considéré que le non-respect de la clause de domiciliation par l'emprunteur ne pouvait être sanctionné par la déchéance du terme si celui-ci avait toujours satisfait à ses remboursements, alors que l'ordonnance prévoit que le prêteur puisse mettre fin à l'avantage individualisé si l'emprunteur cesse de satisfaire à la condition de domiciliation.

- La domiciliation des revenus relève de la négociation globale entre le prêteur et son client, et doit, à ce titre, être « un plus » dans la négociation et rester un élément de négociation parmi d'autres. Si tous les groupes bancaires intégraient cette clause dans tous leurs contrats, ce qui ne peut, *a priori*, être exclu, ce serait alors une « condition générale » et la notion d'avantage individualisé, tel qu'il était présenté par la Commission des clauses abusives, aurait totalement disparu. Le retour à la situation antérieure aurait également le mérite de la simplification en supprimant un texte contraignant et qui, dans la pratique, n'a pas amélioré les choses, ni pour le client emprunteur, ni pour l'établissement prêteur.



## 2/ La réduction de la durée de domiciliation

La seconde proposition consiste en la réduction de la durée de la domiciliation de 10 ans à 5 ans.

### Le rapport et ses suites : la suppression de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> juin 2017

Tirant les conséquences de ces travaux, la loi pour la croissance et la transformation des entreprises dite loi « Pacte », a supprimé la ratification de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier et les dispositions introduites par cette dernière dans le Code de la consommation.

## 2. LA MOBILITÉ ET LES COMPORTEMENTS DES CLIENTS DANS LA BANQUE DE DÉTAIL EN FRANCE

Le 25 juin 2019, le CCSF a accueilli le cabinet Bain & Company pour une présentation de son étude sur « La mobilité et les comportements des clients dans la banque de détail en France ». Cette présentation s'inscrit dans le cadre du suivi des dispositifs de mobilité bancaire. À l'origine de cette étude figurait un double constat : une intensification de la compétition, en France et dans de nombreux pays, due aux nouveaux entrants (néo banques, banques en lignes ou offres alternatives), et une tendance à plus de fluidité et de mobilité entre les différents établissements bancaires.

Les résultats présentés en 2019 révèlent d'abord que la mobilité bancaire (changement de banque principale) a fortement augmenté, passant de 2,5 % en 2014, à près de 5 % en 2018 (cf. illustration en page suivante). Ce taux est beaucoup plus élevé chez les 25-34 ans (7 %) et diminue avec l'âge. Il est également élevé chez la clientèle aisés. Plus la clientèle est jeune et/ou plus le revenu est élevé, plus le taux de rotation dans le marché va avoir tendance à augmenter.

Autre enseignement de cette étude : plus d'un client sur cinq (22 %) déclare déjà avoir acheté un

produit ou un service financier auprès d'un acteur non bancaire (opérateurs Telecom, fintech, GAFA, marques de la grande distribution...) et plus d'un tiers des clients interrogés (37 %) sont désormais prêts à acheter au moins un produit auprès d'acteurs qui ne sont pas des institutions financières traditionnelles. Cette tendance est très élevée chez les nouvelles générations. En revanche, la mobilité reste très faible lorsque les clients bénéficient de produits d'épargne sophistiqués ou d'un crédit immobilier. Néanmoins, ce qui fait toujours la différence entre un établissement bancaire qui est recommandé ou pas, même dans un contexte d'accélération digitale, reste la relation humaine. En effet, 80 % des clients considèrent, quand ils font une opération importante à leurs yeux, que la relation avec leur conseiller bancaire est déterminante pour la bonne fin de l'opération.

Ce bilan confirme les travaux réalisés en 2018 par le CCSF montrant que la mobilité bancaire est mise en œuvre de façon relativement fluide et qu'il n'y a pas d'obstacle de principe.

### Repères

La loi n° 2015-990 du 6 août 2015, dite loi Macron, sur la mobilité bancaire, entrée en vigueur le 6 février 2017, impose de nouvelles règles aux banques pour favoriser la mobilité bancaire des comptes courants de leurs clients. En juillet 2018, le CCSF a publié un bilan sur le dispositif mis en place par la profession bancaire depuis le 6 février 2017, pour répondre à cette obligation. Réalisé entre avril et juin 2018, ce bilan est constitué de trois parties : un sondage grand public, un questionnaire entreprises et un questionnaire banquiers.

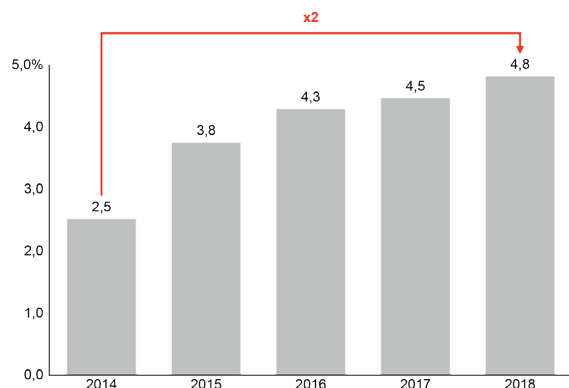
[https://www.ccsfn.fr/sites/default/files/media/2018/09/25/ccsf\\_reforme\\_de\\_la\\_mobilite\\_bancaire\\_le\\_bilan\\_11juillet2018.pdf](https://www.ccsfn.fr/sites/default/files/media/2018/09/25/ccsf_reforme_de_la_mobilite_bancaire_le_bilan_11juillet2018.pdf)

## L'attrition continue d'augmenter et atteint près de 5% en 2018, deux fois plus qu'en 2014

### ATTRITION

#### Une attrition en constante augmentation à 4,8% en 2018

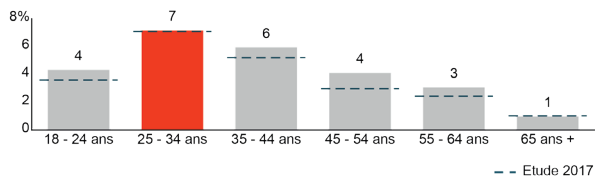
Taux d'attrition annuel (% , 2014-2018)



Note: (\*) Revenus annuels bruts du foyer  
Source: Bain Retail Banking France Survey

#### L'attrition augmente avec le revenu et diminue avec l'âge

Taux d'attrition par tranche d'âge (moyenne sur 3 ans, %)

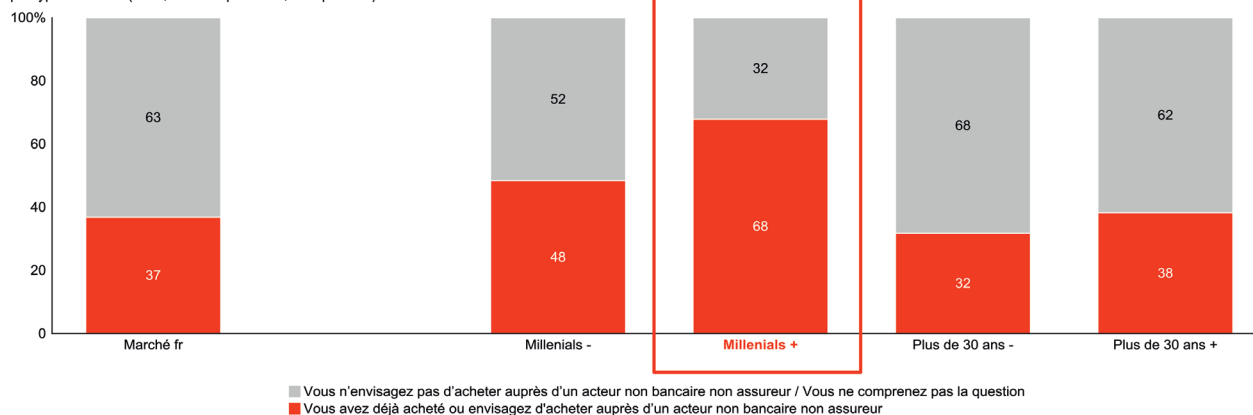


-- Etude 2017

## Le risque d'éclatement de la relation est plus marqué chez les millenials « premium », enclins à 70% à consommer chez de nouveaux acteurs non bancaires

### ÉCLATEMENT DE LA RELATION

Propension à passer par des acteurs non bancaires pour au moins un produit financier par type de clients (2018, % des répondants, tous produits)



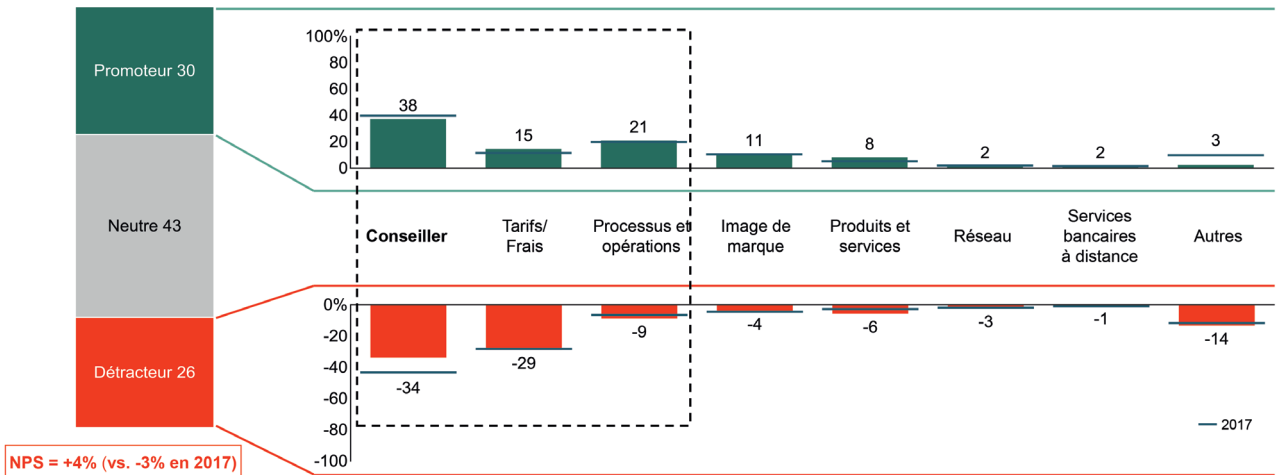
Note: « Pour chacun des produits suivants, lesquels avez-vous déjà acheté auprès d'un acteur qui ne soit ni une banque ni un assureur (exemple: Google, Amazon, Facebook, Apple, acteur financier innovant /start-up, opérateur télécom, grande distribution...) ou pour lesquels seriez-vous prêt à le faire s'ils vous l'offraient? » ; Excl. effet quota. Excl. les réponses de personnes « ayant acheté/ envisageant d'acheter » un produit chez un acteur de la catégorie « Autre » ;  
\*Millenials + : <30 ans, revenus <€40,000 et patrimoine <€50,000 (n=220); Millenials + : <30 ans, revenus >€40,000 ou patrimoine > €50,000 (n=85); Plus de 30 ans - : >30 ans, revenus <€40,000 et patrimoine <€50,000 (n=745); Plus de 30 ans + : >30 ans, revenus >€40,000 ou patrimoine > €50,000 (n=696)  
Source: Bain Retail Banking France Survey 2018 (Churn), Bain Retail Banking France Survey 2018 (Cadrage)

Au global, il reste encore beaucoup de détracteurs : Conseiller, tarifs et performance des opérations sont les principaux facteurs de recommandation client

N P S

/EXTRAIT

Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous promoteur/détracteur de votre banque ?  
(2018, en % des répondants promoteurs/détracteurs)



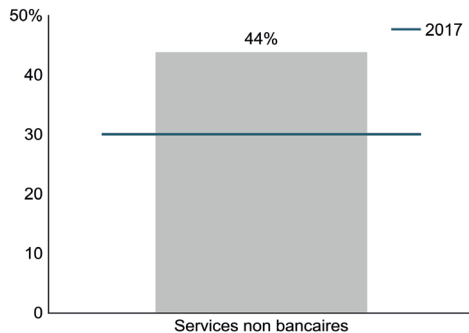
Source: Bain Retail Banking WW Survey 2017 et 2018

Plus de 40% des clients sont prêts à envisager de nouveaux univers de services fournis par leur banque, ~15pts de plus qu'en 2017

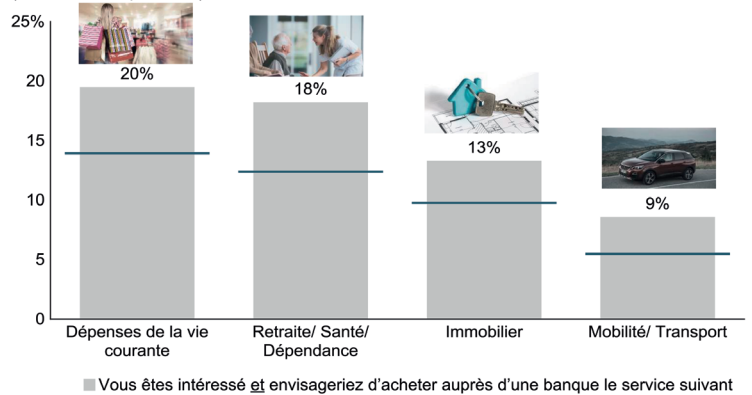
UNIVERS DE SERVICES

/EXTRAIT

Part des clients intéressés par la souscription à au moins 1 univers de service auprès de leur banque (2018, % des répondants)



Part des clients intéressés par la souscription à l'univers de service auprès de leur banque (2018, % des répondants)



Proposer de nouveaux services est une opportunité qui nécessite de mettre en place un écosystème de partenaires

Note: « Seriez-vous intéressé par des services allant au-delà des services bancaires traditionnels, autour des thèmes suivants ? » Parmi les services ci-dessous, quels sont ceux que vous envisageriez d'acheter auprès d'une banque ?  
Source: Bain Retail Banking France Survey 2018 (Cadrage)

### 3. L'AVIS DU CCSF DU 10 DÉCEMBRE 2019 SUR LE PROJET D'ARRÊTÉ PORTANT MODIFICATION DE L'ARRÊTÉ DU 26 OCTOBRE 2010 RELATIF AU FICHER NATIONAL DES INCIDENTS DE REMBOURSEMENT DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS

Le 10 décembre 2019, la direction générale du Trésor a présenté au CCSF, réuni en séance plénière, un projet de modification de l'arrêté relatif au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). En effet, le Code de la consommation, dans son livre VII, régit les modalités d'accès et l'encadrement de ce fichier et prévoit que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et le CCSF, soient consultés pour avis en cas de modification de cet arrêté.

Le projet de modification de l'arrêté portait sur deux points :

- le premier point concernait la « notariation » de la consultation du FICP afin de répondre à la demande des professionnels qui souhaitaient être en capacité de prouver qu'ils avaient bien consulté le FICP, préalablement à l'octroi d'un crédit, ce qui n'existait pas jusqu'alors ;
- le deuxième point de l'arrêté prévoyait que, dans le cadre de l'attribution des moyens de paiement, le FICP puisse être consulté par les établissements pour identifier les populations en situation de fragilité financière et donc leur proposer l'offre spécifique qui leur est dédiée.

Le 10 décembre 2019, le CCSF a adopté, à l'unanimité, un Avis favorable au projet d'arrêté modificatif relatif au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers qui vise notamment à garder la trace des consultations par les établissements.



10 décembre 2019

### Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)

Conformément à l'article L. 751-6 du Code de la consommation, qui prévoit que l'arrêté sera pris après Avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 10 décembre 2019 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet d'arrêté présenté par la direction générale du Trésor. Le CCSF a accueilli favorablement les propositions d'amendement de cet arrêté qui notamment répondent au souci relatif aux modalités de preuve de la consultation du fichier qu'il avait exprimé dans son Avis du 12 juillet 2016. Après en avoir débattu et avec l'abstention des représentants des établissements bancaires, le Comité consultatif du secteur financier a émis un avis favorable au projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

### 4. LE SUIVI DU CCSF DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Sur proposition de l'UFC-Que choisir, le Comité a constitué en son sein, en 2018, un groupe de travail sur la sécurisation de la rénovation énergétique qui s'est réuni le 5 novembre 2019.

L'association a rappelé qu'elle traite, chaque année, 1 000 litiges dont la moitié sont financés avec des crédits affectés pour des montants de 20 000 euros en moyenne. Ces litiges portent en amont sur le démarchage frauduleux ou sur les ventes dans les foires et salons, et, en aval sur la bonne livraison des travaux, opération complexe qui n'est pas toujours bien réalisée. L'association propose de voir ces travaux validés en amont et en aval : en amont, par un expert indépendant qui viendrait s'assurer de la bonne formation du contrat en regardant le devis et en veillant à ce que figurent bien toutes les mentions nécessaires – par exemple la question de la faculté de rétractation – et, en aval, un expert viendrait vérifier que les travaux ont été achevés et réalisés dans le bon état de l'art.

La DGCCRF, qui participe aux travaux, a indiqué que, les pouvoirs publics ont commencé à réfléchir à la faisabilité des propositions de l'association concernant la rénovation énergétique, aux avantages et inconvénients de chacune d'elles. Un groupe de travail interministériel sur la prévention de la fraude à la rénovation énergétique a été lancé en octobre 2019 par le Conseil national de la consommation (CNC), sous l'impulsion des trois ministres (Logement, Environnement et Consommation). Parallèlement, la DGCCRF a intensifié ses contrôles. Elle a aussi constaté une hausse des plaintes des consommateurs (+ 20 %), entre 2018 et 2019, pour l'ensemble des règles de consommation applicables au secteur (pas seulement des infractions aux seules règles relatives au crédit).

La DGCCRF a exposé deux possibilités pour répondre à la demande de l'UFC-Que choisir :

- la première consisterait à recourir à un réseau déjà existant de conseillers, réseau public et gratuit, le réseau « faciliter, accompagner, informer pour la rénovation énergétique » (Faire, voir plus bas) ;
- la deuxième possibilité serait le recours à un expert privé, à l'instar de certains pays comme l'Allemagne. Cette solution comporte deux risques : d'abord, la question de l'indépendance des experts et ensuite, la question du coût pour le consommateur puisqu'il faudrait rémunérer l'expert privé.

L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) qui était également invitée à la réunion du 5 novembre 2019, est à l'initiative de la création, il y a une quinzaine d'années du réseau Faire délivrant gratuitement information et conseil par l'intermédiaire de conseillers (ingénieurs thermiciens ou des techniciens thermiciens). Ces conseillers sont sur des sites fixes et ils ne se déplacent pas, compte tenu de leur nombre. L'Ademe a précisé qu'elle était favorable à l'intervention d'un expert. Elle a également souligné, comme plusieurs membres du Comité, la multiplication des « offres à un euro » qui posent de réelles questions sur la qualité des travaux réalisés.

Le Comité a poursuivi ses travaux en 2020, souhaitant que ceux-ci s'inscrivent plus largement dans les travaux de Place.



## Chapitre 2

# Les tarifs bancaires et l'accès aux services bancaires

### 1. L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES : LE RAPPORT ANNUEL 2019

En 2019, l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a poursuivi ses travaux de suivi des tarifs bancaires affichés par les établissements dans leurs plaquettes tarifaires et a publié son huitième rapport. Dans cette édition, l'Observatoire a étudié plus de 65 000 tarifs de 109 établissements (101 banques à réseau et 8 établissements en ligne) représentant 98,02 % des parts de marchés de comptes courants de particuliers à fin 2018.

L'année 2019 a été marquée par la mise en œuvre de trois engagements pris par les banques sur les tarifs bancaires : le premier, pris en septembre 2018, portait sur la mise en place d'un plafonnement global de frais d'incidents pour les clients identifiés en situation de fragilité financière et ayant souscrit l'offre spécifique ; les deux autres engagements, pris le 11 décembre 2018, lors d'une réunion avec le président de la République, portaient sur le gel à la hausse des tarifs bancaires pour 2019 et la mise en place d'un plafond de frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement pour tous les clients identifiés en situation de fragilité financière et qui n'ont pas souscrit d'offre spécifique.

Sémaphore Conseil a collecté, pour l'Observatoire des tarifs bancaires, les données tarifaires brutes de l'extrait standard des tarifs (EST) issues des plaquettes en vigueur au 5 janvier 2019<sup>1</sup> de 109 établissements. Au regard de ces données, l'OTB a constaté qu'il n'y avait eu effectivement aucune hausse de tarifs en 2019 et que cinq tarifs étaient même en baisse – les abonnements permettant de gérer les comptes internet, les produits offrant des alertes sur compte

par SMS, les cartes de paiement à débit différé ou à autorisation systématique et les frais de mise en place des prélèvements.

L'Observatoire a étudié plus spécifiquement les divers frais d'incidents bancaires facturés à la clientèle de particuliers. Comme l'an passé, il a pu constater que les tarifs liés à un encadrement législatif ou réglementaire étaient assez homogènes d'un établissement à l'autre et quasiment toujours au montant du plafond. Il a relevé de larges dispersions tarifaires pour d'autres frais d'incidents, notamment les lettres sur compte débiteur ou lettres d'information préalable, et peu d'évolutions tarifaires à la baisse. Il a noté, toutefois, que ces disparités ont vu leurs effets limités du fait de l'inclusion de ces frais dans le périmètre des plafonnements globaux mis en place par les banques pour les clients fragiles. L'Observatoire a constaté

<sup>1</sup> Les données collectées sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2019 et disponibles sur les sites internet des établissements au plus tard le 22 juillet 2019.

#### L'Observatoire des tarifs bancaires

Composé à parité de représentants des établissements de crédit et des associations de consommateurs, l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB), créé en 2010 au sein du Comité consultatif du secteur financier, constate l'évolution des principaux tarifs bancaires – extrait standard des tarifs bancaires (EST) – en s'appuyant sur les données d'un prestataire indépendant, Sémaphore Conseil et sur les travaux de l'Insee, de la Banque de France et des Instituts d'émission des Outre-mer. L'OTB analyse, conformément à la mission confiée par la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, les évolutions des tarifs bancaires.

### T1 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2019

(prix en euros; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2019	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2018	Évolution 31 déc. 2018 - 5 janv. 2019	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2017	Évolution 31 déc. 2017 - 5 janv. 2018	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2019
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet	0,57	0,94	- 39,36	2,54	- 77,55	- 92,72
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	18,68	18,91	- 1,21	22,75	- 16,87	- 24,85
Carte de paiement internationale à débit immédiat	41,64	41,64	0,00	41,00	1,56	10,71
Carte de paiement internationale à débit différé	43,15	43,47	- 0,73	44,00	- 1,20	- 2,33
Carte de paiement à autorisation systématique	31,29	31,34	- 0,16	31,31	0,10	5,00
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,91	0,91	0,00	0,91	0,00	- 2,24
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro						
<i>En agence</i>	3,99	3,99	0,00	3,80	5,00	14,00
<i>Par internet</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Frais de prélèvement						
<i>Mise en place</i>	0,19	0,22	- 13,63	0,21	4,76	- 93,44
<i>Par unité</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention	7,66	7,66	0,00	7,70	- 0,52	- 6,92
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,23	24,24	0,00	24,72	- 1,94	- 0,77
Frais de tenue de compte actif	19,11	19,11	0,00	18,98	0,68	164,08

Note : Les données historiques ont été ajustées en tenant compte des fusions d'établissements sur toute la période d'analyse. Aucune comparaison des données de ce tableau avec celles publiées antérieurement par l'OTB n'est donc possible.

Sources : Banque de France, Sémaphore Conseil – réalisation : secrétariat général du CSSF

également quelques faibles évolutions sur les frais de rejet de prélèvement avec la mise en place de plafonds mensuels (9 établissements) et l'introduction d'offres groupées de services sans découvert et sans frais de rejet de prélèvement.

## 2. LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES

Le 7 mai 2019, le CSSF a clôturé ses travaux initiés à la suite de son rapport sur les frais d'incidents bancaires de juillet 2018. Deux axes de travail avaient été retenus : le premier concernait l'identification des prélèvements faisant l'objet d'une nouvelle présentation pour une même créance et faisant l'objet de frais de rejet au-delà

de la première facturation et le second portait sur la possibilité de proposer au client une modification de la date du prélèvement afin qu'il puisse gérer au mieux les flux entrant et sortant sur son compte. Ces propositions avaient été identifiées comme étant de nature à réduire très fortement les frais d'incidents bancaires supportés par les consommateurs.

### Identification des prélèvements faisant l'objet d'une représentation

Un prélèvement rejeté pour défaut de provision est facturé 20 euros maximum par la banque, ce montant étant plafonné. Or, un prélèvement rejeté est, en général, présenté à nouveau par le créancier, selon



un processus défini avec sa banque, et le plus souvent dans les 4 à 10 jours qui suivent le premier rejet. Lorsque la provision du compte reste insuffisante et que le prélèvement est à nouveau rejeté, la banque du payeur, qui ne dispose pas d'informations identifiant précisément l'objet du prélèvement, facture à nouveau le rejet. Or, l'article D. 133.6 du Code monétaire et financier, dispose que les frais applicables à un rejet de prélèvement pour une même opération peuvent être remboursés sur demande du client.

Le CCSF avait souhaité que le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) travaille avec les grands émetteurs regroupés autour de l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE) et les banquiers, afin d'aboutir à une solution technique permettant une identification des nouvelles présentations par un créancier d'une même opération de prélèvement suite à un retour impayé en cas de défaut de provision. Dans sa séance du 5 février 2019, le CFONB a présenté au groupe de travail du CCSF une solution technique, approuvée par les représentants des banques et des émetteurs, combinant l'utilisation des deux balises dans les chaînes comptables et répondant à l'objectif souhaité.

Ces balises informeront les banques (celle du créancier et celle du débiteur) qu'il s'agit d'une représentation d'impayé. Dans une première étape, cette solution pourra s'appliquer au territoire national par l'engagement de tous les acteurs.. Dans un second temps, il pourrait être envisagé d'étendre la solution aux autres communautés bancaires de l'espace SEPA *via* le Conseil européen des paiements (*European payments council* – EPC).

### Choix de la date de prélèvement

Les grands créanciers, représentés au CCSF par l'AFTE, se sont également engagés, d'ici à 12 mois à prendre en compte les recommandations suivantes :

- proposer à leurs clients, lors de la signature d'un contrat, dans la mesure du possible, de choisir leur date de prélèvement parmi un choix de plusieurs

afin qu'elle coïncide mieux aux dates d'imputation des ressources sur les comptes bancaires ;

- mieux informer leurs clientèles des possibilités qui leur sont offertes pour choisir leur date de prélèvement lors de la signature d'un contrat ;
- mieux informer leurs clientèles des possibilités qui leur sont offertes de changer de date de prélèvements lorsque ceux-ci sont déjà mis en place, ainsi que des conditions requises. Lorsque cela est possible, une mention sera indiquée sur leur espace client et dans les conditions générales de vente ;
- pour les entreprises ne proposant pas encore des possibilités de choix entre plusieurs dates ni de modifications de date en cours de contrat, elles étudieront la possibilité de faire évoluer leurs systèmes informatiques et comptables dans un délai raisonnable afin de donner la possibilité à leur clientèle de faire évoluer leurs choix.

Le CCSF a indiqué qu'il suivra la mise en place concrète de ces engagements.

### 3. L'AVIS DU CCSF DU 10 DÉCEMBRE 2019 SUR LA CONSULTATION PUBLIQUE RELATIVE À LA MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE CONFIEE À LA BANQUE POSTALE

Dans le cadre de la procédure de pré-notification à la Commission européenne du renouvellement du service d'intérêt général d'accessibilité bancaire confié à La Banque Postale (LBP) par les autorités françaises, celles-ci ont lancé une consultation publique auprès du CCSF dont la composition permet de garantir une parfaite représentativité des différentes parties concernées par les sujets d'inclusion et d'accessibilité bancaires.

Depuis 2009, une convention a été signée entre La Banque Postale et l'État en ce qui concerne les

prestations que LBP doit fournir au titre de sa mission d'accessibilité bancaire.

Dans son Avis du 12 juillet 2016, le Comité s'était déclaré favorable au maintien du dispositif d'accessibilité bancaire justifiant la mission particulière confiée à LBP au travers du livret A pour 2015-2020. L'échéance de la mission arrivant, il est proposé au CCSF de se prononcer de nouveau sur la nécessité de maintenir le dispositif existant.

La Banque Postale a présenté le fonctionnement actuel de la mission d'accessibilité et les résultats positifs qui en découlaient pour une population particulièrement fragile.

Dans son Avis adopté le 10 décembre 2019, le CCSF s'est prononcé de façon favorable au maintien du dispositif d'accessibilité bancaire justifiant la mission particulière confiée à LBP au travers du livret A pour 2021-2026, à l'unanimité de ses membres, avec l'abstention, s'agissant d'un établissement concurrent, des représentants des banques, de celle de la Fédération Bancaire Française dont La Banque Postale est l'un des adhérents.

Cette mission constitue en effet une réponse équilibrée à des exigences d'usage spécifiques et concrètes exprimées par des populations très spécifiques, en situation parfois d'extrême précarité, qui ne sont pas couvertes aujourd'hui par les autres dispositifs d'accessibilité bancaire s'adressant à des populations plus intégrées socialement et économiquement.

Le Comité a marqué son souhait que La Banque Postale reste vigilante, dans l'exercice de sa mission, à une bonne adaptation des moyens de paiements dématérialisés, si ceux-ci devaient se généraliser pour le paiement des dépenses courantes, pour les personnes bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire. En effet, il est ressorti des présentations des études qualitatives faites dans les points de contact de LBP que la problématique de l'accès aux espèces *via* un guichet est prégnante pour les populations concernées.

Et face aux évolutions des moyens de paiements dématérialisés, le Comité souhaite que la liste limitative des prélèvements soit revue afin de permettre aux bénéficiaires de régler par prélèvement les charges essentielles, telles que le logement non social, lorsqu'il n'est pas possible de les régler en numéraire.



10 décembre 2019

## Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la consultation publique relative à la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque Postale

### Préambule

Dans le cadre de la procédure de pré-notification à la Commission européenne du service d'intérêt général d'accessibilité bancaire confié à La Banque Postale (LBP) par les autorités françaises, celles-ci ont lancé une consultation publique auprès du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) dont la composition permet de garantir une parfaite représentativité des différentes parties concernées par les sujets d'inclusion et d'accessibilité bancaires. Cette consultation des membres du CCSF doit vérifier l'existence à ce jour d'un besoin de service public non satisfait spontanément par le marché, en précisant les principales caractéristiques. La consultation vise également à interroger les parties sur le rôle spécifique que doit jouer, à terme, le livret A distribué par La Banque Postale en matière d'inclusion et d'accessibilité bancaires. Les cinq questions posées par la Consultation et la note de présentation ont été remises aux membres.

Dans son Avis du 12 juillet 2016, le Comité s'était déclaré favorable au maintien du dispositif d'accessibilité bancaire justifiant la mission particulière confiée à LBP au travers du livret A pour 2015-2020. L'échéance de la mission arrivant, il est proposé au CCSF de se prononcer de nouveau.

### Éléments de contexte juridique

Le législateur a confié au groupe La Poste quatre missions de service public <sup>1</sup>, dont la mission d'accessibilité bancaire (MAB) <sup>2</sup>. La Poste assure cette mission par l'intermédiaire de LBP qui a l'obligation législative ou réglementaire :

- d'ouvrir gratuitement un livret A (i) à toute personne physique, (ii) à toute association, (iii) aux organismes d'habitation à loyer modéré et (iv) aux syndicats de copropriétaires, qui en font la demande, selon un principe dit « d'universalité » ;
- d'effectuer gratuitement les opérations de dépôt et de retrait d'espèces à partir de 1,5 euro (contre 10 euros dans les autres réseaux) dans tous les bureaux de poste où elle permet ces mêmes opérations aux titulaires d'un CCP ;
- d'autoriser les opérations de domiciliation sur le livret A <sup>3</sup> suivantes :
  - le virement : des prestations sociales versées par les collectivités publiques et les organismes de sécurité sociale, et des pensions des agents publics,
  - le prélèvement : de l'impôt sur le revenu, de la taxe d'habitation, des taxes foncières, des quittances d'eau, de gaz et d'électricité et des loyers dus aux bailleurs sociaux ;

.../...

<sup>1</sup> Les trois autres missions de service public confiées à La Poste sont le service universel postal, la contribution à l'aménagement du territoire ainsi que le transport et la distribution de la presse écrite.

<sup>2</sup> Articles L. 221-2, L. 518-25, L. 518-25-1, R. 221-3, R. 221-5 du Code monétaire et financier.

<sup>3</sup> Dans les conditions prévues par la réglementation générale : décision de caractère général n° 69-02 du Conseil national du crédit et arrêtés du 4 décembre 2008 et du 14 mai 2010 du ministre chargé de l'Économie.

- de proposer gratuitement les services complémentaires suivants :
  - le virement sur le compte à vue du titulaire du livret A, de son représentant légal ou de son mandataire, quel que soit l'établissement teneur de compte,
  - les chèques de banque tirés au profit du titulaire du livret A, de son représentant légal ou de son mandataire ;
- de mettre à disposition une carte de retrait utilisable dans les DAB/GAB de LBP.

### Éléments de contexte social

La mission d'accessibilité bancaire reposant sur le livret A de LBP consiste à offrir gratuitement un produit ayant des caractéristiques spécifiquement imposées à LBP, différentes de celles imposées aux autres réseaux distributeurs du livret A. Cette mission vise un objectif d'insertion bancaire et sociale permettant à certaines populations (notamment populations en grande difficulté sociale telles que sans-domicile fixe, migrants, demandeurs d'asile, personnes analphabètes, non francophones...), dont les besoins spécifiques en termes de moyens de paiement, d'utilisation du compte et de relation humaine ne sont pas couverts par les autres dispositifs, d'avoir accès à un support bancaire simple à utiliser, sans frais et assorti d'un nombre limité d'opérations essentielles.

Les données de La Banque Postale montrent que, sur 63 millions d'opérations (hors interrogations de compte) effectuées au guichet par 8,8 millions de clients, 40% sont effectuées sur le livret A et 90% sont des opérations de retraits/dépôts d'espèces.

Ainsi, en 2019, les opérations sur le livret A concentraient :

- 40% des opérations au guichet soit plus de 25 millions d'opérations annuelles ;
- 41% des opérations de versement et retraits d'espèces au guichet ;
- 71% des consultations de comptes au guichet.

Ces opérations sont réalisées à 74% dans les bureaux à priorité sociétale et 1,5 million de personnes, bénéficiaires de l'accessibilité bancaire, en ont un usage particulièrement intensif puisqu'ils réalisent 70% de la totalité des opérations de guichet sur le livret A, soit plus d'une opération au guichet par mois en moyenne (hors rendez-vous et conseil). Environ 200 000 détenteurs réalisent plus de 36 retraits par an sur le livret A.

Une étude qualitative portant sur les usages, besoins et caractéristiques des détenteurs d'un livret A de LBP a été menée par BVA en 2018 à la demande de la Direction générale du Trésor. Elle a permis de mieux qualifier les caractéristiques des bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire, et notamment la difficulté de maîtrise de la langue française écrite ou parlée pour plus de 50% de ses clients, la difficulté d'usage des outils numériques pour près de la moitié qui n'ont pas d'accès à internet, la faible surface financière (75% des clients ont des revenus inférieurs à 1500 euros par mois) et l'usage fréquemment quotidien qu'ils ont du livret A (entre 73% et 94% des clients).

Le Comité a entendu la présentation de sa mission par La Banque Postale, dont il ressort que, au-delà des textes, le comportement spécifique des populations cibles implique, en pratique, un nombre élevé d'opérations sur livret A et une utilisation très fréquente du guichet pour de nombreuses opérations en espèces de petit montant.

.../...

Sa mission spécifique d'accessibilité bancaire se traduit concrètement par la nécessité pour LBP de disposer d'un service de caisse dans l'ensemble des presque 10 000 bureaux de poste, afin de permettre des opérations de retraits et dépôts d'espèces au guichet, les utilisateurs ne recourant pas aux automates bancaires, quand bien même ils disposent de cartes de retrait.

Elle implique en outre la gestion quotidienne d'un grand nombre d'opérations sur le livret A que les titulaires concernés utilisent pour réaliser leurs opérations courantes et pallier leurs difficultés d'usage d'un compte courant classique et des moyens de paiement dématérialisés.

Ce dispositif se distingue des autres dispositifs d'accessibilité ou d'inclusion bancaire par le faible montant de beaucoup d'opérations et surtout la réticence très marquée des titulaires à utiliser les moyens de paiement électroniques et les automates bancaires, ce qui les conduit à privilégier les opérations au guichet. De ce fait, il couvre des besoins auxquels ne répondent pas les autres dispositifs (droit au compte, offre spécifique, compte de paiement etc.) qui n'offrent pas les mêmes possibilités que le livret A proposé par LBP, notamment en matière d'accès et d'accompagnement aux services de guichet (accès aux espèces et accompagnement pour réaliser les opérations), ainsi que de protection totale contre les incidents bancaires.

C'est en effet l'utilisation du livret A comme un quasi-compte courant qui en fait un produit d'accessibilité bancaire lorsqu'il est distribué par LBP et non sa nature juridique. L'universalité de ce produit permet au demeurant d'éviter toute stigmatisation, le livret A étant offert à tous types de populations par LBP et distribué dans ses agences postales multi-services et d'accès libre.

### **À l'issue de la réunion du 10 décembre 2019 et après en avoir débattu, le CCSF a adopté l'Avis suivant**

Considérant que le besoin pour les populations les plus éloignées du système bancaire (par exemple, sans domicile fixe, demandeurs d'asile) d'un produit bancaire offrant gratuitement les prestations spécifiques permettant notamment des opérations de dépôt et retraits d'espèces, y compris pour de très faibles montants, auprès de guichets et non d'automates bancaires, au sein d'un réseau dense, reste manifeste, avec un nombre élevé de bénéficiaires potentiels.

Considérant que l'accès de tous, gratuitement et sans condition, à ce produit, la réalisation d'opérations en espèces aux guichets, des domiciliations limitées aux créances essentielles ci-dessus mentionnées, une large implantation d'agences, sont pour le CCSF des caractéristiques nécessaires pour répondre au besoin défini ci-dessus.

Considérant que le besoin d'accompagnement et de soutien des populations visées étant difficilement compatible avec la recherche d'un équilibre économique de leurs activités, les banques de la Place, même si elles participent aux actions de l'ensemble des banques en matière d'accessibilité et d'inclusion bancaires avec notamment le droit au compte ou l'offre spécifique pour les populations en situation de fragilité financière, ne peuvent répondre aux exigences posées par la mission confiée à LBP.

Considérant que, compte tenu des spécificités de cette clientèle, il est préférable à moyen terme de conserver comme support de la mission d'accessibilité bancaire un produit familial, rassurant et efficace, sans que sa nature de compte d'épargne rémunéré puisse constituer un obstacle.

Considérant, que la fourniture gratuite par toutes les banques de la Place d'un nouveau produit d'accessibilité bancaire ainsi que les services associés à toute personne qui en ferait la demande, ne paraît pas au Comité une réponse pertinente, étant donné la spécificité des utilisations des populations visées par la mission confiée à LBP.

.../...

Le Comité est favorable au maintien du dispositif d'accessibilité bancaire justifiant la mission particulière confiée à LBP au travers du livret A pour 2021-2026, à l'unanimité de ses membres, avec l'abstention, s'agissant d'un établissement concurrent, des représentants des banques, de celle de la Fédération Bancaire Française dont La Banque Postale est l'un des adhérents.

Cette mission constitue en effet une réponse équilibrée à des exigences d'usage spécifiques et concrètes exprimées par des populations très spécifiques, en situation parfois d'extrême précarité qui ne sont pas couvertes aujourd'hui par les autres dispositifs d'accessibilité bancaire.

Toutefois, afin de limiter les risques d'exclusion, le Comité souhaite que La Banque Postale reste vigilante, dans l'exercice de sa mission, à une bonne adaptation des moyens de paiements dématérialisés, si ceux-ci devaient se généraliser pour le paiement des dépenses courantes, pour les personnes bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire.

Et face aux évolutions des moyens de paiements dématérialisés, le Comité souhaite que la liste limitative des prélèvements soit revue afin de permettre aux bénéficiaires de régler par prélèvement les charges essentielles, telles que le logement non social, lorsqu'il n'est pas possible de les régler en numéraire.

\*\*\*\*\*

### Questionnaire de la consultation

#### A. Existence d'un besoin réel

1) Existe-t-il aujourd'hui selon vous un besoin pour les populations les plus exclues du système bancaire d'un produit bancaire offrant gratuitement les prestations définies par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 instituant la mission d'accessibilité bancaire, permettant notamment des opérations de dépôt et retraits d'espèces auprès de guichets ?

#### B. Non-couverture du besoin par le marché : nécessité d'un service public

2) Pour quelles raisons ce besoin n'est-il pas satisfait par les prestations bancaires courantes proposées par les offres commerciales des banques de la place, notamment compte tenu de l'évolution récente du paysage bancaire, ou par les autres dispositifs d'inclusion (droit au compte et offre destinée aux personnes en situation de fragilité financière) ?

#### C. Caractéristiques de la mission

3) L'accès de tous, gratuitement et sans condition, au produit, la réalisation d'opérations en espèces aux guichets, y compris pour de très petits montants, la domiciliation limitée aux créances essentielles, la délivrance de chèques de banque, la remise d'une carte de retrait utilisable dans le réseau, une implantation d'agences adaptée aux besoins des populations, un accompagnement humain pour la réalisation des opérations sont-elles des caractéristiques nécessaires et suffisantes pour répondre au besoin défini au 1) ?

4) Estimez-vous que l'offre actuelle d'accessibilité bancaire doive évoluer à terme, et si oui de quelle manière ?

5) En particulier, pensez-vous qu'il faille conserver comme support de la mission d'accessibilité bancaire un compte d'épargne rémunéré ? Si non, vers quels dispositifs proposeriez-vous d'évoluer eu égard aux besoins des populations concernées ?

# Chapitre 3

## Les moyens de paiement

### 1. L'ÉVOLUTION DES MOYENS DE PAIEMENT

#### Les virements instantanés : comparaisons internationales

Le 22 janvier 2019, le Cabinet Edgar, Dunn & Company a présenté au Comité une comparaison internationale des virements instantanés.

L'étude note que les virements instantanés à l'international sont déjà mis en place ou sont sur le point de l'être dans plus de 60 pays et que la DSP2 a été un accélérateur en permettant l'émergence de nouveaux acteurs de nouveaux services et usages. Au Royaume-Uni, *Faster Payments a*, dès 2013, dépassé le chèque dont l'utilisation décroît nettement. En Suède, le service *Swish* a pratiquement évincé les espèces des moyens de paiements; ce service commence même à être utilisé, au-delà de la clientèle des particuliers, par celle des TPE-PME. En Australie, pays qui connaît aussi une forte baisse de l'utilisation des espèces et du chèque, *Pay ID*, récemment lancé, a, en quelques mois, dépassé le chèque. Aux États-Unis, plusieurs options de virements instantanés initiées par plusieurs différents réseaux (*Visa*, *Nacha*, *Early Warning Services* et *The Clearing House*) sont en train d'émerger.

L'étude du Cabinet Edgar, Dunn & Company montre également que, dans tous les pays où il est adopté, parmi les moyens de paiement offerts aux consommateurs, le virement instantané prend rapidement des parts de marché en matière d'instruments de paiements et que c'est un instrument qui peut être utilisé aussi bien entre professionnels qu'entre particuliers.

Globalement, dans les pays où le virement instantané existe, son utilisation augmente très fortement. Selon les pays, le produit est utilisé différemment : en « *B to B* » au Brésil (avec un montant moyen de 3 000 dollars) et, à l'autre extrême, en « *C to C* » en Suède (avec un montant moyen de 30 dollars).

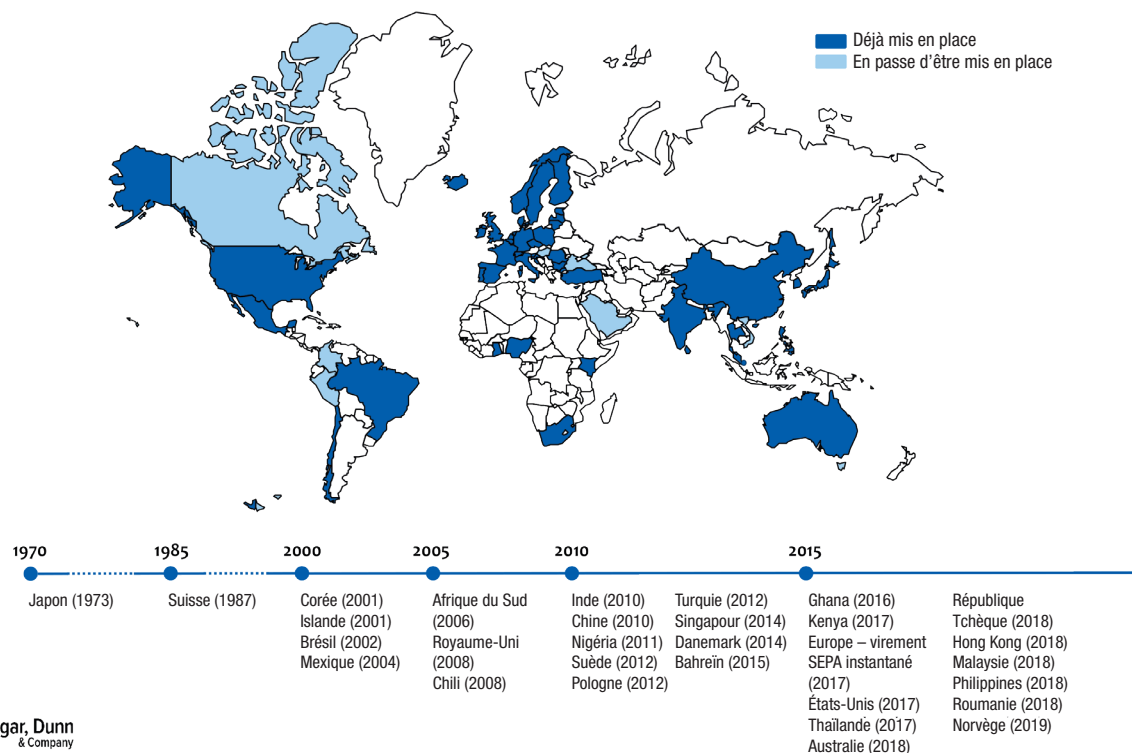
Un certain nombre de questions demeurent et les réponses sont variables selon les pays et les habitudes de paiement.

- Quels sont les principaux cas d'utilisation du virement instantané ?
- Comment trouver un bon compromis entre facilité d'utilisation et sécurité ?
- Quels sont les services associés au virement instantané ?
- Quel est le modèle économique adopté sur l'ensemble de la chaîne de valeur ?
- Tous les acteurs de l'écosystème du paiement doivent-ils collaborer pour le développement du virement instantané ?

En zone euro, la Banque centrale européenne (BCE) propose depuis le 30 novembre 2018, un nouveau moyen de paiement : TIPS. Accessible aux particuliers et aux entreprises de la zone euro, ce système de virement instantané est facturé aux banques par la BCE à 0,0020 euro la transaction, les 10 premiers millions d'euros de transactions étant exonérés de frais.



## Le virement instantané a été mis en place ou est en passe de l'être dans plus de 60 pays



Source : FIS, Flavour of Fast Report (2019), European Payments Council, analyse de EDC.

### La stratégie nationale des moyens de paiements scripturaux

Le 22 janvier 2019, le service de la Surveillance des moyens de paiement scripturaux de la Banque de France a présenté aux membres du CCSF un bilan de l'action du Comité national des paiements scripturaux (CNPS).

Le CNPS, enceinte de concertation créée en 2016, vise à mettre en œuvre la stratégie nationale sur les moyens de paiement qui avait été initiée par les travaux du Comité, lors des assises des moyens de paiements en juin 2015 et présentée par le ministre des Finances et des Comptes publics fin 2015. L'objectif de cette stratégie est d'« accélérer le développement des

*moyens de paiement innovants et la compétitivité de l'industrie française* » des paiements.

Dans un premier temps, le CNPS a mené dix-sept actions regroupées autour de quatre axes (faciliter les paiements par carte, favoriser le sans contact, augmenter la rapidité des transactions et développer les alternatives au chèque). Puis, dès 2018, le CNPS a élaboré un deuxième volet d'actions afin de poursuivre le développement de la stratégie des moyens de paiement, en tenant compte des évolutions récentes : un marché français caractérisé notamment par un maintien de l'utilisation du chèque (même si son utilisation décroît rapidement), une utilisation prépondérante de la carte bancaire et une utilisation plutôt faible des virements et prélèvements. Ce marché



se caractérise également par une dissémination technologique et l'arrivée de nouveaux acteurs qui contribuent à diluer l'acte de paiement dans une transaction commerciale plus globale.

Pour autant, cette évolution repose toujours sur un socle identique de moyens de paiements (carte de paiement, virements et prélèvements) qui servent toujours de supports aux opérations. Les paiements tendent à devenir un service perçu par le consommateur comme « gratuit », et dont le financement repose sur trois grands modèles théoriques : segmentation des offres et facturation des conditions *premium*, report des coûts sur le bénéficiaire et monétisation des données liées aux paiements auprès de tiers <sup>2</sup>.

Dans le marché des paiements en mutation, le virement s'affirme désormais comme concurrent du paiement par carte. Le développement du paiement instantané va accentuer cette tendance qui, à terme, pourrait modifier le *business model* des banques et des prestataires techniques. Avec les nouveaux entrants dans le monde des paiements, la répartition des revenus des paiements risque d'évoluer entre les produits et entre les acteurs.

Dans ce contexte, le CNPS a identifié plusieurs problématiques : la sécurité (risques technologiques et protection des données), la souveraineté (supervision et maîtrise des données) et la convergence des technologies (la fragmentation des technologies et des acteurs). Ces problématiques doivent s'envisager dans le cadre des spécificités du marché français des paiements qui est, de par sa taille, un marché clé en Europe avec un schéma carte national puissant.

Pour les prochaines années, la stratégie nationale sur les moyens de paiement s'articulera autour de trois priorités :

- poursuivre les travaux pour des paiements dématérialisés et sécurisés au service de la société (développement de la digitalisation des paiements qui doit notamment permettre une inclusion financière des personnes en situation de handicap) ;

### Le Comité national des paiements scripturaux (CNPS)

Le Comité national des paiements scripturaux (CNPS) rassemble les représentants du secteur des moyens de paiements ainsi que ceux des institutions publiques impliquées dans ces sujets, dont la présidente du CCSF. Il est présidé par la Banque de France. La Fédération bancaire française (FBF) et l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE) en assurent conjointement la vice-présidence.

#### Les Assises de paiement

Les Assises de paiement ont été organisées, le 2 juin 2015, par Michel Sapin, ministre des Finances et des Comptes publics, Emmanuel Macron, ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique et Axelle Lemaire, secrétaire d'État chargée du Numérique.

Ces Assises ont permis de présenter les résultats du travail de concertation mené au niveau de l'ensemble de la filière française des moyens de paiements par Emmanuel Constans, alors président du CCSF.

Ce travail a servi de base à la rédaction de la première stratégie nationale sur les moyens de paiements.

#### La stratégie nationale sur les moyens de paiements (2015-2018)

La première stratégie nationale s'articulait autour de quatre axes stratégiques.

- Axe 1 – mieux répondre aux besoins des utilisateurs
- Axe 2 – renforcer la sécurité des moyens de paiements
- Axe 3 – développer la compétitivité de l'industrie française des paiements
- Axe 4 – améliorer la gouvernance

<sup>2</sup> Globalement, l'équilibre des coûts et produits liés aux moyens de paiement s'effectue par la contribution positive des cartes bancaires, virements et prélèvements face aux coûts engendrés par le traitement des chèques et des espèces.

- accélérer le déploiement des innovations;
- concourir à l'ambition européenne d'un approfondissement du marché unique des paiements.

Autre défi majeur identifié par le CNPS : favoriser les conditions d'une indépendance européenne dans le domaine des paiements, de plus en plus investis par des géants issus du numérique en provenance de la Chine ou des États-Unis.

### 2. LA MISSION « INCLUSION ET RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION »

Le 1<sup>er</sup> octobre 2019, le Comité national des paiements scripturaux (CNPS) a présenté au CCSF les contours de la mise en œuvre de la nouvelle stratégie des moyens de paiement pour la période 2019-2024, annoncée en février 2019, qui s'articule autour de trois grands axes :

- poursuivre, dans le sillage de la précédente stratégie établie en 2015, les travaux de promotion des moyens de paiements dématérialisés et sécurisés au service de l'économie;
- accélérer et accompagner le déploiement des innovations pour favoriser l'émergence des nouvelles pratiques de paiement dans un environnement de confiance;
- concourir à l'ambition européenne d'un approfondissement du marché unique des paiements.

Cette nouvelle stratégie comporte 56 actions à mener d'ici à 2024 et qui sont pilotées par cinq groupes de travail : « Marché européen des paiements », « Synergies entre instruments et solutions de paiement », « Facturation électronique et dématérialisation », « Inclusion et relations avec l'administration » et « Numérique et technologie ». Dans ce cadre, le CNPS a demandé au CCSF de prendre en charge, avec la

direction générale des Finances publiques (DGFIP), l'animation du groupe de travail n° 4, consacré au thème « Inclusion et relations avec l'administration ».

Les travaux de ce groupe de travail doivent porter sur deux axes principaux.

- L'inclusion et les relations entre l'administration et les particuliers. Le premier aspect concerne aussi bien l'exclusion sociale causée par le développement des paiements électroniques que l'accès aux nouveaux moyens de paiement pour les personnes en situation de handicap. Sur ce dernier point, le groupe de travail sera en charge de la conception et de la rédaction d'une charte ayant vocation à être rendue publique à l'issue des travaux.
- Le second aspect a trait à la modernisation des paiements dans les relations entre l'administration et les particuliers avec par exemple, le développement et l'adoption de messages relatifs aux « virements référencés » (*Request to Pay*).

Les quatre actions de la stratégie nationale qui seront discutées au sein de ce groupe sont les suivantes.

- 14 – Soutenir le déploiement de Payfip<sup>3</sup>;
- 17 – Encourager les entités publiques à adopter l'utilisation de moyens de paiement électroniques modernes : virement SEPA instantané dans les relations avec les usagers (régularisation, règlement des aides publiques, etc.), virement référencé (cf. également l'action 16 sur le virement référencé et groupe de travail « Synergies instruments et solutions de paiement »);
- 30 – Concevoir une charte permettant de mieux inclure les besoins des personnes en situation de handicap dans le développement des nouvelles solutions de paiement;

<sup>3</sup> Offre de paiement en ligne multi-instruments (carte, prélèvement) proposée par la DGFIP à l'ensemble des entités publiques, telles que les collectivités locales, cf. <https://www.collectivites-locales.gouv.fr/payfip>.

- 32 – Lancer une étude sur l'accès aux moyens de paiement électroniques afin d'identifier d'éventuelles lacunes en termes d'inclusion sociale.

Le CCSF et les représentants de la DGFIP se sont réunis à deux reprises les 1<sup>er</sup> octobre 2019 et 28 janvier 2020. Les débats ont permis de faire un tour d'horizon sur les éventuelles difficultés rencontrées par les particuliers dans leurs relations avec l'administration, en matière de paiements ainsi que sur les modes de paiement privilégiés par les personnes en situation de difficulté financière. Le groupe de travail a également fait porter sa réflexion sur les moyens à mettre en œuvre pour faciliter le développement des paiements dématérialisés, en mettant l'accent sur les paiements les plus sûrs et simples d'utilisation.

### 3. LA STRATÉGIE NATIONALE D'ÉDUCATION ÉCONOMIQUE, BUDGÉTAIRE ET FINANCIÈRE

Le 19 février 2019, la direction de l'Éducation financière de la Banque de France a fait le point sur la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière, lancée par le gouvernement en 2016 et dont l'objectif est de renforcer les connaissances économiques, budgétaires et financières des publics. La Banque de France, opérateur national de cette stratégie, a pour mission de la décliner par des actions concrètes, afin de mieux accompagner les Français dans leurs décisions du quotidien.

Rappelant d'abord que la stratégie d'éducation financière était « née au CCSF »<sup>4</sup>, le directeur de l'Éducation financière de la Banque de France a ensuite détaillé les cinq piliers sur lesquels elle repose.

Le Pilier 1 est fondé sur le développement de l'éducation budgétaire et financière pour les jeunes. À ce stade, seuls le primaire et le collège sont concernés, le lycée sera traité ensuite notamment au travers de l'enseignement mathématique. Un « passeport » d'éducation financière devait être expérimenté en classe de 4<sup>e</sup> au premier semestre 2019.

Le Pilier 2 concerne les intervenants sociaux y compris ceux intervenant dans les points conseil budget (PCB). Ce pilier repose sur le développement des compétences et la mobilisation dans l'accompagnement des personnes en situation de fragilité financière par les intervenants sociaux.

Le Pilier 3 concerne l'action vers le grand public et le soutien des compétences budgétaires et financières tout au long de la vie. La Banque de France a ainsi lancé, en janvier 2017, le portail « Mes questions d'argent » couvrant une centaine de thématiques et proposant des informations neutres et pédagogiques permettant de mieux appréhender la gestion d'un compte bancaire, d'un budget, de l'épargne et des crédits... Ce portail propose des liens vers une sélection de contenus de sites de différents partenaires et d'acteurs accompagnant les publics en situation de fragilité financière. Plus d'un million de pages<sup>5</sup> ont été vues sur ce portail.

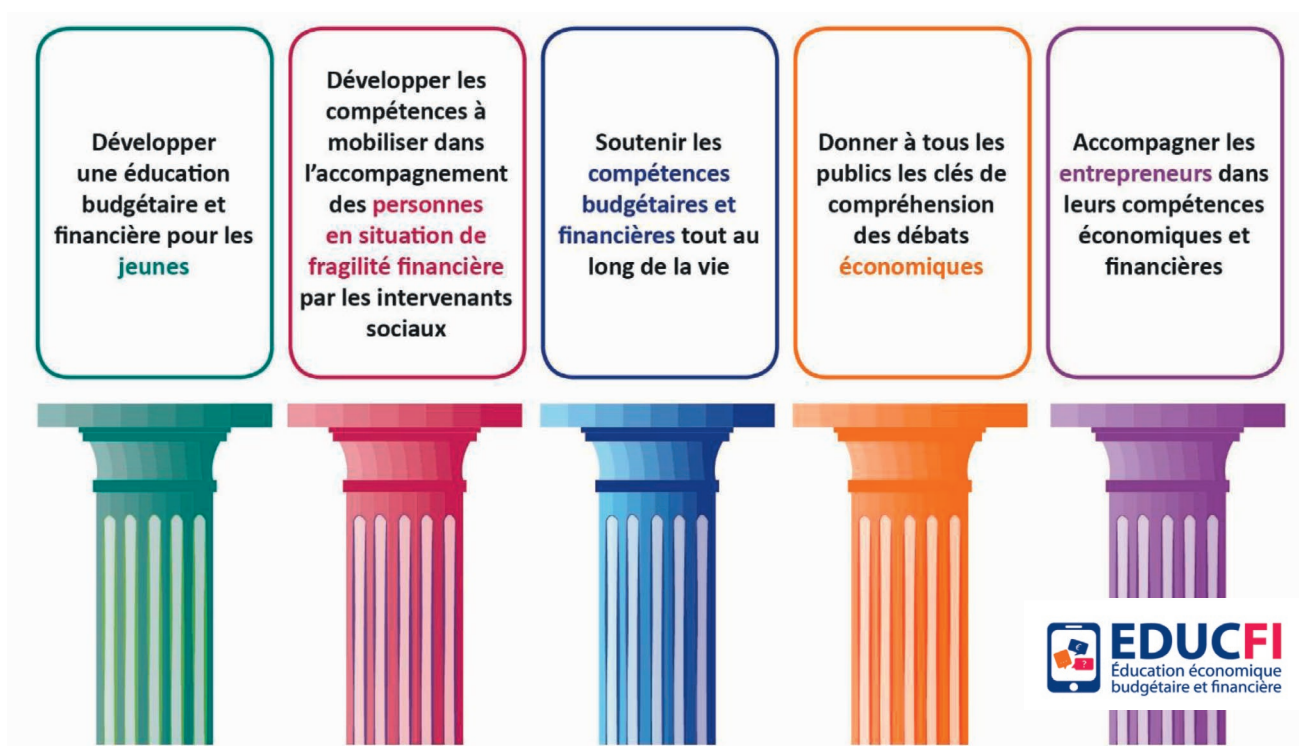
Le Pilier 4 repose sur la partie « débats économiques » : il s'agit de donner à tous les publics les clés de compréhension des débats économiques. Une action forte de la Banque de France en ce domaine est l'ouverture de la Cité de l'économie (Citéco). Inaugurée le 14 juin 2019, Citéco<sup>6</sup> vise à améliorer les connaissances économiques du grand public, notamment celles des jeunes. Elle présente, sous une forme interactive, les principales notions et enjeux de l'économie et de la monnaie.

Le Pilier 5 concerne la sensibilisation et l'information des entrepreneurs à toutes les étapes de la vie d'une entreprise. Le portail [www.mesquestionsdentrepreneur.fr](http://www.mesquestionsdentrepreneur.fr), lancé

4 Par lettre du 3 octobre 2013, le ministre de l'Économie et des Finances avait confié au président du Comité consultatif du secteur financier la mission d'élaborer une proposition de stratégie nationale en matière d'éducation financière. Le rapport « La définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation financière » publié en janvier 2015 et issu des travaux d'un groupe de réflexion constitué dans le cadre du CCSF, visait à répondre à cette demande ministérielle. [https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/ccsf\\_rapport\\_education\\_financiere.pdf](https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/ccsf_rapport_education_financiere.pdf)

5 Chiffre indicatif au 19 février 2019.

6 <https://www.citeco.fr/>



par la Banque de France en septembre 2019, propose des contenus pédagogiques et des outils pratiques et ludiques pour accompagner les entrepreneurs – en priorité les dirigeants de TPE – et les aider à renforcer leurs compétences économiques et financières. Le CCSF se félicite, par ailleurs, que le dernier pilier de l'éducation financière soit inspiré des propositions du rapport de sa présidente, « Les relations bancaires et financières d'un particulier devenant travailleur indépendant », remis en février 2018 au ministre de l'Économie et des Finances.

Le CCSF partage les objectifs de cette stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière qui est d'être à l'écoute des sujets de préoccupation du grand public afin de répondre au mieux à ses besoins. Les travaux du Comité ont montré de longue date qu'une sensibilisation aux enjeux de l'éducation économique et financière est nécessaire ; il est important que les actions soient pédagogiques et intègrent une dimension d'échange avec le public concerné.

# Chapitre 4

## La médiation

### 1. L'ORGANE COLLÉGIAL DU CCSF ET SON ACTIVITÉ

#### Le bilan statistique du fonctionnement de l'organe collégial en 2019

En 2019, le mandat des 65 médiateurs, nommés en 2016 pour une durée de trois ans par l'organe collégial adossé au CCSF pour le compte de 112 établissements et leurs filiales, s'achevait.

Lors de la réunion plénière du 19 février 2019, la présidente du CCSF a présenté et obtenu l'accord du Comité sur différentes mesures de simplification et d'accélération de la procédure de renouvellement des mandats qui arrivaient à échéance. Elle a proposé que la désignation des médiateurs fasse l'objet d'une procédure écrite lorsque le contrat, le périmètre de l'établissement et les conditions de revenus sont inchangés. À cette occasion, elle a également indiqué que les désignations faites par l'organe collégial allaient faire l'objet d'une information auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et précisé que le CCSF et la CECMC allaient travailler en étroite coordination. Elle a enfin informé les membres du nom des représentants, titulaires et suppléants, représentants d'associations de consommateurs agréées.

À l'issue de l'année 2019, sur les 65 médiateurs dont le mandat arrivait à échéance :

- 27 n'ont pas fait l'objet d'une demande de renouvellement auprès de la présidente du CCSF, de la part des professionnels qui avaient présenté leur candidatures trois ans auparavant, et ce pour

des raisons diverses (fusions d'établissements, choix d'un système de médiation de branche, etc.);

- 37 médiateurs, pour le compte de 78 établissements, ont fait l'objet d'une nouvelle demande de nomination. Dans la grande majorité des cas (35), le professionnel demandait le renouvellement du mandat du même médiateur. Dans deux cas, le professionnel a choisi de présenter un nouveau candidat;
- un médiateur n'a pas été renouvelé, l'établissement n'ayant pas déposé de dossier.

Sur ces 37 candidats présentés, au 31 décembre 2019 :

- 36 médiateurs ont été nommés;
- 1 candidature a été rejetée.

#### Le bilan des membres de l'organe collégial représentants d'associations de consommateurs

Lors de la réunion plénière du 21 janvier 2020, les membres titulaires et suppléants de l'organe collégial, représentants d'associations de consommateurs agréées, ont présentés au CCSF les principaux enseignements qu'ils retiraient de l'étude des dossiers présentés par les professionnels et des échanges qui en avaient découlé.

Ils se sont tout d'abord félicités du bon déroulement de la procédure, de la bonne qualité des dossiers présentés, avec notamment une prise en compte de la réglementation RGPD et, le cas échéant, de

### **Le contexte : un dispositif qui résulte de la transposition de la directive « médiation » de 2013**

La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC), prévoit qu'en matière de litiges de consommation, les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges doivent couvrir tous les secteurs avec, en outre, trois objectifs :

- la garantie de procédures répondant à des exigences de qualité en termes d'accessibilité, de compétence, d'impartialité, de transparence, d'efficacité et d'équité ;
- une évaluation stricte par une ou des autorités publiques des conditions dans lesquelles les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation fonctionnent, avec la responsabilité, pour ces autorités, de notifier à la Commission européenne une liste des entités chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- une information et une assistance des consommateurs leur permettant d'accéder de manière effective à ces procédures.

De plus, la directive est fondée sur le principe de subsidiarité et s'appuie sur les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges existant dans les États membres, par exemple les procédures de médiation pour la France.

Préalablement à la transposition de la directive, un large travail de concertation a été effectué, à l'initiative de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) par un groupe de travail présidé par Emmanuel Constans, médiateur des ministères économiques et financiers, et composé de médiateurs, de représentants des fédérations professionnelles et d'associations de consommateurs. Ce groupe de travail a rendu, en mai 2014, un rapport dans lequel figurent treize recommandations relatives à la généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation, aux conditions d'accès et à la gratuité de la médiation, ainsi qu'à l'évaluation des médiateurs.

L'ordonnance du 20 août 2015, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, est venue transposer la directive. Le décret en Conseil d'État n°2015-1382, du 13 octobre 2015, relatif à la médiation des litiges à la consommation, a précisé les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences d'indépendance et d'impartialité attachées au statut de médiateur de la consommation et les obligations d'information et de communication qui incombent à ce dernier. Le décret n° 2015-1607, du 7 décembre 2015, relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise, précise la composition de l'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs d'entreprise.

Ces textes ont confié au CCSF une nouvelle mission. D'après les dispositions du dernier alinéa de l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier, les médiateurs d'entreprises du secteur financier peuvent être désignés par un organe collégial constitué par le président du CCSF. Il s'agit d'une possibilité pour les entreprises qui doivent en faire la demande, l'alternative étant de constituer en leur sein un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréées et de représentants du professionnel concerné. L'article D. 614-1 précise que le président du CCSF nomme :

- deux représentants d'associations de consommateurs agréées, titulaires ou suppléants du comité ;
- deux représentants du professionnel concerné, proposé par celui-ci.

Il prévoit également que le président du CCSF nomme les deux suppléants des représentants d'associations de consommateurs agréées.

Il dispose que le médiateur est nommé à la majorité des voix de ces représentants, sans participation au vote du président du Comité ou de son représentant qui assiste aux débats.



L'absence de difficulté à obtenir des informations de la part des professionnels. Ils ont déclaré avoir été particulièrement vigilants sur la question de l'indépendance du médiateur, notamment vis-à-vis du professionnel qui le présentait. À cet égard, ils ont indiqué avoir, pour cette raison, écarté une candidature. Ils ont précisé avoir constaté, de manière générale, une dispersion importante des rémunérations. Ils ont été assez surpris du faible nombre de dossiers traités par certains médiateurs de petites structures. Ils ont été intéressés par la communication réalisée sur le dispositif de médiation, notamment sur le fait que ce dispositif soit réellement facilement accessible, sur le site internet dédié, par les consommateurs et aussi par la formation des médiateurs. Il leur est arrivé de pouvoir orienter des professionnels vers des formations pour les médiateurs, tant sur la médiation que sur le droit de la consommation en tant que tel. Ils ont aussi estimé que certains rapports annuels sont assez incompréhensibles et/ou contiennent peu d'informations.

Ils ont enfin constaté que 80 % des dossiers étaient parfois considérés comme irrecevables, ce qui les amène à penser qu'il y a un vrai problème de compréhension par les clients du circuit à respecter<sup>7</sup> et que le parcours à suivre n'est pas suffisamment balisé. Au cours des échanges qui ont suivi, un consensus s'est dégagé sur l'intérêt de poursuivre les réflexions sur les mesures de simplification qu'il serait intéressant de proposer, notamment pour aboutir à un système de saisine des médiateurs plus simple pour les consommateurs.

## 2. LES AUTRES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Comme chaque année, le CCSF a entendu les différents médiateurs de branche venus lui présenter les grandes lignes de leur activité pendant l'année écoulée. Ces rendez-vous sont l'occasion de faire un point sur les sujets qui concernent les consommateurs et qui émergent à travers la variété des réclamations traitées.

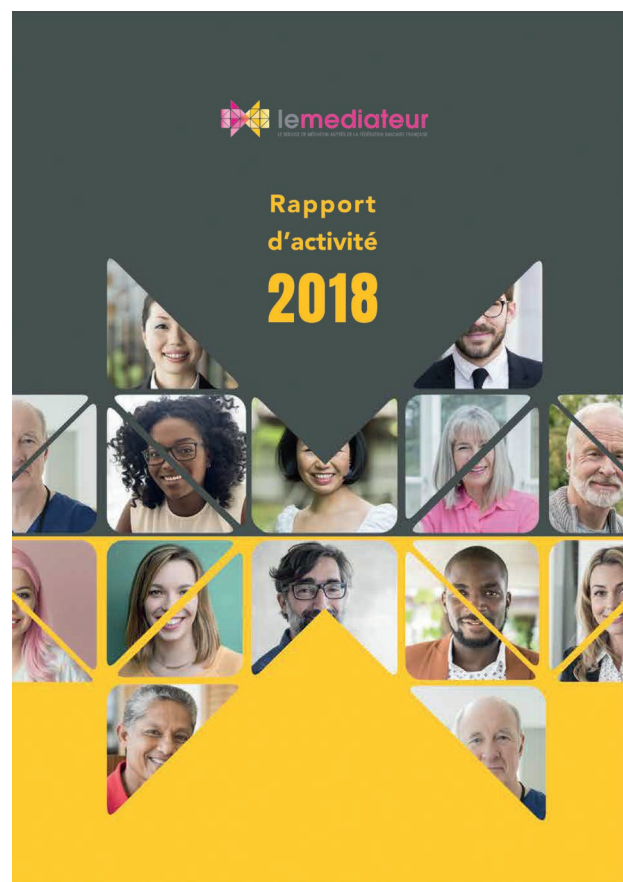
## La médiation bancaire

La médiatrice auprès de la Fédération bancaire française (FBF) et le président du Cercle des médiateurs bancaires<sup>8</sup> ont présenté aux membres du CCSF, le 25 juin 2019, leurs bilans de la médiation bancaire. Le service de médiation auprès de la FBF regroupait, fin décembre 2018, plus de 130 banques adhérentes. Le Cercle des médiateurs recensait

<sup>7</sup> Le service de réclamation du prestataire doit être saisi préalablement et ce n'est qu'en cas d'absence d'accord que le médiateur est saisi.

<sup>8</sup> Créé en mai 2015, le Cercle des médiateurs bancaires a vocation à regrouper l'ensemble des médiateurs désignés auprès des établissements de crédit et plus généralement des prestataires de services bancaires.

Il a pour objet non seulement de représenter ses membres auprès des autorités et de leur proposer toutes les mesures et réformes utiles à la médiation bancaire mais également d'offrir à ses membres un lieu d'échange, d'information et de formation comme de formuler des recommandations à leur usage.



35 adhérents. Au total, en 2018, on a dénombré 46 420 saisines (3 884 saisines auprès de la médiatrice de la FBF et 42 536 auprès des médiateurs du Cercle des médiateurs), en diminution par rapport à 2017.

En 2018, concernant ses adhérents, le président du Cercle des médiateurs a relevé seulement 9 705 demandes recevables sur les 42 536 reçues, soit près de 1 100 de plus qu'en 2017. Sur ces 9 705 demandes recevables, 426 propositions de solution ont été faites. Dans 4 cas sur 10, un avis partiellement favorable est donné. Le président du Cercle des médiateurs a souligné que les dossiers irrecevables sont dus, pour les trois-quarts, comme les années précédentes, au non-épuisement des recours internes. Il a indiqué que, s'agissant de la répartition thématique des litiges, les trois types d'activités cœur de métier (le crédit, le dépôt, les moyens de paiements) sont à l'origine de trois litiges sur quatre (soit un peu plus de 71 %). Les moyens de paiement ont constitué en 2018 le thème le plus souvent évoqué.

Coté FBF<sup>9</sup>, sur les 3 884 saisines, 1 360 dossiers étaient recevables, en progression de 35 % (contre + 30 % environ en 2017) et l'on constate une montée en régime des services réclamations des banques. Selon la médiatrice de la FBF, les consommateurs mécontents savent mieux qu'il faut d'abord saisir ce service avant de recourir à la médiation. En 2018, 1 645 dossiers ont été résolus avec 1 231 prises de position ou propositions de médiation, et 414 règlements amiables. Au sein des dossiers examinés, la médiatrice de la FBF a relevé quatre grandes catégories de réclamations : la fraude aux moyens de paiement, les successions, les clôtures des plans d'épargne logement et la problématique des personnes vulnérables. Elle a notamment remarqué une persistance des saisines concernant des fraudes (qui représentent 30 % des dossiers traités), en particulier sur la banque en ligne, ainsi que des escroqueries aux moyens de paiement. En revanche, les litiges portant sur les crédits sont en baisse, en raison du tassement des demandes portant sur les renégociations de crédit et sur l'assurance emprunteur, notamment au deuxième semestre. La médiatrice de la FBF a également attiré l'attention des membres du Comité sur les dossiers de successions, qui ne sont

pas les plus nombreux mais sont souvent des cas complexes. Elle a, par ailleurs, été amenée à examiner, en matière de successions en assurance-vie, le cas d'héritiers contestant le délai de paiement.

### La médiation de l'Autorité des marchés financiers

Le 21 mai 2019, la médiatrice de l'Autorité des marchés financiers (AMF) a présenté aux membres du Comité son rapport sur la médiation en 2018. Ce fut l'occasion pour elle de rappeler ses trois principales missions :

- tenter de trouver des solutions amiables dans un dossier ;
- si le dysfonctionnement relève d'une insuffisance de la procédure, engager le dialogue avec le professionnel pour améliorer cette procédure ;
- faire bouger des situations et pratiques existantes, voire la législation, en étant force de proposition.

Parmi les chiffres significatifs en 2018, la médiatrice relève la hausse de son activité avec 1 438 dossiers reçus (en augmentation de + 6 % par rapport à l'année 2017), l'augmentation significative du nombre de dossiers reçus dans le champ de compétence (813, soit + 17 %) et un nombre d'avis rendus plus nombreux également (523, soit + 3 %). Une fois sur deux, l'avis est favorable au requérant et, généralement (93 % des recommandations en 2018), la proposition est suivie par les professionnels. Un chiffre qui s'explique par un travail préalable de négociation avec le professionnel.

Les avis concernent 308 établissements (prestataires de services d'investissements majoritairement, mais aussi entreprises de marché, émetteurs etc.), dont une douzaine regroupe la majorité des dossiers. La médiatrice de l'AMF le rappelle : la fragmentation des

<sup>9</sup> Le rapport d'activité 2018 est en ligne sur le site de la FBF : <https://lemediateur.fbf.fr/son-rapport-dactivite/>





secteurs (banque, finance et assurance) est complexe pour l'utilisateur. Ainsi, en 2018, près de 44 % des dossiers reçus sont en dehors du champ de compétence du médiateur de l'AMF. Point positif cependant : grâce au mode de filtrage du nouveau formulaire figurant sur le site de l'AMF, seulement 27 % des dossiers saisis ainsi sont non recevables, contre 46 % en 2017.

Trois tendances fortes se dégagent en 2018 :

- l'importance des dossiers relatifs à l'épargne salariale (un dossier sur trois) et leur progression (217 dossiers en 2018, contre 211 en 2017). Ils se répartissent en trois thématiques : affectations par défaut dans le PERCO (saisines en hausse), erreurs liées au PERCO et frais de garde (en diminution) ;
- les dossiers concernant le trading spéculatif sur le marché des changes (Forex) ou sur celui des options

binaires sont en baisse (51 dossiers en 2018, contre 98 en 2017). Cette forte diminution liée à l'impact des diverses initiatives françaises ou européennes en ce domaine s'explique aussi par un déplacement de l'escroquerie vers d'autres produits, comme les crypto-actifs, selon la médiatrice de l'AMF ;

- enfin, les dossiers portant sur le PEA sont en hausse avec 70 dossiers en 2018 (contre 53 en 2017) dont la moitié porte sur des problèmes de durées anormales de transfert entre deux établissements gestionnaires. Cette difficulté avait conduit le médiateur à formuler des recommandations générales en la matière pour accélérer et fluidifier ces transferts, notamment en cas de titres non cotés au sein de l'enveloppe. Une procédure qui a été facilitée après un Avis du CCSF sur la simplification de la procédure de transfert de titres non cotés dans le PEA adopté le 11 septembre 2018.

### La médiation de l'assurance

Le Comité a accueilli, le 16 avril 2019, le médiateur de l'assurance <sup>10</sup> qui a présenté le bilan de la médiation de l'assurance pour l'année 2018.

Il a rappelé en préambule que la médiation a un coût pour les entreprises et intermédiaires d'assurance (elle est à la charge exclusive du professionnel et elle est gratuite pour le consommateur). Elle constitue *in fine* un investissement pour les entreprises, l'examen des réclamations se révélant en effet un précieux indicateur des difficultés rencontrées et des dysfonctionnements. En identifiant les mauvaises pratiques commerciales du secteur de l'assurance (les manquements en matière de protection du consommateur), la médiation contribue à la mise en œuvre d'actions correctives au niveau des différentes entités et, le cas échéant, au niveau du réseau.

Sur le plan statistique, l'année 2018 a été marquée par une diminution, pour la première fois, du nombre de saisines reçues : près de 5 % pour 16 000 saisines

<sup>10</sup> Le secteur des assurances n'a qu'un seul médiateur.

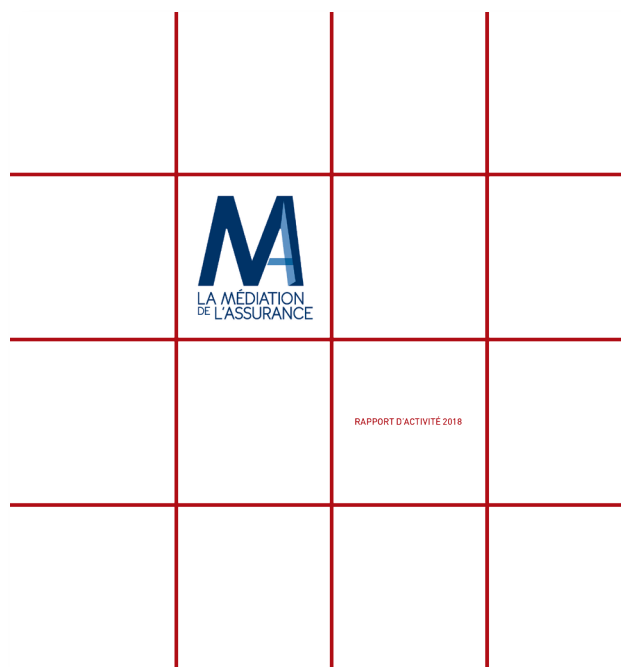
environ. Cette évolution semble consécutive à la prise de conscience, par les intermédiaires d'assurance, de l'importance d'un traitement efficient et en amont des réclamations. Le nombre de saisines recevables est, quant à lui, en constante croissance (+ 13 % avec 4 967 dossiers recevables en 2018). Une tendance à la hausse qui s'explique notamment par une nouvelle présentation du site internet de la médiation de l'assurance<sup>11</sup> et à un nouveau formulaire de saisine en ligne.

Le médiateur de l'assurance note que près de 75 % des saisines lui parviennent par voie postale et 25 % par voie électronique. Il souligne la prépondérance des saisines irrecevables en raison de leur caractère prématuré (défaut de saisine préalable du service des réclamations de l'assureur). Parmi les saisines soumises à la médiation, la grande majorité concerne les litiges en assurance de biens, viennent ensuite les litiges en assurance de personnes.

Parmi les manquements constatés, figurent des clauses bénéficiaires de contrats d'assurance-vie non mises à jour, des clauses d'exclusion en assurance non-vie trop imprécises ou trop générales, un défaut de communication des conclusions du rapport d'expertise (sur le taux d'invalidité notamment), une célérité insuffisante dans le règlement des prestations d'assurance-vie en raison des procédures de lutte contre le blanchiment ainsi qu'un conseil commercial et fiscal lacunaire.

D'une manière générale, le médiateur note que la rédaction des clauses de contrats est la cause de nombreuses incompréhensions et contestations. Il propose que ces clauses soient rédigées plus clairement.

En matière d'assurance-vie, les clauses bénéficiaires absconces font l'objet de nombreuses saisines. Si le médiateur de l'assurance constate une amélioration des clauses des conditions générales des contrats, il déplore toutefois la persistance de clauses-types incompréhensibles. Il rappelle la nécessité de rédiger des clauses de contrats claires et de les mettre à jour régulièrement afin de prévenir un certain nombre de litiges. En prévoyance, il regrette



l'incompréhension suscitée par la terminologie « invalidité professionnelle » et/ou fonctionnelle.

Globalement, le médiateur donne raison aux consommateurs dans 28 % des cas. Il souligne aussi qu'en prenant connaissance de la « jurisprudence » de la médiation, les associations de consommateurs évitent les saisines inutiles et augmentent leurs chances de succès.

À l'occasion de sa présentation au Comité, le médiateur de l'assurance s'est félicité d'avoir été entendu par le législateur qui a désormais assorti de pénalités le non-respect des dispositions de l'article L. 132-23-1 du Code des assurances sur le délai de quinze jours dans lequel l'assureur doit contacter le bénéficiaire du contrat d'assurance-vie après le décès de l'assuré.

Enfin, le médiateur suggère, pour la sérénité du processus de médiation, que les procédures de recouvrement engagées par l'assureur soient suspendues pendant cette période d'examen des dossiers.

<sup>11</sup> [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

# Chapitre 5

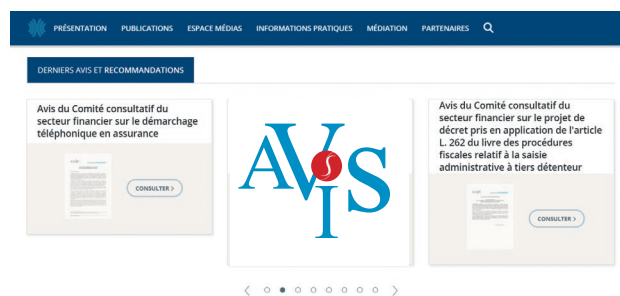
## Les assurances de personnes

### 1. L'AVIS DU CCSF DU 19 NOVEMBRE 2019 SUR LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE EN ASSURANCE

Sur proposition des associations de consommateurs, le CCSF a décidé à l'unanimité de ses membres, de travailler à la mise en place de bonnes pratiques sur le démarchage téléphonique en assurance. En effet, considérant que les mauvaises pratiques et abus de certains acteurs nuisaient à la profession dans son ensemble, les distributeurs ont souhaité mettre en place de bonnes pratiques qui conduisent à mettre fin à « la vente en un temps » et à généraliser un consentement écrit. De leur côté, les représentants des associations de consommateurs, qui ont exprimé le souhait d'une interdiction du démarchage téléphonique arguant du nombre de plaintes de particuliers, ont souhaité agir, dans le cadre du CCSF, avec les mêmes objectifs : la fin de « la vente en un temps » et un consentement écrit. Ils souhaitaient également qu'il y ait un délai entre « l'appel à froid » et le rendez-vous téléphonique.

Le groupe de travail regroupant toutes les parties concernées a travaillé sur ces différents points et a tenu, entre le 12 février et le 5 novembre 2019, six réunions aboutissant à un texte qui vise exclusivement les « appels à froid » de distributeurs vers des prospects. Dans cet Avis, les distributeurs se sont engagés à respecter de bonnes pratiques et notamment les points suivants :

- si le prospect indique son absence d'intérêt pour l'offre qui lui est présentée, le distributeur n'insiste pas et ne le rappelle pas ;
- le recueil de son consentement ne peut se faire en aucun cas lors de l'appel à froid ;



- le recueil de son consentement doit être formulé par écrit ;
- la communication orale, par le prospect, d'un code qui lui aura été transmis par SMS ne vaut ni consentement ni signature ;
- si le prospect décide de convenir d'un rendez-vous téléphonique, celui-ci ne peut avoir lieu qu'après lui avoir laissé un délai de 24 heures pour prendre connaissance des documents précontractuels.

Les professionnels se sont engagés à mettre en œuvre ces bonnes pratiques au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2020 et le CCSF a indiqué qu'il en assurerait le suivi et qu'il ferait un bilan de ces nouvelles pratiques au plus tard un an après leur mise en œuvre.

À l'issue d'une procédure écrite convenue lors de la réunion plénière du 12 novembre 2019, cet Avis a été adopté, faisant l'objet d'un très large consensus au sein du Comité. Il a notamment été approuvé à l'unanimité par les représentants des entreprises et courtiers d'assurance, ainsi que par les représentants des clientèles de particuliers et les représentants des organisations syndicales, représentatives des personnels des établissements financiers.



### Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le démarchage téléphonique en assurance

#### Éléments de contexte

Le démarchage téléphonique consiste à contacter par téléphone un consommateur afin de lui proposer un produit ou un service, sans que l'intéressé ait effectué de demande explicite en ce sens auprès du professionnel. La législation applicable en cas de vente à distance prévoit notamment de fournir une documentation précontractuelle. Elle s'applique à tout consommateur y compris en matière d'assurance et vise à permettre l'obtention d'un consentement éclairé. Le consommateur bénéficie, en outre, d'un droit de renonciation<sup>1</sup>.

La distribution des contrats d'assurance est par ailleurs règlementée par les règles issues de la directive « distribution en assurance » (DDA) qui a été transposée en droit français par l'Ordonnance n° 2018 361 du 16 mai 2018. Ces législations s'imposent à tous les acteurs opérant sur le marché français. Les membres du CCSF conviennent cependant qu'une attention particulière doit être apportée à l'égard des prospects faisant l'objet d'un appel téléphonique non sollicité (appel à froid).

En effet, l'ACPR a constaté à de nombreuses reprises que les pratiques de certains acteurs du marché n'étaient pas conformes aux règles de protection des clients et que les personnes âgées, voire très âgées, constituent une part significative des prospects démarchés.

De leur côté, les associations de consommateurs ont exprimé le souhait d'une interdiction du démarchage téléphonique arguant de la complexité des produits d'assurances et du nombre « considérable » de plaintes de particuliers. Dans l'attente, elles considèrent que le démarchage téléphonique doit impérativement être revu, dans le cadre du CCSF, afin d'interdire la technique de distribution dite de la « vente en un temps » de contrats d'assurance au cours d'appels téléphoniques non sollicités (appels à froid), considérant que cette interdiction est essentielle pour s'assurer de la qualité du consentement du consommateur, pris au dépourvu, par une communication qu'il n'a pas sollicitée.

Les représentants des professionnels ont également été alertés par leurs membres sur des mauvaises pratiques et abus de certains acteurs dans le démarchage téléphonique, en assurances santé en particulier. Ces pratiques nuisent à la profession dans son ensemble. Ils ont donc souhaité contribuer à l'élaboration de bonnes pratiques dans le cadre des appels non sollicités auprès de prospects, qui permettent d'obtenir un consentement éclairé et conduisent à mettre fin « à la vente en un temps » et à généraliser un consentement écrit.

#### À l'issue de cette concertation, le Comité a adopté l'Avis suivant :

##### A. Le périmètre

Les propositions suivantes visent les « appels à froid » de la part de distributeurs (assureurs ou intermédiaires d'assurance), c'est-à-dire les appels :

- à visée commerciale ;

.../...

<sup>1</sup> Ce droit de renonciation est de 14 jours en assurance non-vie et de 30 jours en assurance vie à compter de la conclusion du contrat ou de la date de réception de l'information précontractuelle si celle-ci est postérieure à la date de conclusion du contrat.

- vers un consommateur non-client (ci-après « prospect ») et qui n'a pas sollicité d'appel ou engagé de démarches vis-à-vis du distributeur sur le produit pour lequel il est sollicité.

Par exemple, entrent dans cette définition, les appels de la part d'un distributeur à un prospect dont les coordonnées proviennent d'un fichier de prospection acquis auprès d'un tiers.

S'agissant de la notion de démarches vis-à-vis du distributeur, celle-ci recouvre la situation dans laquelle un prospect a communiqué, lors d'une demande de tarif, de simulation, ou de devis, son numéro de téléphone sur un site internet, proposant un service de comparaison dès lors que les conditions suivantes sont cumulativement remplies :

- le prospect est informé dans le formulaire en ligne qu'il remplit qu'il accepte d'être rappelé, pour le produit concerné par la simulation, s'il donne ses coordonnées téléphoniques ; cette information est visible claire et sans ambiguïté ;
- et le prospect a validé le formulaire de demande de comparaison et/ou de devis du comparateur en ligne.

## B. Le processus de vente proposé

Afin d'obtenir à la souscription, un consentement libre et éclairé du prospect, les distributeurs s'engagent à respecter les étapes suivantes :

### *Étape d'information précontractuelle*

Lors de « l'appel à froid » et dans le respect des obligations légales et réglementaires, relatives à la fourniture à distance d'opération d'assurance, le distributeur insiste sur les points suivants :

1. l'identité du distributeur et, le cas échéant, de son lien avec l'assureur ;
2. le caractère commercial de l'appel ;
3. le recueil des exigences et des besoins du prospect ;
4. les principales caractéristiques du produit conseillé dont les garanties ;
5. le montant total de la prime et la durée minimale du contrat ;
6. l'existence ou l'absence d'un droit à renonciation <sup>2</sup> et les modalités de conclusion du contrat et notamment d'expression du consentement.

À l'issue de ce processus, le distributeur demande au consommateur s'il est intéressé à poursuivre la communication. Si le prospect ne donne pas de réponse positive, le distributeur met immédiatement fin à l'appel.

Le prospect peut, à tout moment, indiquer son absence d'intérêt pour l'offre qui lui est présentée et ainsi mettre fin à l'appel à froid. Dans ce cas, le distributeur n'insiste pas et ne le rappelle pas.

Si la transmission des éléments précontractuels s'effectue par courriel, le distributeur doit préalablement à cette transmission et conformément à l'article L. 111-10 (I) du Code des assurances s'assurer de la validité de l'adresse électronique, qui lui est communiquée impérativement par le prospect. Le distributeur s'assure de la réception du courriel.

.../...

2 Le droit de renonciation ne s'applique pas : aux polices d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ; aux contrats d'assurance mentionnés à l'article L. 211-1 du Code des assurances ; aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

Le distributeur ne peut recontacter par téléphone le prospect que si ce dernier décide de convenir d'un rendez-vous téléphonique. Lorsqu'il y a rendez-vous téléphonique, celui-ci ne peut avoir lieu qu'après réception par le prospect de la documentation précontractuelle et après lui avoir laissé un délai de 24 h pour en prendre connaissance et, le cas échéant, la comparer avec des contrats déjà détenus.

Tout appel du distributeur postérieur à l'appel à froid et en lien avec l'offre, n'est possible qu'avec l'accord préalable du prospect.

### **Expression du consentement**

Le recueil du consentement ne peut s'effectuer lors de l'appel à froid. En cas de rendez-vous téléphonique postérieur à l'appel à froid, le recueil du consentement ne peut se faire à l'oral.

Le consentement du prospect doit s'exprimer par un comportement actif, et par écrit, selon les modalités qui lui auront été proposées.

La communication orale, par le prospect, d'un code qui lui aura été transmis par sms par le distributeur ne vaut ni consentement ni signature.

Le comportement actif ne peut se traduire que par l'une des modalités suivantes :

- renvoi du projet de contrat <sup>3</sup> papier signé ou signature électronique du projet de contrat ;
- réponse par courrier électronique ou par un système de communication similaire au courriel proposé par le professionnel sur un espace sécurisé en ligne prévu à cet effet, faisant apparaître sans ambiguïté le consentement du prospect.

### **Après la souscription : « Lettre de bienvenue »**

Le distributeur adresse, dans les meilleurs délais, une « Lettre de bienvenue », à laquelle est jointe, le cas échéant, la documentation contractuelle. Cette « Lettre de bienvenue » fait apparaître :

- le fait que le nouveau client est engagé ;
- la date de conclusion et de prise d'effet du contrat ;
- le droit de renonciation dont il dispose, son délai, sa date de départ, ses modalités d'exercice, notamment le service auquel s'adresser, et la faculté dont doit disposer l'assuré de renoncer au contrat par courrier électronique ;
- les coordonnées du service de réclamation <sup>4</sup> du distributeur pour les contestations portant sur la commercialisation.

.../...

<sup>3</sup> Ou tout autre document contractuel quel que soit son intitulé, projet de contrat, notice, devis, conditions particulières.

<sup>4</sup> Pour toute autre réclamation le consommateur est invité à se référer à la documentation contractuelle.

### C. Pratiques à proscrire

Dans le cadre des communications et pour la conclusion du contrat, les distributeurs s'interdisent :

- de créer, en lieu et place du prospect, une adresse électronique pour lui permettre de recevoir la documentation précontractuelle et contractuelle. Si la création d'un espace sécurisé mis à la disposition du prospect est, quant à elle, tout à fait possible, son utilisation est à l'initiative du prospect ;
- de présenter le droit de renonciation comme une absence d'engagement ;
- d'appeler ou de rappeler les prospects qui ont indiqué leur souhait de ne pas recevoir des appels de nature commerciale ; et
- de proposer au prospect de souscrire un contrat pour un risque déjà couvert si le distributeur ne s'est pas assuré que le prospect peut résilier son contrat en cours concomitamment à la souscription du contrat proposé par le distributeur.

Les professionnels s'engagent à mettre en œuvre ces bonnes pratiques au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2020.

Le CCSF en assurera le suivi et fera un bilan de ces nouvelles pratiques au plus tard 1 an après leur mise en œuvre.

## 2. L'AVIS DU CCSF DU 10 DÉCEMBRE 2019 SUR LA LISIBILITÉ DES CONTRATS DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SUITE DE L'AVIS DU 19 JUIN 2018

En 2018, à la demande du ministère de l'Économie et des Finances, le CCSF avait déjà mené des travaux avec l'Union nationale des organismes d'assurance maladie complémentaire (Unocam)<sup>12</sup> afin d'améliorer la lisibilité des garanties et d'assurer une bonne compréhension pour les assurés sur le choix des contrats. Comme il s'y était engagé dans son Avis du 19 juin 2018, le CCSF a assuré un suivi de la lisibilité et de la comparabilité des contrats d'assurance complémentaire santé.

Un groupe de travail regroupant des membres du CCSF ainsi que les représentants de l'Unocam s'est réuni à deux reprises pour élaborer un texte consensuel qui a été approuvé à l'unanimité de ses membres au cours de la réunion plénière du 10 décembre 2019.

Le Comité s'est félicité de la signature par l'Unocam et les fédérations – Fédération nationale de la

mutualité française (FNMF), Fédération française de l'assurance (FFA) et Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP) –, le 14 février 2019, en présence de la ministre de la Santé, d'un engagement pour une harmonisation des libellés des principaux postes de garanties, incluant des exemples communs en euros sur les actes les plus courants et il a constaté que l'accord était effectivement traduit dans les engagements professionnels. Le collège des consommateurs a regretté toutefois leur caractère non-contraignant et il a demandé qu'un travail de normalisation de l'ordre de la liste des exemples de remboursement soit mené.

Pour les garanties exprimées en pourcentage de la base de remboursement, le Comité a invité les professionnels à développer autant que possible la communication aux assurés d'une estimation en euros du montant du remboursement, cette expression constituant l'information la plus lisible pour permettre aux consommateurs de réaliser un choix de couverture éclairé.

<sup>12</sup> L'Union nationale des organismes d'assurance maladie complémentaire (Unocam) représente tous les opérateurs en assurance maladie complémentaire : les mutuelles, les entreprises d'assurances, les institutions de prévoyance et le régime local d'Alsace-Moselle.



Il a regretté que les professionnels n'aient pu aboutir à une expression harmonisée des remboursements, en choisissant soit le remboursement de l'assurance maladie obligatoire inclus, soit le remboursement de l'assurance maladie obligatoire exclu, ainsi que cela avait été demandé par le Comité dans son Avis du 19 juin 2018, ce qui aurait favorisé la comparabilité des offres pour le consommateur. Il a souhaité qu'un état des lieux des pratiques puisse être réalisé pour connaître la proportion des formulations de remboursement assurance maladie inclus et de remboursement de l'assurance maladie exclu, tant pour les contrats individuels que collectifs.

Dans ce même souci de comparabilité, le Comité a insisté sur le besoin d'une plus grande harmonisation des termes utilisés pour désigner des garanties semblables. Il réaffirme le besoin de poursuivre les travaux sur le glossaire, sur les modalités de son adoption rapide par les professionnels et propose de créer sous son égide un groupe de travail restreint pour travailler à cette harmonisation, incluant les terminologies des secteurs publics et privés. Le CCSF a, comme il l'avait annoncé, démarré dès le début de l'année 2020, les travaux sur le glossaire pour une meilleure compréhension des garanties ainsi que sur une normalisation de l'ordre de la liste des exemples de remboursement, afin d'améliorer la comparabilité des contrats santé.



10 décembre 2019

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la lisibilité des contrats dans le cadre de l'assurance complémentaire santé Suite de l'Avis du 19 juin 2018**

#### **Éléments de contexte**

L'assurance complémentaire santé, encore appelée assurance maladie complémentaire, est un secteur auquel le CCSF accorde depuis sa création une très grande attention. Les objectifs de clarté et de lisibilité de l'information constituent en effet des préoccupations constantes du Comité dans le domaine des relations entre les professionnels du secteur financier et leur clientèle.

#### **Rappel des travaux antérieurs du Comité et de l'Unocam sur la lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé**

- Dès 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie avait donné au Comité mission de contribuer à renforcer la lisibilité des assurances complémentaires santé. Le Comité avait souhaité mieux faire connaître les documents élaborés par l'Union nationale des organismes d'assurance maladie complémentaire (Unocam) et encourager les membres du Comité à insérer sur leurs sites des liens permettant leur consultation directe.
- En 2013, le Comité s'était prononcé dans un Avis du 26 mars 2013 sur le renforcement de la transparence et de la qualité des comparateurs de contrats individuels d'assurance complémentaire santé sur internet.

.../...



• En 2018, à la demande du ministère de l'Économie et des Finances, l'Unocam a présenté au Comité les travaux complémentaires d'amélioration de la lisibilité des garanties menés en 2017 et 2018, dans le double objectif de répondre aux attentes des adhérents et assurés sur le choix et la bonne compréhension de leurs garanties et contrats, et d'éviter toute standardisation par le biais de contrats types. Sur l'harmonisation des garanties, deux types de chantiers avaient été ouverts : le premier sur les garanties elles-mêmes, le second sur les documents non contractuels en lien avec les garanties. L'Unocam proposait d'améliorer la lisibilité des garanties, en prévoyant une dizaine de grands postes de remboursement dont cinq grands postes avec des libellés harmonisés et clairement définis : l'hospitalisation, le dentaire, les soins courants, l'optique et l'aide auditive et cinq grands postes libres. Les organismes étaient également invités par l'Unocam à harmoniser les sous-rubriques de ces grands postes afin d'intégrer les soins et équipements relevant de la réforme « 100 % santé ». Ces libellés harmonisés permettent de couvrir la grande majorité des garanties proposées par les organismes.

Outre cette mesure d'amélioration de la lisibilité des garanties, l'Unocam prévoyait une harmonisation des informations non contractuelles<sup>1</sup>, de présentation des exemples de remboursement, faisant apparaître les tarifs opposables des actes ou les tarifs moyens des actes quand les tarifs sont libres, le niveau de remboursement de l'assurance maladie obligatoire, le niveau de remboursement de la garantie et le reste à charge du patient en euros. Dans son Avis du 19 juin 2018, le Comité s'est félicité du dispositif permettant la mise en œuvre de la réforme « 100 % santé » ; il a approuvé la présentation harmonisée des cinq grands postes de remboursement des garanties ainsi que des exemples de remboursement chiffrés avec les tarifs moyens des actes, les tarifs opposables des actes et le reste à charge du patient en euros qui constituent une avancée importante en termes de lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé ; il a rappelé son attachement à la comparabilité des contrats, garanties et tarifs : celle-ci suppose qu'un même service porte un même nom. Sans remettre en cause la liberté de choix des cinq rubriques non harmonisées, le Comité a insisté sur l'intérêt pour le consommateur d'avoir des formulations harmonisées pour désigner des garanties semblables, et en tout état de cause, des formulations présentes dans le glossaire.

Enfin, le Comité avait réaffirmé le besoin de poursuivre les travaux sur le glossaire afin de parvenir à une plus grande harmonisation des terminologies, rappelant l'intérêt pour le consommateur de bénéficier d'un devis réalisé par le professionnel de santé avant tout engagement de sa part pour des frais de santé.

Considérant que ces travaux ne rencontreraient leur pleine efficacité que s'ils font l'objet d'un engagement professionnel, le Comité suggérerait qu'une déclaration commune, à l'instar de celle de 2010, donne cette force d'engagement au dispositif et encourageait tous les membres, dès que le dispositif sera opérationnel, à en assurer la plus grande diffusion, notamment sur chacun de leurs sites internet.

### **À l'issue de la réunion plénière du 10 décembre 2019, le CCSF a adopté l'Avis suivant**

- Le Comité se félicite de la signature par l'Unocam et les fédérations FNMF, FFA et CTIP, le 14 février 2019, en présence de la ministre de la Santé, d'un engagement pour une harmonisation des libellés des principaux postes de garanties, incluant des exemples communs en euros sur les actes et prestations les plus courants et/ou potentiellement reste à charge important et des outils pédagogiques visant à accompagner les assurés dans leur compréhension du système et leurs démarches.
- Sur la mise en œuvre de cet engagement, le Comité constate que l'accord a été effectivement traduit dans les engagements professionnels. Le collège des consommateurs regrette toutefois leur caractère non-contraignant.

.../...

<sup>1</sup> Ce ne sont pas des documents contractuels car ils sont tributaires – en cours d'année – de la revalorisation tarifaire de l'assurance maladie obligatoire sur la part des tarifs opposables qui peut avoir un effet sur leurs garanties.

- Le Comité constate l'élaboration d'exemples communs de remboursement en euros présentés par l'Unocam, pour les prospects, dès 2019, et pour l'ensemble des assurés et des adhérents en 2020, comme prévu dans l'engagement professionnel. Pour améliorer encore la comparabilité, le collège des consommateurs demande qu'un travail de normalisation de l'ordre de la liste des exemples de remboursement soit mené.
- Pour les garanties exprimées en pourcentage de la base de remboursement, le Comité invite les professionnels à développer autant que possible la communication aux assurés d'une estimation en euros du montant du remboursement, cette expression constituant l'information la plus lisible pour permettre aux consommateurs de réaliser un choix de couverture éclairé.
- Le Comité prend acte de l'annonce par les professionnels de la mise en conformité, dès janvier 2020, de tous les nouveaux contrats responsables et, d'ici à la fin 2020, de tous les contrats responsables à renouveler en cours d'année et reconnaît l'ampleur du chantier juridique et informatique qui en découle pour les organismes.
- Le Comité regrette, en revanche, que les professionnels n'aient pu aboutir à une expression harmonisée des remboursements, en choisissant soit le remboursement de l'assurance maladie obligatoire inclus, soit le remboursement de l'assurance maladie obligatoire exclu, ainsi que cela avait été demandé par le Comité dans son Avis du 19 juin 2018, ce qui aurait favorisé la comparabilité des offres pour le consommateur. Cette absence d'harmonisation est d'autant plus regrettable qu'elle ne pourra pas être intégrée dans les chantiers informatiques en cours. Le Comité souhaite qu'un état des lieux des pratiques puisse être réalisé pour connaître la proportion des formulations remboursement assurance maladie inclus et remboursement de l'assurance maladie exclu, tant pour les contrats individuels que collectifs.
- Dans ce même souci de comparabilité, le Comité insiste sur le besoin d'une plus grande harmonisation des termes utilisés pour désigner des garanties semblables. Il réaffirme le besoin de poursuivre les travaux sur le glossaire, sur les modalités de son adoption rapide par les professionnels et propose de créer sous son égide un groupe de travail restreint pour travailler à cette harmonisation, incluant les terminologies des secteurs publics et privés <sup>2</sup>.
- Afin de favoriser la visibilité de l'information pour le consommateur, le Comité invite les professionnels à rendre facilement accessibles les exemples de remboursement depuis leur site internet ou tout autre vecteur adapté, en plus de leur présence systématique dans les supports présentant les garanties.
- Le Comité appelle également les professionnels à accroître la lisibilité des informations données aux clients, notamment sur les délais de carence.
- Le Comité rappelle l'intérêt pour l'assuré de disposer en tout état de cause d'une information préalable sur le tarif appliqué et de bénéficier de devis avant tout engagement de sa part pour les frais de santé pouvant entraîner un reste à charge, étant précisé qu'il appartient aux professionnels de santé de délivrer cette information et de réaliser ce devis. La présentation systématique d'un devis pour les prothèses dentaires, les équipements d'optique et les aides auditives est prévue par la réforme « 100 % santé ».
- Le Comité examinera les résultats de la première enquête menée auprès des organismes attendus pour janvier 2020 et assurera le suivi de la mise en œuvre du dispositif.

<sup>2</sup> Ce qui justifie d'associer, outre les représentants des organismes complémentaires santé, des représentants de l'assurance maladie obligatoire, de l'État, des professionnels de santé, etc.

### 3. L'ASSURANCE EMPRUNTEUR : POURSUITE DES TRAVAUX DU CCSF

En 2019, le CCSF a poursuivi ses travaux de fond sur l'assurance emprunteur à la suite de ses différents Avis<sup>13</sup>. Trois aspects ont été plus particulièrement étudiés cette année : l'harmonisation des certificats d'adhésions, la couverture effective d'assurance en cas de période additionnelle et les difficultés de couverture en matière d'assurance emprunteur pour les personnes en situation d'invalidité.

#### Harmonisation des certificats d'adhésion

La profession bancaire a présenté au CCSF les résultats de travaux internes visant à harmoniser les certificats d'adhésion nécessaires à produire dans le cadre du changement de l'assurance emprunteur.

Il s'agissait de fluidifier les relations entre prêteurs et assureurs, dans le cas où l'assurance est souscrite dans un autre établissement que celui qui prête, afin de faciliter l'instruction du dossier de prêt et donc réduire les délais de mise à disposition des fonds. En effet, en cas d'assurance souscrite auprès d'un autre établissement que celui du prêteur, ce dernier doit pouvoir calculer le taux annuel effectif global (TAEG) rigoureusement et rapidement pour le soumettre au consommateur et a besoin d'informations précises provenant de l'assureur.

Il a été constaté que les pratiques, selon les organisations et les outils utilisés, sont extrêmement diverses. Dans certains cas, la totalité des informations réglementaires exigées sont transmises rapidement. Dans d'autres cas, les informations réglementaires exigées sont mélangées avec d'autres informations, notamment les garanties optionnelles, ce qui ne favorise pas une compréhension rapide des documents.

La profession bancaire a souhaité dégager des bonnes pratiques qui pourraient être recommandées pour améliorer cette situation, et a proposé l'indication sur le certificat :

- du coût total en euros sur la durée du prêt des garanties exigées, de la quotité assurée par tête et

par type de garantie, et du (des) montant(s) assuré(s) par type de garantie, date d'effet des garanties ;

Eu égard à la difficulté d'isoler les seules informations réglementaires exigées, le certificat pourrait *a minima* comporter les indications suivantes permettant au prêteur de recalculer aisément le TAEG :

- le coût total de l'assurance souscrite exprimé en euros, par garantie exigée/obligatoire, par prêt, par emprunteur et par échéance ;
- la durée de couverture de l'assurance exprimée en mois, pour chaque ligne de prêt ;
- le taux moyen d'assurance.

Pour autant, tenant compte de la difficulté de mise en application soulevée par les assureurs, le CCSF a souhaité poursuivre les travaux et se faire préciser par la profession certaines modalités de fourniture des informations sur un document unique où seraient isolées les informations nécessaires au calcul du TAEG.

#### Couverture effective d'assurance en cas de période additionnelle

Le CCSF s'est aussi inquiété de l'effectivité de la couverture des emprunteurs qui exercent leur droit contractuel pour allonger la durée de leur contrat de crédit, car se pose alors la question de la couverture par l'assurance emprunteur au-delà du terme qui correspondait à la durée initiale du crédit.

Les prêteurs se sont montrés favorables à renforcer l'information des clients sur des supports qui pourront être différents selon les acteurs, afin que ces derniers préviennent leur assureur de la durée additionnelle de couverture nécessaire. Cependant,

<sup>13</sup> Six Avis ont été adoptés par le CCSF concernant l'assurance emprunteur depuis 2006. Ils sont accessibles sur le site du CCSF : <https://www.ccsfin.fr/>

il est nécessaire que soit également mis en place un circuit d'information côté assureurs, afin que ceux-ci alertent leurs clients, avant la fin du contrat, de la nécessité de prolonger leur contrat si la durée de remboursement excède le terme initial.

Ce rappel effectué par l'assureur, trois ou six mois avant l'échéance, aurait au moins le mérite de sécuriser des cas où, en dépit de l'information du prêteur, le client n'aurait pas accompli les diligences nécessaires. En effet, dans ce cas, l'emprunteur ne serait pas couvert pour la période additionnelle.

Le CCSF a accueilli favorablement cette proposition de la profession bancaire et a demandé aux professionnels de l'assurance de revenir vers lui avec des propositions opérationnelles pour que les consommateurs soient alertés par les assureurs quelques mois avant la fin de la couverture d'assurance.

### **Difficultés de couverture en matière d'assurance emprunteur pour les personnes en situation d'invalidité II**

Le CCSF a souhaité étudier la question de la différence entre la notion d'invalidité telle qu'elle est définie de manière contractuelle dans l'assurance et la notion d'invalidité telle qu'elle est reconnue par le Code de Sécurité sociale, qui aboutit à des incompréhensions de la part des assurés et aussi à des situations dramatiques de personnes se croyant couvertes mais ne l'étant pas, en raison de leur méconnaissance des définitions.

Les emprunteurs ont effectivement du mal à comprendre que la seule attribution d'une pension d'invalidité ne leur ouvre pas nécessairement droit au bénéfice de la garantie invalidité de leur assurance emprunteur, en particulier dans le cas des contrats qui stipulent qu'il faut être inapte à toute profession, ce qui est beaucoup moins protecteur qu'une inaptitude à sa profession.

Le CCSF a estimé que la capacité du consommateur à choisir de manière éclairée est très limitée mais

qu'il n'en serait peut-être pas de même s'il était proposé au consommateur plusieurs niveaux de garanties d'invalidité, assortis de tarifs différents, par exemple sous forme de tableaux d'équivalence, pour lui permettre d'apprécier la différence par rapport aux invalidités reconnues par la Sécurité sociale. Cela viendrait en complément des recommandations de la FFA datant de 1998, et portant sur l'introduction, dans les contrats, de mises en garde explicites sur l'absence de lien entre les décisions de la Sécurité sociale, relatives à l'invalidité et à l'incapacité, et celles des assureurs dans les mêmes domaines.

En raison de leur complexité, le CCSF a souhaité que les travaux relatifs à ces trois aspects développés en 2019 se poursuivent en 2020, avec une nouvelle version modifiée du texte sur l'harmonisation des certificats d'adhésion, des avancées relatives à l'information aux clients trois mois avant l'échéance du contrat et la poursuite des réflexions sur les difficultés de couverture en matière d'assurance emprunteur pour les personnes en situation d'invalidité.

## **4. LES GUIDES DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DE L'ASSURANCE**

En 2019, le CCSF s'est réuni à deux reprises au sujet des guides conçus par la Fédération française de l'assurance (FFA) dans le cadre de sa politique d'éducation financière.

Le 22 janvier 2019, la FFA a présenté au CCSF réuni en séance plénière le guide « 15 réflexes pour bien s'assurer » abordant chaque étape du parcours client et visant tous les contrats concernés par l'IPID<sup>14</sup>. Ce guide avait fait l'objet d'une séance de travail avec le CCSF le 20 novembre 2018.

<sup>14</sup> Document d'information normalisé sur le produit d'assurance (Insurance product information document - IPID) pour les produits d'assurance non-vie introduit par l'article 20 §5 de la directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances.



Par ailleurs, le CCSF s'est réuni le 26 mars 2019 autour du projet de guide sur la prévoyance incapacité-invalidité-décès<sup>15</sup>. Ce guide prévoyance a vocation à permettre aux particuliers qu'ils soient salariés ou travailleurs indépendants d'identifier les déterminants d'une bonne prise de décision et les points de vigilance dans ce domaine. Il affiche en particulier de manière pédagogique un avertissement sur le fait que la définition de l'invalidité n'est pas la même entre l'assurance et la Sécurité sociale.

Les différentes séquences des guides, la terminologie employée et les champs couverts ont été présentés par la FFA aux membres du CCSF qui ont fait part de leur expérience et de leurs témoignages. Ces observations ont permis à la FFA d'enrichir et d'ajuster ces guides destinés au grand public et s'inscrivant dans une démarche globale d'éducation financière de la FFA.

Ces deux guides, qui ont également fait l'objet d'une consultation des autres parties prenantes (associations de consommateurs, équipe de l'Éducation financière de la Banque de France, Institut d'éducation financière – IEF) ont été publiés en 2019 et en 2020 pour celui sur la prévoyance. Ils s'insèrent dans la stratégie nationale d'éducation financière et ont été labellisés par la Banque de France.

<sup>15</sup> Le guide «Prévoyance» fait suite au guide sur «les 15 réflexes pour bien s'assurer» présenté en 2018 devant le CCSF.



# Chapitre 6

## Les assurances de dommages

Le 17 septembre 2019, les membres du CCSF ont pris connaissance du bilan 2018 des assurances de dommages, présenté par la Fédération française de l'assurance (FFA). Les assurances de dommages, autrement dit les assurances de biens et de responsabilité, visent à garantir les assurés contre les risques pouvant affecter leur patrimoine, soit à l'actif, par la perte, le vol ou la destruction d'un bien, soit au passif, quand la responsabilité ou l'implication de l'assuré dans le dommage causé à un tiers est engagée.

Certaines assurances de dommages, telles que l'assurance automobile<sup>16</sup> et l'assurance multirisques habitation (MRH) font partie du quotidien des ménages français. C'est pourquoi le CCSF dresse chaque année un bilan de l'année N-1 pour ces deux catégories d'assurances, permettant de prendre connaissance des chiffres du marché, de l'évolution de la sinistralité ainsi que de l'impact des grands événements, climatiques en particulier, sur le montant des cotisations.

À cet égard, le CCSF rappelle constamment qu'un contrat d'assurance doit être apprécié non seulement en fonction du tarif mais également en fonction de l'étendue des garanties proposées.

En 2018, le chiffre d'affaires total des assurances de biens et de responsabilité (montant total des cotisations versées par les assurés) s'est élevé à

environ 56,1 milliards d'euros (données provisoires arrêtées à la date du 22 juillet 2019<sup>17</sup>), en progression de 2,8 % par rapport à 2017.

### 1. LE BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

En 2018, le chiffre d'affaires de l'assurance automobile s'est élevé à 22,1 milliards d'euros (soit une augmentation de 3,4 % par rapport à 2017), dont 14,1 milliards pour la partie dommages et 7,95 milliards pour la responsabilité civile (RC) auto, et représente toujours 40 % de l'ensemble du chiffre d'affaires « assurance de biens et responsabilité ».

### T2 Assurance de biens et responsabilité : cotisations selon le périmètre du marché (affaires directes)

(en milliards d'euros, variation en %)

	2017	2018
Automobile	21,3	22,1
Dommages aux biens des particuliers	10,5	10,7
Dommages aux biens des professionnels et agricoles	7,6	7,9
Responsabilité civile générale	3,6	3,7
Construction	2,1	2,2
Catastrophes naturelles	1,6	1,6
Transports	0,8	0,9
Crédit caution, protection juridique, protection pécuniaire, assistance	6,9	7,0
<b>Total assurances de biens et de responsabilité</b>	<b>54,5</b>	<b>56,1</b>

Note : Affaires directes France, y compris les succursales de l'Union européenne. Les données chiffrées sont parfois arrondies, en général au plus près de leurs valeurs réelles.

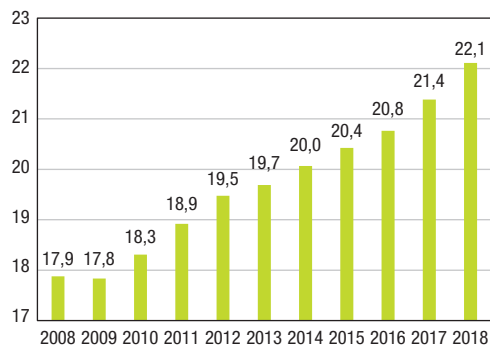
Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

<sup>16</sup> L'article L. 211-1 du Code des assurances crée une obligation de s'assurer : « Toute personne physique (...) dont la responsabilité civile peut être engagée en raison de dommages subis par des tiers résultant d'atteintes aux personnes ou aux biens dans la réalisation desquels un véhicule terrestre à moteur (...) est impliqué, doit, pour faire circuler celui-ci être couverte par une assurance garantissant cette responsabilité (...) ».

<sup>17</sup> Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

### G1 Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance automobile entre 2008 et 2018 – primes du marché national

(en milliards d'euros)

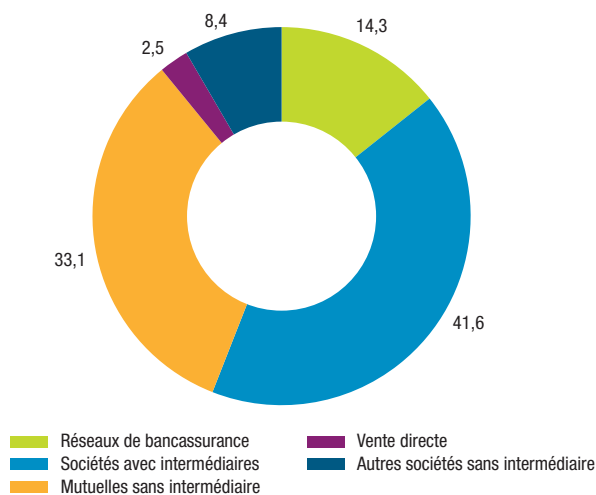


Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

La répartition des cotisations en assurance automobile selon les principaux réseaux de distribution a très peu varié en 2018 par rapport aux exercices précédents : les sociétés avec intermédiaires représentent 42 %

### G2 Poids des cotisations en assurance automobile selon les principaux réseaux de distribution en 2018

(en %)



Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

du marché, les organismes sans intermédiaires 41 % dont 33 % pour les mutuelles, les réseaux de bancassurance 14 %, la vente directe restant marginale avec 3 %.

Concernant la sinistralité<sup>18</sup>, on assiste à une amélioration globale en termes de fréquence d'accidents qui semble poursuivre la tendance des dernières années, hormis pour le bris de glace (+ 2,2 %).

18 Nombre de sinistres = fréquence x coût moyen.

### T3 La sinistralité pour l'assurance automobile en 2018

(niveau en %, variation en %)

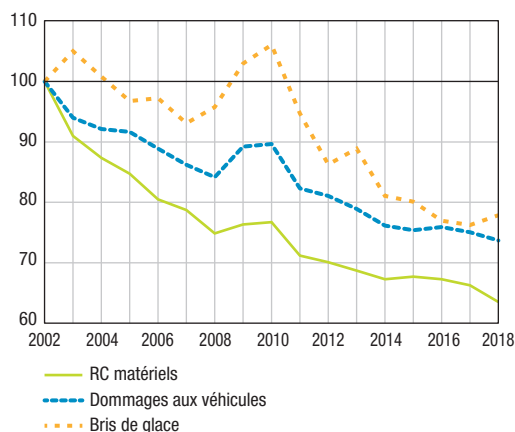
	Fréquence 2018 <sup>a)</sup>	
	Niveau	Variation 2018/2017
Responsabilité civile (RC)	35,4	- 4,3
dont RC corporels	3,4	- 5,7
dont RC matériels	32,0	- 4,2
Dommages aux véhicules	86,9	- 1,8
Vol	4,3	- 8,1
Bris de glace	66,9	+ 2,2

a) La fréquence représente le nombre de sinistres avec suite pour 1 000 véhicules assurés pour cette garantie.

Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

### G3 Évolution des fréquences des sinistres matériels pour l'assurance automobile

(en points ; base 100 = 2002)

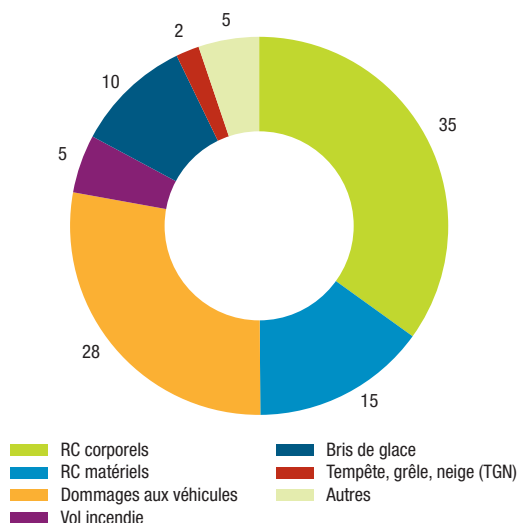


Source : Fédération française de l'assurance (FFA).



#### G4 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie pour l'assurance automobile en 2018

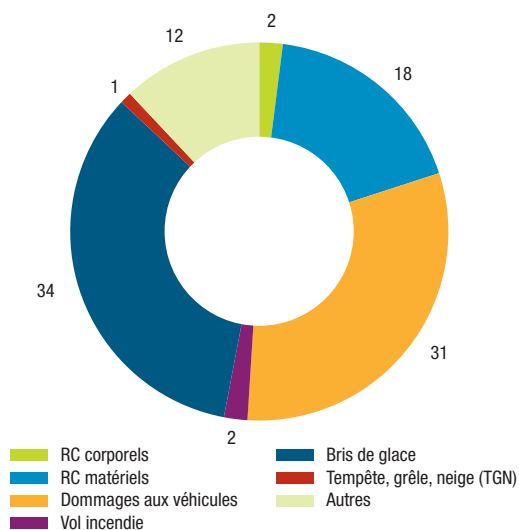
(en %)



Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

#### G5 Répartition du nombre des sinistres selon la garantie pour l'assurance automobile en 2018

(en %)



Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

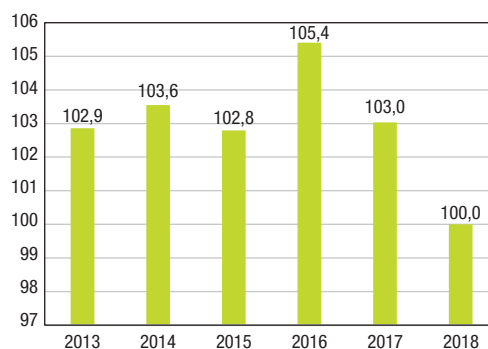
La charge des indemnités, qui est de l'ordre de 17 milliards d'euros par an est quasiment stable (+ 0,2 %) en 2018. La RC corporelle représente 35 % de la charge pour 2 % des sinistres du fait des blessés avec AIPP<sup>19</sup>, plus coûteux, alors que, pour les autres catégories, le poids en termes de charge et de fréquence est relativement proportionnel.

En 2018, le ratio combiné s'est amélioré et se situe à l'équilibre (100 %), du fait de l'augmentation

19 Atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique.

#### G6 Évolution du ratio combiné de l'assurance automobile en 2018

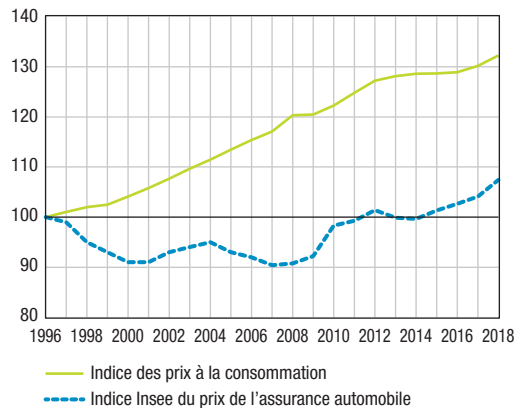
(en %)



Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

#### G7 Évolution du prix de l'assurance automobile entre 1996 et 2018

(en points ; base 100 = 1996)



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

du prix de l'assurance automobile de 3 %. Cette augmentation de l'indice du prix de l'assurance automobile est supérieure à l'augmentation des prix à la consommation bien qu'en décalage de 25 points.

Le taux de résiliation des contrats, après avoir connu un petit pic en 2015, suite à la loi Hamon est revenu aujourd'hui à 14,2 %.

## 2. LE BILAN DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION

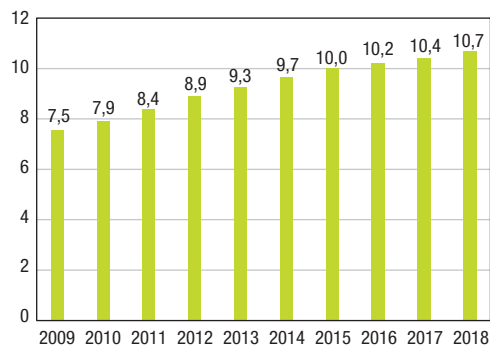
En 2018, l'assurance multirisques habitation représente un chiffre d'affaires de 10,7 milliards d'euros, soit une croissance de 2,4 % par rapport à 2017, ce qui est quasiment identique aux évolutions constatées sur les trois dernières années.

L'indice des prix de l'assurance multirisques habitation suit l'évolution de l'indice FFB (Fédération française du bâtiment) et a progressé de 2,3 % entre 2017 et 2018.

Le marché est dominé par cinq principaux acteurs qui représentent 53,3 % du marché, les dix premiers en représentant 82,5 %. La répartition des cotisations d'assurance entre les différents réseaux de distribution

### G8 Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance multirisques habitation entre 2009 et 2018 – primes du marché national

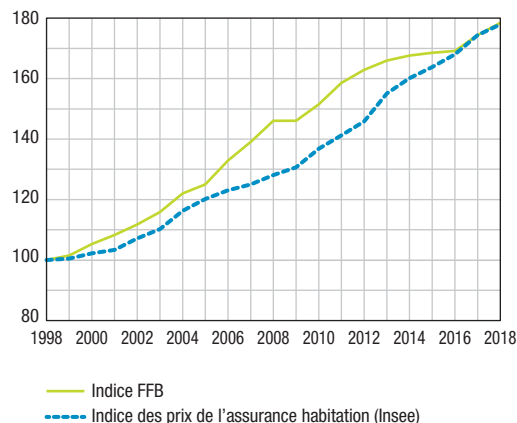
(en milliards d'euros)



Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

### G9 Évolution du prix de l'assurance multirisques habitation et de l'indice FFB (Fédération française du bâtiment) entre 1998 et 2018

(en %)

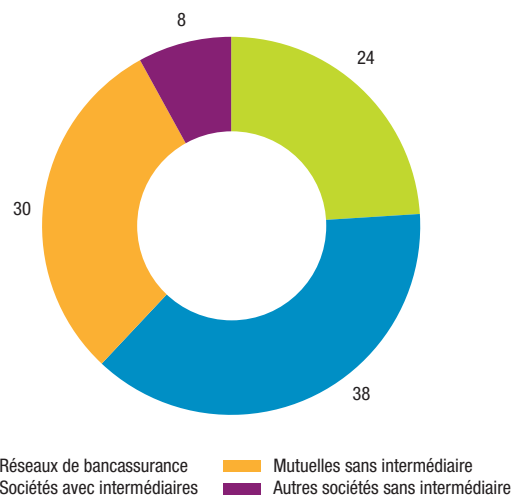


Sources : Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), Fédération française du bâtiment (FFB).

montre un accroissement de la part de marché des réseaux de bancassurance au détriment des sociétés sans intermédiaires.

### G10 Répartition des cotisations d'assurance dommages aux biens selon le mode de distribution en 2018

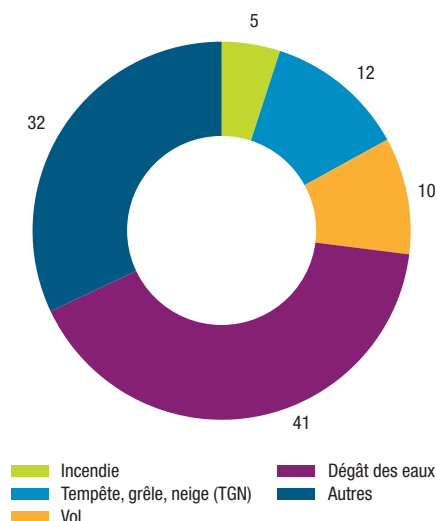
(en %)



Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

### G11 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie en multirisques habitation en 2018

(en %)



Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

L'année 2018 a été marquée par une forte progression de la charge des sinistres (+ 11,4 %), celle-ci s'élevant à 7,5 milliards d'euros.

En termes de fréquence, l'augmentation concerne surtout l'assurance dégâts des eaux (+ 22 %), notamment en raison des événements climatiques. Concernant les TGN (tempêtes, grêle, neige), si leur fréquence a baissé en 2018 comparé à 2017, en revanche, leur coût a fortement augmenté (+ 31 %). Le nombre de sinistres pour l'assurance multirisques habitation s'élève à 3,6 millions en 2018.

### T4 Évolution des fréquences et coûts moyens par garantie en multirisques habitation en 2018

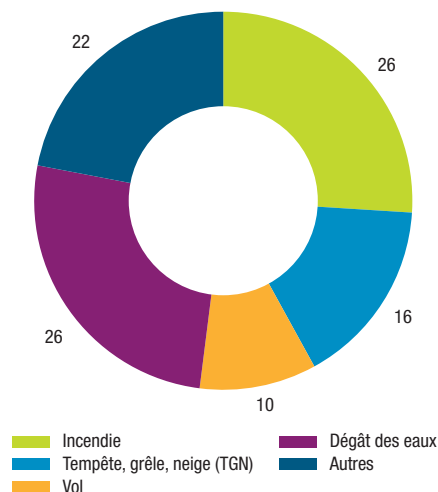
(en %)

	Variation 2018/2017	
	Fréquence	Coût moyen
Incendie	+ 5,5	- 2,3
Dégât des eaux (DDE)	+ 22,0	+ 6,7
Vol	- 8,6	- 0,4
Tempête, grêle, neige (TGN)	- 6,6	+ 31,0

Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

### G12 Répartition du nombre des sinistres selon la garantie en multirisques habitation en 2018

(en %)

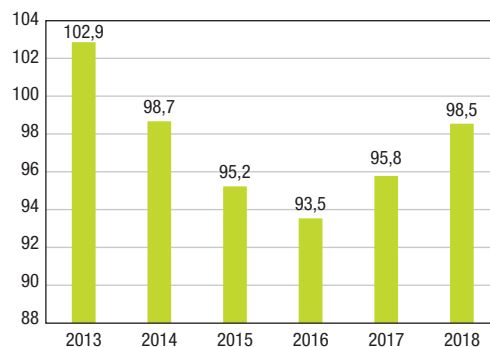


Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

Malgré l'augmentation de la fréquence globale des sinistres de 7 % et du coût moyen global de 9 %, le ratio combiné après réassurance est resté à l'équilibre, passant de 95,8 % en 2017 à 98,5 % en 2018, soit une détérioration de 2,3 points.

### G13 Dommages aux biens des particuliers – ratio combiné

(en %)



Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

Concernant le taux de résiliation de l'assurance multirisque habitation, son évolution est à peu près la même qu'en assurance automobile : après être resté stable autour de 13,4 % de 2015 à 2017, il a subi une baisse pour atteindre 13 % en 2018.

### 3. LES ENGINES DE DÉPLACEMENT PERSONNEL

À l'occasion de la présentation du bilan de l'assurance automobile et de l'assurance multirisques habitation devant le Comité le 17 septembre 2019, la FFA a répondu à la demande du CCSF de faire un point sur un sujet d'actualité, à savoir les engins de déplacement personnels (EDP) tels que les trottinettes, vélos électriques, gyropodes, etc.

Il existe une distinction entre les engins motorisés qualifiés de « véhicules terrestres à moteur », et ceux qui ne le sont pas. Selon la définition des véhicules terrestres à moteur figurant dans la directive européenne « Assurance automobile » et reprise dans le Code des assurances, relève de cette catégorie tout véhicule automoteur destiné à circuler sur le sol et qui peut être actionné par une force mécanique (les trains et tramways sont exclus du champ d'application).

Les vélos à assistance électrique ne sont donc pas des véhicules terrestres à moteur. En revanche, les gyropodes et les trottinettes électriques correspondent à cette définition et sont par conséquent concernés par l'obligation d'assurance prévue à l'article L. 211-1 du Code des assurances.

Pour les EDP motorisés, véhicules terrestres à moteur soumis au Code de la route qui reprend les dispositions du Code des assurances, l'utilisateur a l'obligation de disposer d'une carte verte et d'apposer une vignette d'assurance sur son véhicule. En cas d'accident de la circulation impliquant un véhicule terrestre à moteur, la loi Badinter<sup>20</sup> s'appliquera, d'où la nécessité pour l'utilisateur d'avoir une garantie RC automobile pour garantir les dommages causés à des tiers.

*A contrario* les EDP non motorisés n'ont pas d'obligation d'assurance. Pour autant, leur utilisateur peut causer des accidents de la circulation et dans ce cas, selon la FFA, l'utilisateur est couvert par son assurance « multirisques habitation » qui comprend obligatoirement une garantie « RC vie privée ». L'indemnisation du piéton se fait alors selon les règles du droit commun.

En revanche, les dommages causés à soi-même ne sont pas couverts de manière standard, alors même que ce sont les principaux dommages et il est nécessaire de souscrire une garantie individuelle du conducteur pour pouvoir être indemnisé. Il est relevé un axe de prévention, porté par certains organismes membres de la FFA, sur la nécessité pour les utilisateurs d'EDP motorisés de porter un casque pour cyclomoteur et non pour vélo, en raison de la nature des dommages causés. La FFA souligne que la catégorie spécifique des vélos électriques appelée « *Speedbikes* » pouvant atteindre les 50 km/heure, entre obligatoirement dans la catégorie L1E du Code de la route à savoir celle des « cyclomoteurs ».

La FFA rappelle que l'assurance RC interviendra toujours que quelles que soient les fautes commises vis-à-vis des tiers. Les difficultés surgissent en l'absence d'assurance. Pour les victimes, une couverture est assurée par le Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO) qui va intervenir en cas de délit de fuite, en cas d'accident corporel, et même en cas d'accident matériel de la circulation. En revanche, le fonds de garantie se retournera toujours contre le responsable qui devra rembourser la totalité des sommes plus 10 %, pour refinancer le fonds de garantie. En cas de non-assurance, le Code des assurances comporte différentes dispositions de sanctions dont la plus récente, introduite l'année dernière, est une amende

<sup>20</sup> Loi n°85-677 du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation.

forfaitaire délictuelle (500 euros majorés de 50 % au titre de la contribution au FGAO). Le sujet de la non assurance est préoccupant au regard du nombre d'engins vendus.

Les loueurs, dès lors que l'on est dans la location de courte durée (par exemple, la location pour un véhicule en libre-service), ont l'obligation de souscrire une assurance qui va couvrir l'utilisateur pour les dommages causés à un tiers. La FFA reconnaît que les obligations d'information précontractuelle qui pèsent sur le professionnel ne sont pas facilement accessibles par voie électronique par l'utilisateur. Un participant souligne que les mairies ont la responsabilité d'accorder aux loueurs l'autorisation d'occuper l'espace public et pourraient s'assurer de l'état de leur dossier.

La FFA se félicite de l'harmonisation européenne intervenue grâce à la directive assurance automobile permettant que toute personne se rendant à l'étranger soit protégée de la même manière, même s'il y a application du régime de responsabilité civile spécifique à chaque pays dans lequel l'utilisateur se trouve.

Il est donc nécessaire de vérifier avec son assureur, préalablement à l'utilisation d'un engin personnel, l'état de l'art de son contrat et quel contrat souscrire, le cas échéant <sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> <https://www.ffa-assurance.fr/infos-assures/trottinette-electrique-gyropode-monoroue-hoverboard-hoverskate-les-nouveaux-moyens-de-deplacements-urbains-et-de-responsabilite-civile>



# Chapitre 7

## L'épargne financière des Français

### 1. LA RÉVISION DU RÈGLEMENT PRIIPs

Dans le cadre de l'actuelle révision du Règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance <sup>22</sup> (règlement « PRIIPs ») et à la demande de la direction générale du Trésor (DGT), le CCSF a constitué un groupe de travail réunissant toutes les parties prenantes – professionnels, associations de consommateurs, représentants syndicaux et autorités de marché –, chargé d'apporter des réponses concrètes aux difficultés soulevées par ce règlement.

Le groupe de travail s'est réuni six fois entre le 28 mai et le 26 novembre 2019.

Si le CCSF souscrit aux objectifs poursuivis par cette réglementation d'assurer une lisibilité et une comparabilité de l'ensemble des produits d'investissement, notamment s'agissant des frais, et d'accroître l'information précontractuelle des épargnants, il a constaté que la mise en œuvre du règlement n'a pas permis de répondre à ce stade, sur le marché français, aux attentes de comparabilité des différents produits financiers ni à celles d'identification claire de leurs coûts totaux.

Et, de façon générale, le groupe a estimé indispensable que la Commission prenne en compte les retours d'expérience et les témoignages convergents, qui font état d'une mise en œuvre particulièrement complexe pour les intermédiaires, alors que la lisibilité de l'information pour l'épargnant et sa bonne compréhension du produit, particulièrement en matière de performances et de frais, sont globalement en recul.

Partant des attentes et des besoins des consommateurs, le CCSF a travaillé sur une large révision du règlement PRIIPs avec, notamment, des propositions qui concernaient directement le niveau 1 avec une introduction de performances passées et avec la suppression des scénarios de performances, remplacés par un texte pédagogique indiquant à l'investisseur les éléments factuels ayant un impact sur le produit d'investissement, remplacés par un texte pédagogique indiquant à l'investisseur les éléments factuels ayant un impact sur la performance du produit d'investissement.

Le groupe s'est également concentré sur l'affichage des coûts et il a travaillé sur préconisations précises afin de donner une plus juste information à l'investisseur sur le coût total sans risque de mauvaise compréhension. Il propose un affichage détaillé des coûts, calculé en « ratio des frais totaux », avec une modification des durées de détention en ne conservant que deux périodes (un an et la durée de placement recommandée). Il préconise également que les droits d'entrée et tous les coûts uniques soient présentés non amortis afin de donner une juste information à l'investisseur sur le coût total sans risque de mauvaise compréhension.

Une Recommandation permettant de revenir aux objectifs initiaux de la réglementation PRIIPs en offrant une meilleure information précontractuelle aux épargnants en termes de lisibilité et de comparabilité, a été approuvée à l'unanimité des membres du CCSF en janvier 2020.

<sup>22</sup> Règlement (UE) no 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance.

### 2. LES TRAVAUX EUROPÉENS DANS LA BANQUE ET L'ASSURANCE

Lors de sa séance du 19 mars 2019, le groupe Europe du CCSF a examiné la position des membres du CCSF au regard de la consultation publique lancée par la Commission européenne sur la directive crédit aux consommateurs, sans qu'un consensus se dégage à l'issue des débats.

Au cours de cette même séance, le groupe Europe a également fait le point sur l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017, relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier, entrée en vigueur en avril 2018. À l'issue des échanges et des différentes réflexions émises par les membres du groupe, la direction générale du Trésor a souligné que, même si aucun ajustement de l'ordonnance n'était envisagé à ce stade, la directive vente à distance de services financiers de 2002 devait vraisemblablement faire l'objet d'une révision et que les réflexions sur la dématérialisation s'inscrivent dans ce cadre. La DGT a ajouté que le retour d'expérience du marché français sur l'ordonnance sera très utile dans le cadre de la révision de la directive vente à distance.

### 3. LES VISITES MYSTÈRE DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Le Comité a accueilli, lors de sa réunion plénière du 12 novembre 2019, la direction des relations avec les épargnants et de leur protection de l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui a fait part des résultats de la dernière campagne de visites mystère réalisée par l'AMF.

Ces visites mystère ont pour objectif d'apporter à l'AMF une vision concrète de la commercialisation dans les établissements financiers du point de vue de l'épargnant et de mieux connaître les pratiques, afin d'engager un dialogue avec les professionnels concernés. L'AMF a précisé que les visites mystère ne constituent pas un outil de contrôle. Depuis 2010,



21 vagues de visites mystère (avec 110 visites par vague), confiées à un prestataire externe spécialisé, ont été réalisées dans les onze grands réseaux bancaires à Paris et en province. Au fil des années, les pratiques en matière de découverte et d'évaluation des besoins des clients répondant au profil du jeune actif, du client «risquophile» ou «risquophobe», ou encore du client des banques en ligne, ont ainsi été testées.

Le thème de la dernière campagne était le suivant : «Un an après l'entrée en application de MIF 2, où en sont les pratiques?».

Renforcer la protection des investisseurs est l'un des objectifs majeurs de la réglementation MIF 2, entrée en vigueur le 3 janvier 2018. Pour disposer d'éléments concrets permettant d'observer le conseiller bancaire en situation de conseil en investissement, l'AMF a conduit deux campagnes entre décembre 2018 et février 2019 représentant 220 visites mystère dans les onze principaux établissements, sur tout le territoire. La mesure de l'appétence au risque de ces visiteurs mystère reprenait les traditionnels scénarios «risquophobe» ou «risquophile» déjà utilisés au cours des années précédentes.

Outre le «prospect» venant solliciter des conseils pour investir 70 000 euros à la suite d'une donation, l'AMF a testé pour la première fois un profil «nouveau client» souhaitant, sur cette même base, ouvrir un compte de dépôt, effectuer un versement et souscrire un produit financier. En outre, les scénarios ont été spécifiquement conçus pour tenir compte des



nouvelles exigences MIF 2, en matière de risques ou d'information sur les coûts et charges par exemple.

Les principaux constats ont été les suivants :

- depuis les précédentes campagnes, le questionnement des conseillers s'est amélioré ;
- des progrès restent encore à faire sur l'expérience du client en matière de produits financiers, et dans certains cas, sur l'évaluation de ses connaissances financières ;
- les propositions commerciales sont toujours plus nombreuses : près de quatre produits proposés en moyenne, contre trois en 2015 ;
- l'assurance-vie perçue par les conseillers comme incontournable, et le PEA, davantage promu que par le passé dans un objectif de diversification sont très largement proposés ;
- l'épargne financière est particulièrement mise en avant avec plus d'une proposition sur deux qui porte sur les supports « pierre papier » (OPCI, SCPI). Les fonds diversifiés et fonds actions sont également fréquemment proposés. En outre, le service de gestion sous mandat est pour la première fois, fortement proposé ;
- un point noir subsiste : la présentation des frais.

Il ressort de ces nouvelles campagnes de visites mystère que la majorité des banques ont adapté leurs pratiques sous l'ère MIF 2. Plusieurs points restent toutefois perfectibles au premier rang desquels l'information donnée par le conseiller sur les frais, qui reste lacunaire. L'utilisation des documents réglementaires dans le dialogue commercial devrait permettre d'améliorer ce point.

À l'issue de cette présentation de l'AMF, le Comité a suggéré pour les prochaines visites – après le vote de la loi Pacte – d'étudier la réorientation de l'épargne vers le financement des entreprises, pour voir s'il y a une évolution du côté des conseillers en investissement, en placement de l'épargne en faveur du financement

de l'économie réelle. L'AMF a confirmé que l'épargne retraite (plan d'épargne retraite individuel – PERI notamment) serait intégrée dans les prochaines vagues de visites mystère « risquophobe » et « risquophile », au regard des évolutions apportées par la loi Pacte.

#### 4. LES PRATIQUES DE COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS VIS-À-VIS DES POPULATIONS VIEILLISSANTES : LE RAPPORT DU PÔLE COMMUN « AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION – AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS »

Le 19 février 2019, le Comité a entendu l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), venues exposer aux membres du CCSF le rapport du pôle commun ACPR-AMF relatif aux « *Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes : comment faire face au déclin cognitif des personnes âgées au sein de la relation client ?* ».

Ce document s'inscrit dans la mission de protection des clientèles des autorités de contrôle et fait suite à l'étude portant sur les relations entre mandataires judiciaires, majeurs protégés et établissements financiers menée par le pôle commun ACPR-AMF et présentée au CCSF en décembre 2017.

Le vieillissement démographique est un enjeu réel. L'objectif du rapport est de comprendre la façon dont les intermédiaires financiers s'adressent aux « seniors » qui ont en général des moyens pour investir, mais peuvent être « vulnérables » et dans ce cas moins à même de défendre leurs intérêts. Ce rapport est une synthèse des travaux engagés dès septembre 2017 et menés pendant le premier semestre 2018 par un groupe de travail du pôle commun. Cette analyse globale constitue une première base de réflexion sur les moyens d'améliorer l'expérience financière des personnes avançant en âge.

Il s'agissait tout d'abord de faire l'inventaire des informations existantes et disponibles sur le sujet.

Un travail d'analyse des données sociodémographiques, psychologiques et du cadre juridique a donc été mené. Des entretiens avec des acteurs et les professionnels de la Place ont ensuite été organisés, entre le 14 décembre 2018 et le 15 février 2019, pour identifier les difficultés rencontrées dans la gestion de ce segment de clientèle et les réponses ont été apportées par les établissements (cf. encadré ci-contre).

La catégorie des «seniors» étant disparate, le groupe de travail a fait le choix d'orienter ses travaux sur le sous-segment des personnes âgées, déjà à la retraite, de plus de 65 ans. Le périmètre des produits analysés concerne à la fois l'épargne financière (dont l'assurance-vie) et l'accès au crédit (dettes). Outre ce volet professionnel et général, le sujet nécessitait d'être complété par un éclairage académique. Le partenariat mis en place avec l'Université Paris-Dauphine et l'accès à la base de données Share (*Survey on Health, Ageing and Retirement in Europe*<sup>23</sup>) a permis d'écarter l'âge comme unique critère pertinent. L'étude a mis en évidence un affaiblissement graduel des capacités cognitives avec l'âge sans pour autant qu'il soit possible de définir un «âge seuil» à partir duquel une personne serait considérée comme incapable de protéger ses propres intérêts. Ainsi, malgré un dispositif réglementaire très complet et différents mécanismes de protection au niveau national et européen, renforcés notamment par les directives MIF 2 et DDA, il apparaît qu'une zone grise mal identifiée constitue un enjeu pour les superviseurs. L'ajout d'un cadre juridique plus protecteur pour les personnes en zone grise est une option dont la pertinence ne fait pas l'unanimité.

Par ailleurs, cette étude a également mis en évidence le fait que le vieillissement n'est pas nécessairement synonyme de fracture numérique ; le numérique peut, au contraire, être inclusif pour les personnes vieillissantes notamment lorsqu'elles ont des difficultés de déplacement. Les établissements ont saisi l'ampleur du phénomène démographique et ont mis en place diverses mesures pour réduire les risques de mauvaise commercialisation aux personnes vieillissantes. Certains ont défini des limites à la commercialisation qui pourraient s'apparenter à une interdiction de vente à raison de l'âge, autour de 75 ans, avec d'autres faisceaux de critères à la main du conseiller. Pour d'autres acteurs

### Les suites du rapport du pôle commun ACPR-AMF

La publication en décembre 2018 du document de réflexion du pôle commun ACPR-AMF intitulé « *Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes : comment faire face au déclin cognitif des personnes âgées au sein de la relation-client ?* » a été suivie d'une phase de consultation publique, visant à recueillir les contributions et remontées d'expérience du marché, des associations de consommateurs et des particuliers. La synthèse des réponses reçues a été publiée par le pôle commun, afin d'informer le public des observations faites par les répondants et de proposer des pistes d'action pour améliorer l'expérience financière des personnes âgées.

Un groupe de travail de Place, réunissant superviseurs, représentants du secteur financier et représentants des consommateurs, a été lancé en novembre 2019, afin de discuter des moyens opérationnels d'améliorer les pratiques des acteurs financiers à l'égard de cette clientèle, sur plusieurs aspects-clés du processus de commercialisation (conception des produits, forme et contenu de l'information délivrée, canaux de distribution, formation des professionnels...).

(dans l'assurance par exemple) des règles d'interdiction de souscription de certains produits à certains âges (90 ans et plus) ont été mises en place. Des établissements ont également créé des comités «clients sensibles».

Globalement, sur l'approche des Autorités, les acteurs défendent le fait qu'il convient d'avoir une approche pédagogique et non prescriptive dans ce domaine reconnu comme complexe. Le démarchage téléphonique et la vente à domicile restent des points d'attention particulière et les autorités exercent une vigilance toute particulière sur le consentement éclairé et la signature électronique (cf. Avis sur le démarchage téléphonique en assurance, chapitre 5).

<sup>23</sup> Regroupe des données micro-économiques anonymisées sur la santé, le statut socio-économique, les réseaux sociaux et familiaux des personnes de plus de 50 ans en Europe (80 000 européens depuis 2004). Créée en 2002 en réponse à un appel de la Commission européenne pour constituer, en coopération avec les États membres, une enquête longitudinale, internationale et multidisciplinaire sur le vieillissement, elle comporte une grande variété de données allant de la situation personnelle des individus à leur situation financière (revenus, actifs financiers et patrimoine) en passant par leurs capacités cognitives.

# ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	<b>RAPPORT SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS – RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE (QUESTIONNAIRES)</b>	<b>67</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>TEXTES CONSTITUTIFS ET MODIFICATIFS DU CCSF</b>	<b>87</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>ORGANIGRAMME DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF</b>	<b>105</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>Liste des publications du CCSF</b>	<b>107</b>
<b>ANNEXE 5</b>	<b>Liste des avis et recommandations du CCSF</b>	<b>111</b>



## Rapport sur la domiciliation des revenus – rapport de la présidente (questionnaires)

En janvier 2019, la présidente du CCSF a remis au ministre de l'Économie et des Finances son rapport sur les effets la mise en œuvre de la clause domiciliation des revenus telle qu'elle est prévue par l'ordonnance du 1<sup>er</sup> juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier, son impact sur la mobilité bancaire et sur les évolutions qui pourraient être envisagées.

Ce rapport dresse un état des lieux très large s'appuyant sur deux questionnaires, dont voici les réponses.

### Questionnaire sur la domiciliation des revenus destiné aux seuls prêteurs

Le premier questionnaire destiné aux seuls prêteurs, portait sur l'application effective de la clause de domiciliation des revenus. Les réponses ci-dessous ont été fournies par les six groupes bancaires membres du CCSF.

#### 1. L'application de l'ordonnance

##### **Votre établissement utilise-t-il la faculté prévue par l'ordonnance 2017-1090 relative aux offres de prêt immobilier conditionnées à la domiciliation des salaires ou revenus assimilés de l'emprunteur sur un compte de paiement ?**

Les deux tiers des réseaux interrogés n'ont pas utilisé cette faculté, certains réseaux mutualistes n'ayant pas de pratique homogène. Pour certains, la réflexion est en cours quant à son intégration.

- Deux établissements les appliquent.
- Un établissement ne les a pas intégrés mais indique y réfléchir.
- Trois établissements n'intègrent pas de clauses de domiciliation et n'y réfléchissent pas. Un établissement précise avoir même supprimé les clauses anciennes.

##### **S'agit-il d'une pratique systématique ou qui est laissée à l'appréciation des conseillers ?**

- Un établissement indique rechercher systématiquement la domiciliation des revenus.
- Un établissement, sans pratiquer systématiquement la demande de domiciliation, laisse aux conseillers commerciaux la possibilité de l'inscrire.

## ANNEXE 1 • RAPPORT SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS

---

- Un établissement qui n'applique pas l'ordonnance, indique que la domiciliation des revenus s'inscrit dans le cadre de la négociation commerciale globale.

### **L'entrée en vigueur de l'ordonnance a-t-elle modifié sur ce point vos pratiques ?**

- Trois établissements n'ont pas changé leurs pratiques suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance : deux établissements n'ont jamais inscrit la domiciliation des revenus dans leurs contrats et n'ont donc pas modifié leurs pratiques. Un établissement recherchait déjà systématiquement la domiciliation des revenus avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance.
- Un établissement a entrepris d'adapter ses contrats pour s'y conformer.
- Deux établissements ont changé leurs pratiques pour faire disparaître de tous les contrats les clauses de domiciliation lorsqu'elles existaient.

### **La clause de domiciliation des revenus est-elle formalisée dans les contrats ? Si oui, depuis combien de temps ?**

- Non dans quatre établissements et oui dans les deux autres pouvant la pratiquer. Dans un établissement, les clauses de domiciliation existent depuis 2011 et un autre les a introduites courant 2018.

### **Quel pourcentage des prêts est concerné ?**

- Un établissement estime qu'une large majorité de contrats de crédit immobilier sont concernés.
- Un autre indique ne pas avoir d'indications chiffrées vu le caractère récent du dispositif.

Dépend-elle du profil de l'emprunteur ?

- Les deux établissements qui la pratiquent indiquent ne pas faire dépendre l'insertion de cette clause du profil de l'emprunteur.

### **Si oui, y-a-t-il une différence de pratique : entre les contrats souscrits par des consommateurs déjà clients et les nouveaux clients ?**

**Entre les contrats souscrits directement par les consommateurs et ceux souscrits par l'intermédiaire d'un courtier/mandataire ? Dépend-elle de la finalité de l'opération (acquisition de la résidence principale, investissement locatif, rachat de crédit, etc.) ?**

### **Existe-t-il des dérogations et selon quels critères ?**

- Les deux établissements considèrent que, par définition, la clause est optionnelle et donc que le client est toujours libre de la refuser.

**Quels sont les revenus pris en compte pour la domiciliation ?**

- Les deux établissements indiquent souhaiter le maximum de domiciliations des revenus de tous types et un souhaite la domiciliation des revenus récurrents (comme les salaires).

**Comment sont traités : les cas de pluralité d'emprunts auprès d'établissements différents ?**

- Les cas de pluralité d'emprunts ne semblent pas être envisagés par les établissements pratiquant la domiciliation.

**Les cas atypiques (transfrontaliers, déménagements, personnes astreintes à domiciliation chez leur employeur, etc.) ?**

- Les deux établissements indiquent que la clause étant optionnelle, la question ne se pose pas.

**Avez-vous connaissance de refus de cette clause par des clients ?**

- Les deux établissements indiquent que les clients ont le choix, certains ne souhaitent pas domicilier leurs revenus. La clause ne figure alors pas dans l'offre de prêt, il n'y a pas à proprement parler de refus de clause.

## 2. L'avantage individualisé

**De quel type est l'avantage individualisé ?**

- Deux établissements précisent que l'avantage porte sur le taux du prêt.

**Comment est-il établi ?**

- Deux établissements indiquent qu'il est établi suivant la politique tarifaire en matière de crédit immobilier.

**Peut-il être quantifié et prouvé (« barèmes publics », etc.) ?**

- Les établissements pratiquant la domiciliation indiquent que les grilles de taux à disposition des conseillers et prescripteurs précisent l'avantage de taux accordé en cas de domiciliation. Il est mentionné dans l'offre de prêt.

**Cet avantage individualisé est-il accordé au cas par cas ou par catégorie d'emprunteurs ?  
Dans ce dernier cas, comment le client est-il informé  
des conditions standard applicables à sa catégorie ?**

- Deux établissements indiquent que lors des échanges liés au montage du dossier, le conseiller est en mesure d'informer le client/prospect sur les taux proposés pour son dossier avec et sans la bonification.

### 3. Perte de l'avantage individualisé

**La perte de l'avantage individualisé pour l'avenir en cas  
de dé-domiciliation est-elle systématique ?**

- Un établissement indique clairement que la perte de l'avantage est envisagée dans le cadre d'une relation globale avec le client. Elle est appliquée selon la politique de l'établissement.
- Un autre indique que, dans le cas des clients qui ne respectent pas l'engagement de domiciliation, la situation est examinée régulièrement. Le conseiller échange alors avec son client sur les raisons de ce non-respect.

**La perte de l'avantage individualisé pour l'avenir s'accompagne-t-elle d'autres sanctions et,  
si oui : quelles sont-elles ? Sont-elles systématiquement appliquées ?  
Quelles sont les possibilités d'exonération ?**

- Tous les établissements indiquent que non et précisent que la perte de l'avantage n'est pas une sanction puisqu'elle est le corollaire de la non-domiciliation.

**Avez-vous connaissance de demandes de dé-domiciliation depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 ?**

- Tous les établissements précisent que la mise en œuvre récente de la mesure ne permet pas d'observer de mouvement particulier. Un établissement précise qu'en pratique le client ne fait pas une « demande » de domiciliation pas plus que de dé-domiciliation. La banque ne peut le constater qu'après coup avec l'évolution à la hausse ou à la baisse des flux arrivant sur le compte.



## Questionnaire « appréciation d'ensemble » Les réponses complètes des membres du CCSF \*

Afin d'avoir une meilleure connaissance des positions des membres du CCSF sur la question de la domiciliation des revenus et sur l'application de l'ordonnance, le secrétariat général du CCSF leur a adressé un questionnaire « appréciation d'ensemble ».

### A. Les représentants des établissements de crédit

#### 1. Quels sont les avantages du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?

Ces textes fournissent un cadre légal équilibré issu d'une recommandation de la Commission des clauses abusives entre prise en compte des clauses de domiciliation comme instrument indispensable de gestion du risque client, et nécessité de préserver la mobilité. La domiciliation des revenus est aussi un moyen pour l'établissement de mieux gérer dans le temps le risque attaché au dossier et ainsi pouvoir accompagner le client en anticipant ses difficultés ou en traitant mieux les éventuels incidents de remboursement du crédit.

Pour le client, cette ordonnance lui laisse la liberté d'opter pour un engagement de domiciliation, pour une durée limitée, en contrepartie d'un avantage individualisé et formalisé. De surcroît, la limite de 10 années fixe un terme à cet engagement, et de fait en réduit la durée par rapport à la situation précédente où le client était engagé pendant toute la durée du prêt <sup>1</sup>.

Pour la banque, la domiciliation des revenus apporte une meilleure connaissance et une vision globale du client. Elle permet d'identifier d'éventuelles difficultés du client, d'intervenir plus rapidement et de manière adaptée. Si l'emprunteur connaît une modification de ses revenus (en particulier à la baisse), la banque sera plus vite informée et pourra le cas échéant plus rapidement proposer des solutions (allongement de la durée du crédit, moratoire, etc.). La domiciliation constitue ainsi un des outils de lutte contre le surendettement.

Les banques rappellent que le crédit immobilier constitue l'un des marchés les plus concurrentiels, les clients faisant systématiquement jouer la concurrence, à la recherche du meilleur taux pour leur projet.

En synthèse, la domiciliation de revenus constitue un gage de relation forte et durable, et d'équilibre économique.

\* NB : Il s'agit de la version des réponses transmises par les répondants au CCSF.

<sup>1</sup> Commission des clauses abusives, BOCCRF du 30 septembre 2004, recommandation n° 2004-3.

## **2. Quels sont les inconvénients du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?**

Les établissements de crédit n'ont constaté aucun inconvénient ni en termes de distribution de crédit, ni en termes de mobilité bancaire. Quand la domiciliation est proposée contractuellement par la banque qui accepte de financer le projet après analyse du dossier, le client connaît clairement et systématiquement l'avantage spécifique proposé par la banque (et qui sera inscrit dans le contrat de prêt) dont il pourra bénéficier et fait largement jouer la concurrence entre les banques. Le client peut toujours choisir de ne pas domicilier ses revenus et donc de ne pas bénéficier de l'avantage spécifique. Concernant les situations d'évolution familiale ou professionnelle : en cas de divorce, le couple devra non seulement décider du sort du compte joint mais aussi du bien acheté et donc du crédit, la domiciliation ne jouant aucun rôle spécifique. En cas de mutation professionnelle, le sort du bien (conservé et loué ou vendu) impactera celui du crédit. Les établissements rappellent qu'en pratique pour l'investissement locatif, la domiciliation des revenus n'est pas demandée par les banques.

Ces textes n'ont pas eu d'impact sur le marché de la renégociation de crédit immobilier, le principe de la domiciliation ne constitue donc pas un frein à la mobilité.

Le client peut trouver des banques qui mettent en œuvre cette ordonnance et d'autres qui ne le font pas, il effectue son choix en totale connaissance de cause et ne se prive pas de faire jouer la concurrence.

De surcroît, 11 mois après la mise en application de l'ordonnance et du décret, il est trop tôt pour effectuer un bilan.

Les banques insistent sur la nécessaire stabilité des dispositifs réglementaires.

## **3. Pensez-vous que la situation antérieure était préférable ?**

Les établissements de crédit n'étaient pas demandeurs de ces nouvelles dispositions, mais considèrent néanmoins qu'elles apportent un bon équilibre économique.

En effet, l'ordonnance et le décret clarifient les obligations réciproques de la banque et du client, même si une recommandation de la Commission des clauses abusives avait précisé depuis 15 ans un cadre possible, dans la mesure où ces textes obligent à formaliser l'avantage individualisé pour le client, la durée de l'engagement et les conséquences en cas de non-respect. Chacune des parties s'engage en connaissance de cause et en totale liberté.

De surcroît, la domiciliation des revenus dans la banque qui finance le projet immobilier est vertueuse pour :

- le client : accompagnement dans la gestion de son budget dans le temps et conseil global fondé sur la connaissance de la situation financière du client ;
- la banque : gestion des risques.

#### 4. Si vous pensez que ces textes doivent être modifiés, sur quels points devraient porter d'éventuelles modifications (durée – 10 ans, nature des revenus, etc.) ?

S'agissant d'un dispositif en cours de mise en place dans les établissements de crédit, il est bien entendu prématuré de les modifier. Les banques insistent à cette occasion une nouvelle fois sur l'indispensable stabilité réglementaire.

En aucun cas la durée ne doit être diminuée, les banques rappellent que la durée de crédit immobilier moyen, au moment de l'octroi est de 239,8 mois, soit 20 ans à septembre 2018<sup>2</sup>. Réduire la durée de domiciliation reviendrait de fait à exclure certains profils pour cause de risque trop élevé.

Les établissements de crédit précisent en outre qu'une réduction de la durée de domiciliation aurait un impact opérationnel important (changement des clauses contractuelles et nécessité de gérer des stocks de contrats avec, le cas échéant, des durées de domiciliation différentes...).

La définition des revenus dans l'ordonnance « Salaires ou revenus assimilés » paraît suffisamment large pour s'adapter à tous les cas clients.

Certaines banques ont d'ores et déjà implémenté ces textes, modifié les contrats clients, effectué les développements informatiques, formé les conseillers et informé les clients. D'autres établissements prévoient de le faire dans un avenir proche, selon la priorisation des budgets de développement, notamment informatiques.

Ainsi, revenir sur ces textes en place depuis moins de 11 mois génèrerait de la confusion, avec un impact opérationnel et des coûts importants.

#### 5. Le mécanisme vous semble-t-il être un frein à la mobilité bancaire des emprunteurs ?

Les établissements rappellent que, comme l'a démontré l'étude CCSF Opinionway « Les Français et la mobilité bancaire » de juin 2018, le crédit immobilier ne constitue pas un frein à la mobilité. Les établissements de crédit estiment que ce mécanisme n'est pas un frein à la mobilité, rappelant que c'est un marché très fortement concurrentiel, comme le montre le nombre de renégociations (avec ou sans changement de banque) constaté ces dernières années. Les banques rappellent qu'il est possible de garder son prêt et d'avoir son compte principal dans un autre établissement, le remboursement s'effectuant selon les réseaux soit par prélèvement, soit par virement permanent du compte principal vers le compte de paiement ouvert dans les livres du prêteur. Elles rappellent enfin que, si l'arrêt de l'avantage spécifique est possible, il n'est pas automatique comme l'ont indiqué les banques utilisant le dispositif (cf. partie 1).

<sup>2</sup> [http://webstat.banque-france.fr/fr/quickview.do?SERIES\\_KEY=280.MIR1.Q.FR.R.A22FRX.A.D.A.2254FR.EUR.N](http://webstat.banque-france.fr/fr/quickview.do?SERIES_KEY=280.MIR1.Q.FR.R.A22FRX.A.D.A.2254FR.EUR.N).

**6. Avez-vous connaissance de réclamations ?**

Non, même dans l'établissement proposant depuis plusieurs années à tous ses clients cette domiciliation dans les contrats de prêts.

**7. Quelles préconisations souhaitez-vous voir figurer dans le rapport de la présidente du CCSF ?**

Les établissements de crédit rappellent la nécessaire stabilité des dispositions réglementaires. L'Association professionnelle des intermédiaires en crédit (APIC) soulignait lors de sa récente intervention devant le CCSF le caractère fondamentalement vertueux du crédit immobilier en France : pratiques de crédit responsables avec évaluation basée sur les revenus de l'emprunteur, taux faibles, grande majorité de taux fixes, etc. Il n'apparaît pas pertinent de sur-réglementer une activité qui fonctionne de façon saine.

Il conviendra de dresser un bilan sur la mise en place de ces textes, lorsque la généralisation de ces nouvelles clauses sera intervenue.

Il faut rappeler l'importance de l'impact de la domiciliation des revenus, à la fois pour les banques – pour lesquelles elle constitue une composante essentielle de l'analyse du risque du crédit – mais aussi pour les emprunteurs puisqu'elle leur permet d'obtenir un avantage individualisé important en termes financiers.

Comme précisé ci-dessus, la domiciliation des revenus dans la banque qui finance le projet immobilier est vertueuse pour le client, puisque, de par la connaissance globale de la situation du client, la banque est en mesure de l'accompagner dans la gestion de son budget et plus globalement de le conseiller.

Toutes les récentes dispositions légales et transpositions de directives européennes (MIF2, directive sur la distribution d'assurance – DDA,...) conduisent les banques à pratiquer le conseil global client. Il serait étonnant que cette approche ne vaille pas pour le projet de vie le plus important de la plupart des clients, i.e. le crédit immobilier.

**B. Les représentants des intermédiaires****1. Quels sont les avantages du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?**

Les intermédiaires constatent que cette obligation n'apporte aucun avantage pour les emprunteurs, puisqu'il est très difficile d'en analyser le gain annoncé et ne permet pas de comparabilité possible entre les établissements. Au contraire, cette réforme permet de leur imposer une exigence qui n'existait pas auparavant et, en réalité, la contrepartie n'en est pas une car les cas observés à ce jour se matérialisent par la labellisation de la grille de taux standard en grille dite « avec domiciliation », et l'ajout d'une nouvelle grille très dégradée dite « sans domiciliation » ou d'une surcote très punitive.

Ils constatent en revanche que pour les établissements bancaires, l'avantage est clair : possibilité d'exiger formellement la domiciliation ; possibilité ensuite d'augmenter unilatéralement les frais de la banque au quotidien avec peu de chances que les clients utilisent la mobilité bancaire du fait du surcoût sur le crédit ; probabilité que tout nouveau prêt subséquent (résidence secondaire, immobilier locatif, etc.) soit réalisé à nouveau dans la banque initiale.

## 2. Quels sont les inconvénients du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?

Le principal inconvénient est que ce texte grave dans le marbre un droit pour les banques d'exiger la domiciliation bancaire lors de la signature d'un prêt immobilier, alors que jusqu'à présent, elles ne pouvaient se baser sur aucun texte pour l'exiger. Mieux, celles qui avaient tenté de l'exiger par écrit avaient vu ces clauses déclarées comme abusives par les tribunaux.

Or, plusieurs problèmes se posent : la première chose à signaler, c'est le contexte de taux très bas. En effet, les prêts sont signés aujourd'hui à des taux inférieurs à 2 %, donc le risque de remontée est légitime. Un client mécontent de l'augmentation des frais de banque au quotidien aura le choix entre deux mauvaises solutions : changer de domiciliation et subir un surcoût du crédit, ou changer de banque en rachetant son prêt mais en cas de hausse des taux, le coût peut en être prohibitif.

En outre, le texte n'a pas prévu les cas de déménagements qui peuvent conduire le prêteur à changer de banque pour diverses raisons (divorces, mutations professionnelles...).

Ensuite, voici les différentes situations qui, selon eux, posent problème.

1) Quid d'une telle exigence lors de la signature d'un second contrat de prêt type financement résidence secondaire ou investissement locatif par exemple ? Cela signifie qu'une personne déjà engagée avec ses revenus dans un établissement bancaire ne pourra faire jouer la concurrence dans un autre établissement pour solliciter un nouveau prêt puisqu'elle ne pourra répondre à la nouvelle exigence de domiciliation.

2) Quid de l'engagement des banques sur l'évolution des frais bancaires durant cette période ? En quel honneur, et même à quel titre juridique, une des deux parties à un contrat peut-elle être engagée sur une durée fixe à tarif inconnu ? À quel titre l'emprunteur peut-il être engagé sur 10 ans à acheter chaque année un produit dont l'autre partie au contrat peut changer le tarif unilatéralement ?

3) L'emprunteur le plus modeste sera le plus impacté. En effet, difficile sans épargne, sans patrimoine de « faire jouer la concurrence », les cas de personnes n'obtenant qu'une seule réponse positive de la part d'une banque sont courants sur les profils « modestes ». Dans ce cas de figure, cet emprunteur ne pourra que signer. Si, quelques années plus tard, pour différentes raisons, il souhaite changer de banque, que se passera-t-il ?

Ils constatent, a contrario, qu'un emprunteur plus aisé pourra lors de la signature du prêt, refuser purement et simplement en faisant valoir que d'autres banques n'exigeant pas cela le suivent dans son financement ou, mieux encore, accepter mais basculer dès le lendemain du paiement du salaire ses revenus vers le compte d'une banque en ligne par exemple (mais encore faut-il être en position d'avoir accès à la multi-bancarisation).

Enfin, ils soulignent que les besoins bancaires d'un emprunteur peuvent évoluer au cours d'une vie y compris sur une période de 10 ans (déplacements à l'étranger plus fréquents, mariage, etc.) et que la durée de 10 ans est beaucoup trop longue.

### **3. Pensez-vous que la situation antérieure était préférable ?**

La situation précédente était beaucoup plus favorable à l'emprunteur car la banque ne pouvait se baser sur aucun texte légal pour exiger cette « fameuse » domiciliation bancaire. Elle pouvait seulement lors de la signature du prêt le demander par oral, mais l'emprunteur ne signait rien.

### **4. Si vous pensez que ces textes doivent être modifiés, sur quels points devraient porter d'éventuelles modifications (durée – 10 ans, nature des revenus, etc.) ?**

Si l'ordonnance n'était pas abrogée, les intermédiaires proposent les amendements suivants.

- À la suite du second alinéa de l'article L. 313-25-1 du Code de la consommation est insérée la phase suivante : « Cette condition ne peut être maintenue pour l'emprunteur si celui-ci, avant la durée maximale fixée par décret en Conseil d'État, souscrit à une nouvelle opération de financement de crédit immobilier dans un autre établissement prêteur ».
- La fin du premier paragraphe de l'article L. 341-34-1 du Code de la consommation est modifiée pour insérer les mots suivants : « Il en va de même de toute clause par laquelle le prêteur exige le respect de cette condition au-delà de la durée déterminée en application du même article, ainsi que de toute clause qui maintiendrait la condition de domiciliation lors de la souscription, par l'emprunteur, d'une nouvelle opération de financement de crédit immobilier dans un autre établissement prêteur ».
- Le premier alinéa de l'article L. 313-25-1 est complété des mots suivants : « Le prêteur peut conditionner l'offre de prêt mentionnée à l'article L. 313-24 à la domiciliation par l'emprunteur de ses salaires ou revenus assimilés sur un compte de paiement mentionné à l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier, sous réserve pour ce prêteur de faire bénéficier en contrepartie l'emprunteur d'un avantage individualisé et du maintien, sur la durée fixée par le prêteur pour la condition de domiciliation de revenus, des conditions tarifaires en vigueur au moment de la signature du crédit, du compte de dépôt sur lequel sont versés les revenus ».

### **5. Le mécanisme vous semble-t-il être un frein à la mobilité bancaire des emprunteurs ?**

Évidemment, c'est purement et simplement supprimer ce droit à la mobilité bancaire pour toute une catégorie de la population, à savoir les emprunteurs. Totalement contradictoire avec l'esprit de la loi Macron...

## 6. Avez-vous connaissance de réclamations ?

À ce stade, il n'y a pas de réclamations car les réclamations interviendront seulement quand les détenteurs d'un crédit immobilier souhaiteront effectivement changer de banque. Aujourd'hui, ils signent les contrats.

Plusieurs cas néanmoins déjà observés de clauses dans quelques banques :

Banque A : grille de taux accordé si domiciliation des revenus professionnels, majoration de 30 points de base si non domiciliation des revenus.

Banque B : conditions applicables sous réserve de domiciliation de salaires du ou des emprunteurs sur un compte ouvert dans une de nos agences. Le développement d'une relation globale avec nos clients passe par un équipement pérenne et adapté.

## 7. Quelles préconisations souhaitez-vous voir figurer dans le rapport de la présidente du CCSF ?

Une abrogation pure et simple de l'ordonnance. Si ce n'était pas le cas, les intermédiaires proposent quelques amendements figurant en réponse à la question 4, afin de réduire les effets pervers les plus flagrants de l'ordonnance.

### C. Les représentants des clientèles de particuliers

De façon générale, les représentants des clientèles de particuliers ont rappelé que l'ouverture d'un compte bancaire ainsi que la souscription de produits divers (package, assurances automobile et habitation) est fréquemment une condition préalable à l'octroi d'un crédit immobilier.

À ce titre, ils rappellent que l'obligation de domiciliation des revenus faite par les banques lors de la souscription d'un crédit immobilier existait avant l'ordonnance et que le dispositif a uniquement normalisé cette pratique informelle et souvent illicite.

Face aux établissements bancaires qui justifient cette pratique en ce qu'elle constituerait une garantie du paiement régulier des échéances, ils considèrent que ces arguments sont discutables pour les raisons suivantes :

- pour rappel, l'obligation principale d'un consommateur ayant souscrit un crédit est d'honorer ses échéances indépendamment de la domiciliation de ses revenus ;
- les risques d'impayés ne sont pas plus importants si le prêteur réalise un prélèvement automatique des échéances sur le compte d'un concurrent ;
- des garanties existent pour sécuriser le remboursement du prêt (assurance emprunteur, cautionnement, hypothèque) ;

## ANNEXE 1 • RAPPORT SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS

---

- en cas de défaillance de l'emprunteur, l'établissement bancaire dispose toujours de recours judiciaires.

Dans ces conditions, ils considèrent de façon unanime que l'obligation de domiciliation répond davantage à des considérations commerciales des établissements bancaires.

### 1. Quels sont les avantages du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?

Les représentants des clientèles de particuliers estiment que le dispositif n'offre aucun avantage réel aux consommateurs. Avant 2018, certains établissements bancaires imposaient la domiciliation des revenus. Parfois, cette obligation couvrait la durée totale du prêt sans qu'un réel avantage individualisé ne soit systématiquement offert en contrepartie sur la même durée.

Le dispositif a donc encadré une pratique informelle et souvent illicite. À ce titre, il convient de rappeler que la Commission des clauses abusives a établi que sans avantage individualisé inscrit sur les contrats, ces clauses étaient abusives puisque déséquilibrées à la défaveur des emprunteurs<sup>3</sup>.

En tout état de cause, le dispositif prévoit une information sur le coût du compte, la durée de l'obligation de domiciliation fixée à un maximum de 10 ans ainsi que sur la pénalité en cas de fin de la domiciliation. Ces éléments ne sauraient évacuer la forte opposition des représentants des clientèles de particuliers au dispositif qui comporte de nombreux inconvénients pour les consommateurs.

### 2. Quels sont les inconvénients du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?

L'opacité de la nature de l'avantage individualisé crée les conditions de dérives défavorables aux consommateurs susceptibles d'aboutir à une généralisation des clauses de domiciliation génériques et « factices ».

Un avantage individualisé opaque qui ne permet pas aux consommateurs de réaliser un choix éclairé

Depuis 2018, le dispositif permet aux établissements bancaires de proposer la domiciliation en contrepartie d'un avantage individualisé aux consommateurs, le plus souvent un taux d'intérêt en théorie plus faible.

Ce mécanisme repose sur une triple asymétrie d'informations qui empêchent les consommateurs d'évaluer l'intérêt économique réel de cette opération.

- Les consommateurs ne sont pas en mesure d'apprécier la réalité de l'avantage individualisé octroyé puisque les taux d'intérêt pratiqués par les prêteurs ne sont ni uniques, ni publics. Cette difficulté est d'autant plus importante sur un marché au sein duquel les consommateurs peuvent difficilement évaluer le positionnement tarifaire de l'ensemble des acteurs, voire d'un établissement spécifique pour un projet particulier.

---

<sup>3</sup> Recommandation n° 2004-3, Prêt immobilier, BOCCRF du 30 septembre 2004, Commission des clauses abusives.



- Sans transparence, il est à craindre que l'avantage individualisé soit en réalité une pénalité pour les emprunteurs qui refuseraient la domiciliation.
- Les établissements bancaires ne s'engagent pas sur la fixité du montant des frais liés à la gestion du compte sur lequel doivent être domiciliés les revenus des consommateurs.

Sous couvert d'encadrer la pratique, le dispositif pourrait généraliser la diffusion des clauses de domiciliation

Avant 2018, les établissements bancaires qui proposaient au sein de leurs contrats l'obligation de domiciliation n'étaient pas majoritaires. Si aucune statistique ne permet d'établir précisément leur proportion, les représentants des clientèles de particuliers évoquent qu'environ un tiers des établissements y avait recours. Les représentants des clientèles de particuliers sont, par conséquent, particulièrement inquiètes que le dispositif ouvre la voie à une généralisation de cette pratique.

### 3. Pensez-vous que la situation antérieure était préférable ?

Avant 2018, l'opposabilité des clauses de domiciliation était fréquemment contestable. De même, les établissements bancaires quittés actionnaient rarement les dispositifs prévus dans les contrats des emprunteurs.

Jusqu'au 31 décembre 2017, le marché bancaire s'autorégulait puisque seuls 30 % des prêts intégraient une clause de domiciliation et qu'aucun prêteur n'est venu à poursuivre en justice un client ne respectant pas cette condition. Il est à craindre que le dispositif législatif actuel ne conduise à une généralisation des clauses.

Dans ces conditions, les associations de consommateurs estiment que la situation antérieure était, au moins dans une certaine mesure, moins préjudiciable.

### 4. Si vous pensez que ces textes doivent être modifiés, sur quels points devraient porter d'éventuelles modifications (durée – 10 ans, nature des revenus, etc.) ? Quelles préconisations souhaitez-vous voir figurer dans le rapport de la présidente du CCSF ?

Les représentants des clientèles de particuliers souhaitent qu'un avantage individualisé dont la réalité n'est pas démontrée ne puisse être proposé en contrepartie d'une obligation de domiciliation.

En surplus, si le dispositif devait être conservé, les représentants des clientèles de particuliers émettent les demandes suivantes :

- les établissements bancaires doivent proposer un mécanisme permettant de démontrer la réalité de l'avantage individualisé octroyé aux emprunteurs. À défaut, le dispositif doit être abandonné ;
- la durée de l'engagement doit être proportionnelle à la durée du prêt à raison d'un quart de la durée du prêt ;

## ANNEXE 1 • RAPPORT SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS

---

- des cas d'exonération doivent être prévus par exemple en cas de changement de domiciliation géographique ;
- les banques doivent s'engager à ne pas augmenter les conditions tarifaires liées à la gestion du compte bancaire où sont domiciliés les salaires des consommateurs ;
- la notion de salaires ou revenus assimilés doit être encadrée afin de laisser la latitude aux consommateurs de domicilier certains flux financiers auprès d'autres établissements bancaires ;
- si l'obligation de domiciliation devait être maintenue, elle devrait a minima être réduite à 5 ans. En l'état, le dispositif prévoit une obligation de domiciliation pour une durée supérieure à la durée moyenne effective des crédits immobiliers (10 ans, contre 7,1 ans en 2016 <sup>4</sup>).

### 5. Le mécanisme vous semble-t-il être un frein à la mobilité bancaire des emprunteurs ?

Les représentants des clientèles de particuliers estiment que le dispositif est un frein majeur à la mobilité bancaire.

D'une part, le dispositif ne prévoit pas d'interdire aux établissements bancaires de modifier les conditions tarifaires liées à la gestion du compte dans un sens défavorable aux consommateurs. Cette lacune nuit à la concurrence puisque pour deux offres de crédit proposées à des conditions similaires (même TAEG) par des établissements distincts, les consommateurs ne sont pas en mesure d'évaluer l'offre la plus favorable sur l'ensemble de la période du crédit, frais de gestion de compte inclus.

D'autre part, ce dispositif pose également un problème majeur pour tous ceux qui souhaiteraient, alors qu'ils ont déjà un crédit immobilier, souscrire un second crédit immobilier. Si ces clients sont soumis à une obligation de domiciliation de revenus pour leur premier crédit immobilier, ceux-ci ne pourront pas, dans le cadre de la recherche de leur second crédit, faire jouer au mieux la concurrence. Impossible en effet de domicilier leurs revenus dans deux banques différentes à la fois. De ce fait, la liberté de choix et la concurrence sont anéanties pour une part importante du marché du crédit immobilier, la première banque pouvant imposer ses conditions au client cherchant un second crédit immobilier.

### 6. Avez-vous connaissance de réclamations ?

Les représentants des clientèles de particuliers indiquent que le dispositif étant très récent, les réclamations sont peu fréquentes.

---

<sup>4</sup> Enquête sur le financement de l'habitat, ACPR, 2016. Cette donnée n'est pas disponible dans l'enquête 2017.

## D. Les représentants des organisations syndicales représentant les personnels des établissements de crédit

### Réponses syndicat 1

En préambule, le syndicat rappelle la spécificité du modèle français de crédit bancaire, à savoir un modèle quasi exclusivement à taux fixe, permise grâce à une gestion du bilan de la banque qui adosse les crédits sur les dépôts des clients. C'est donc la banque qui gère le risque de taux, et elle n'est pas « transférée » au client, comme cela se pratique dans de nombreux pays qui ne distribuent que des crédits à taux variables. L'absence de dépôts à vue dans des établissements de crédit fragilise le modèle et les fermetures des établissements tels que le crédit immobilier ou plus récemment le crédit foncier, en sont malheureusement une illustration.

Comme les travaux du CCSF portant sur le risque de taux (cf. séance du 15 novembre 2015 et intervention de l'ACPR), ce modèle à la française avait été attaqué par le Comité de Bâle. C'est dans ce contexte que l'ordonnance sur la clause de domiciliation des revenus en matière de crédits immobiliers a été prise.

#### 1. Quels sont les avantages du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?

Les avantages de cette ordonnance est qu'elle éclaircit une pratique en indiquant que la condition de domiciliation doit être clairement spécifiée dans le contrat, et impose d'en mentionner le périmètre (durée, les frais d'ouverture de tenue de compte éventuels, et la nature de l'avantage individualisé consenti en contrepartie).

Il est intéressant d'observer que certains établissements ont fait le choix de contractualiser cette domiciliation et de s'inscrire dans l'ordonnance, et que d'autres font le pari de la pédagogie vis-à-vis du client en s'inscrivant alors d'avantage dans ce que l'on pourrait qualifier de « contrat de confiance » entre la banque et le client dans l'octroi du crédit (le conseiller explique au client qu'il a un crédit à taux fixe et qu'il se refinance en contrepartie sur les dépôts laissés par les clients).

La durée maximale fixée à 10 ans semble cohérente avec les hypothèses généralement prises dans le cadre de la gestion de bilan de la banque (hypothèse statistique). Les durées des crédits sont parfois raccourcies du fait des effets des renégociations (dont on peut supposer qu'elles touchent à la fin avec une remontée des taux très probable).

#### 4. Si vous pensez que ces textes doivent être modifiés, sur quels points devraient porter d'éventuelles modifications (durée – 10 ans, nature des revenus, etc.) ? Quelles préconisations souhaitez-vous voir figurer dans le rapport de la présidente du CCSF ?

Il estime qu'une autre solution serait plutôt d'indiquer dès le contrat de prêt, les conditions de renonciation à l'avantage consenti, à savoir si le client souhaite domicilier ses revenus dans une autre banque, quelles seront alors les conséquences financières pour le client. C'est une pratique très fréquente pour les salariés des banques qui bénéficient de taux de crédit préférentiels, et qui connaissent avant

la contractualisation de leur prêt, les conditions éventuelles en cas de départ de l'entreprise. Cette proposition présente l'avantage de pouvoir être comparable dès l'offre de prêt, et donnera un avantage pour les établissements ne pratiquant pas d'obligation contractuelle de domiciliation. Cette solution ne ferait pas obstacle à la mobilité bancaire.

La préconisation est de se caler sur le mode de fonctionnement des salariés des banques, de connaître dès la contractualisation du prêt les conditions d'une rupture de la domiciliation des revenus.

En revanche, concernant la proposition d'amendement qui prévoit de sécuriser le consommateur dans la tarification de ses services de compte de dépôts sur les dix années suivant sa contractualisation du crédit, si elle est louable, elle paraît toutefois complexe dans sa mise en œuvre, générant de multiples strates de tarification.

## Réponses syndicat 2

### **1. Quels sont les avantages du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?**

Néant, du point de vue des salariés, et aussi sous l'angle de la vie privée des salariés qui sont aussi potentiellement des emprunteurs.

### **2. Quels sont les inconvénients du dispositif résultant de l'ordonnance et du décret ?**

La durée de 10 ans excède nettement la durée effective d'un financement immobilier qui s'établissait à 7,1 années en 2016 (source : étude sur le financement de l'habitat, ACPR).

La notion d'avantage individualisé est on ne peut plus imprécise et sujette à interprétation. Que faut-il entendre par « avantage individualisé » si la banque consent effectivement à un avantage mais si ce dernier est attribué de façon identique à tous les clients de la même segmentation ? Le syndicat souhaite que les établissements prêteurs qui exigent actuellement une domiciliation de revenus fassent connaître au CCSF quels avantages individualisés ils consentent en contrepartie, et comment se mesure précisément le caractère « individualisé » ?

La notion de revenus est aussi sujette à caution. Quelle est l'assiette des revenus qu'un prêteur peut exiger dans le cadre de la mise en œuvre d'un financement immobilier ? De quels revenus parle-t-on, tous types de revenus, tous les revenus du ménage ? Quel serait l'impact de la cessation subie et subite du revenu de l'emprunteur (exemple de la perte d'emploi ou de la démission) ?

Pour les travailleurs frontaliers, l'ordonnance occulte les obligations inhérentes à certains pays qui prévoient la domiciliation de salaire sur un compte d'une banque présente sur le territoire du pays considéré. C'est le cas des travailleurs frontaliers qui empruntent en France en euros (ou en CHF) mais qui exercent en Suisse, rémunérés en francs suisses, et qui sont contraints de domicilier leurs revenus sur un compte en devises sur le territoire suisse, où tous les établissements français n'ont pas nécessairement de filiale exerçant une activité de banque de détail. Dans ces conditions, la domiciliation directe sur les livres d'une banque française s'avère impossible.

Le syndicat comprend que l'exigence de domiciliation de revenus a pour effet potentiellement de verrouiller les emprunteurs qui se verraient refuser un nouveau crédit (pour un investissement locatif ou une résidence secondaire par exemple) par l'établissement teneur du premier crédit. Quid de l'exigence de la domiciliation de revenus dans ce type de cas en présence, ou le second prêteur est aussi susceptible de réclamer la domiciliation de revenus ?

Cette mesure semble positionner défavorablement les sociétés de financement par rapport aux établissements de crédit, compte tenu du dumping que cela peut générer entre les deux catégories de prêteurs, l'un (les établissements de crédit) pouvant répercuter dans son taux nominal le bénéfice procuré par les revenus issus des flux enregistrés et des dépôts collectés.

La domiciliation de revenus enchaîne l'emprunteur à un établissement, même si ce dernier fait évoluer son organisation dans une configuration qui ne conviendrait pas, dans la durée à l'emprunteur, dans un contexte de fermeture des agences bancaires de certains réseaux. Peut-on exiger d'un emprunteur ayant choisi la proximité géographique qu'il maintienne sa domiciliation de revenus si l'établissement décide de lui fermer au nez la porte de son agence de domiciliation, et qu'il souhaite changer de banque pour maintenir un lien de proximité dans sa relation bancaire au quotidien ?

Au niveau macroéconomique, cette mesure envoie un signal défavorable selon lequel le crédit immobilier ne se suffirait pas à lui-même économiquement, et que sa viabilité serait dépendante d'autres produits ou services ; alors que les dépôts non rémunérés atteignent des volumes très importants et constituent une ressource « gratuite » pour faire face aux 978 milliards d'euros créés au titre des encours de financements immobiliers.

Au niveau commercial, le dispositif constitue et cautionne potentiellement une pratique de fidélisation négative car forcée, alors qu'il existe d'autres leviers de fidélisation clients fondés sur des pratiques commerciales et relationnelles beaucoup plus positives, ces bonnes pratiques nécessitant des moyens humains suffisants et adaptés pour faire face à un service à la clientèle de bon niveau, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui, compte tenu des réductions d'effectifs et du manque de moyens des réseaux pour fonctionner convenablement.

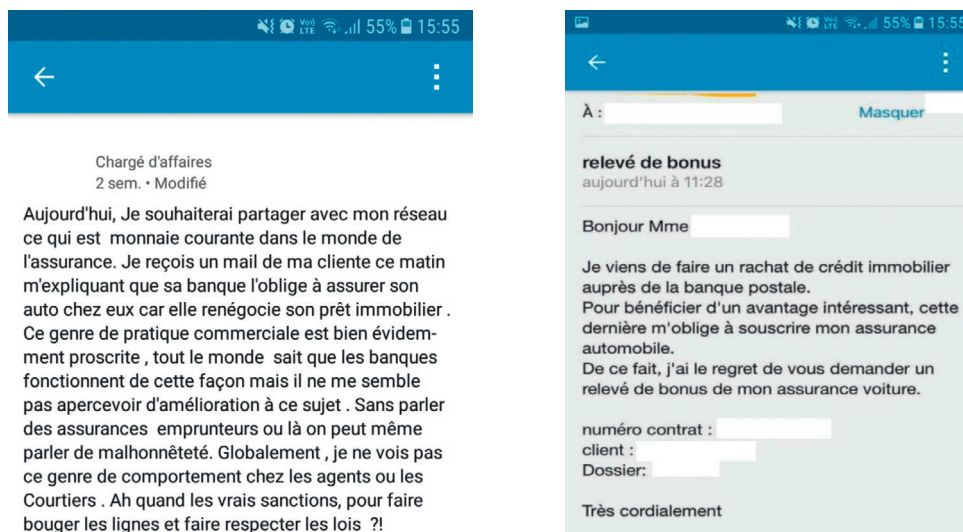
Le dispositif affaiblit enfin la relation banque/client au détriment du consommateur, qui se retrouve « obligé » de domicilier ses revenus, sans autre négociation préalable. En outre, alors qu'il est contraint de maintenir un compte à vue pour l'enregistrement de sa domiciliation de revenus, l'emprunteur n'aura pas d'autre choix que de supporter les évolutions tarifaires, notamment si ces dernières lui sont défavorables (frais de gestion, frais de tenue de compte...). L'emprunteur ainsi « verrouillé » sera de fait privé de sa capacité à refuser l'application des nouvelles conditions tarifaires, comme le lui permet l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier.

### **3. Pensez-vous que la situation antérieure était préférable ?**

Oui, la situation antérieure offrait l'avantage d'être plus souple car elle laissait davantage de place à la négociation personnelle et de gré à gré. En outre, il est constaté que la période qui accompagne la recherche d'un financement immobilier constitue souvent une phase anxiogène pour les candidats à l'emprunt. Il n'existe pas de droit au crédit dans notre pays, et un consommateur notoirement solvable

## ANNEXE 1 • RAPPORT SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS

peut se voir refuser le financement dont il a besoin pour concrétiser son projet sans que l'établissement prêteur n'ait à se justifier. Il existe donc un lien de dépendance fort du consommateur vis-à-vis des prêteurs, qui n'hésitent parfois pas à exploiter la vulnérabilité des emprunteurs. Cela se retrouve à travers les contreparties qui sont davantage imposées que négociées, comme le montre l'exemple ci-dessous, dont on peut penser qu'il est relativement généralisé.



#### 4. Si vous pensez que ces textes doivent être modifiés, sur quels points devraient porter d'éventuelles modifications (durée – 10 ans, nature des revenus, etc.) ? Quelles préconisations souhaitez-vous voir figurer dans le rapport de la présidente du CCSF ?

Le syndicat n'est pas favorable au maintien en l'état de dispositions automatiques qui permettent aux établissements d'exiger une domiciliation de revenus, dans un contexte où il n'existe malheureusement pas de droit du crédit en France. Un emprunteur solvable présentant un projet viable peut se voir refuser son financement sans autre justification. Il souhaite l'abrogation de l'ordonnance 2017-1090.

À défaut, il y a lieu de s'interroger collectivement sur :

- la notion d'avantage individualisé : quel avantage admettre comme tel, et quel avantage exclure de ce champ ?
- le terme de revenus, pour prévoir les cas où les revenus cesseraient ou diminueraient du fait d'un changement de situation subi ou choisi de l'emprunteur ;
- l'assiette du revenu ou des revenus à considérer, au regard de la nature du projet à financer (résidence principale, résidence secondaire, locatif, travaux...) et/ou de la situation personnelle du/des emprunteurs

tenant compte notamment de l'évolution sociologique des ménages (concubins ou partenaires pacsés fonctionnant chacun avec leur propre banque et compte individuel, etc.);

- la durée de 10 années qui est trop longue, car elle excède la durée effective constatée d'un crédit immobilier;
- ce qu'il advient en cas du refus d'un nouveau crédit par l'établissement bénéficiaire d'une domiciliation de revenus, pour qu'il soit admis que la domiciliation initiale puisse prendre fin si un établissement différent accepte d'accompagner le second projet;
- la possibilité pour l'emprunteur d'être libéré totalement de l'exigence de domiciliation si le prêteur modifie son organisation (implantation territoriale...);
- la possibilité pour l'emprunteur d'être dégagé de l'exigence de domiciliation en cas de hausse des tarifs inhérents au fonctionnement du compte sur lequel les revenus sont domiciliés.

Il rappelle que la fidélisation nécessite des moyens humains adaptés (volume et structure), dans lesquels les établissements ne veulent plus investir sous divers prétextes. Tout en manifestant de l'intérêt pour les caractéristiques actuelles du marché français du financement de l'immobilier, il regrette que les volets de fidélisation ne soient pas abordés par le patronat bancaire d'une part, par les pouvoirs publics d'autre part, avec un prisme plus positif, ancré sur les qualités relationnelles de l'interlocuteur bancaire et sur la qualité du service et des produits délivrés à la clientèle, seuls vecteurs capables d'accompagner une relation partenariale banque/client forte et durable.

Par ailleurs, il demande de l'ouverture de travaux sur le modèle économique de la banque de détail et de la banque universelle aujourd'hui en France.

#### **5. Le mécanisme vous semble-t-il être un frein à la mobilité bancaire des emprunteurs ?**

Oui, clairement. En cas de mécontentement, d'augmentation des tarifs ou de modification de l'organisation de l'établissement, l'emprunteur ne peut pas bénéficier des dispositions inhérentes à la mobilité bancaire.

#### **6. Avez-vous connaissance de réclamations ?**

Le syndicat n'a pas connaissance de réclamations et l'explique par le fait qu'il n'est pas une association de consommateurs et que l'entrée en vigueur de la mesure est récente.





## 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 établissements de monnaie électronique, 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 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.

## Textes constitutifs et modificatifs du CCSF <sup>2</sup>, dans leur version en vigueur au 31 décembre 2019

### CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

#### Article L. 614-1

#### Modifié par la loi n° 2018-699 du 3 août 2018 – art. 62

Le **Comité consultatif du secteur financier** est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les sociétés de financement, les établissements de monnaie électronique, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement, les sociétés de gestion de portefeuille 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 et de résolution, 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 sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, d'une part, et de représentants des clientèles, d'autre part.

Le comité comprend également parmi ses membres un député et un sénateur.

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, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, 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.

Pour l'application du a de l'article L. 613-2 du Code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des organismes d'assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande.

<sup>2</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.

**Article L. 614-3**  
**Dernière modification par la loi n° 2003-706**  
**du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22, 27 et 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° 2017-1324 du 6 septembre 2017 – art. 7**

**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 ;
- 3° Onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, 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, des sociétés de financement des entreprises d'investissement et des sociétés de gestion de portefeuille ;
  - b) un représentant des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement ;
  - 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 sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance, des sociétés de gestion de portefeuille 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 sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance, des sociétés de gestion de portefeuille 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.

**IV.** – Le comité assure la mise en ligne d'une information permettant de comparer les tarifs des établissements mentionnés à l'avant-dernier alinéa de l'article L. 614-1 pour les principaux services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

**V.** – En application du dernier alinéa de l'article L. 614-1, le professionnel saisit le président du comité pour la désignation de son médiateur en proposant une ou plusieurs candidatures.

Le président réunit un organe collégial composé :

- de deux représentants d'associations de consommateurs agréées, titulaires ou suppléants du comité ;
- de deux représentants du professionnel concerné, proposés par celui-ci.

Ces représentants sont nommés par le président du comité. Ce dernier nomme également les suppléants des représentants d'associations de consommateurs agréées.

Le médiateur est désigné à la majorité des voix de ces représentants, sans participation au vote du président du comité ou de son représentant qui assiste aux débats.

### 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**

**Modifié par le décret n° 2014-1315 du 3 novembre 2014 – art. 5**

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 et de résolution 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, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou une entreprise d'investissement.

## **Autres compétences du CCSF**

**Textes en vigueur au 31 décembre 2019**

### **Le taux d'usure**

#### **Article L. 314-6 du Code de la consommation<sup>3</sup>**

**Modifié par l'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 – art. 4**

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 et les sociétés de financement pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative après avis du [Comité consultatif du](#)

<sup>3</sup> Les dispositions des articles L. 314-6 à L. 314-9 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L. 313-5 du Code monétaire et financier, code suiveur.

**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.

## Le FICP

### **Article L. 751-1 du Code de la consommation <sup>4</sup> Créé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016**

Un fichier national recense 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.

### **Article L. 751-6 du Code de la consommation Créé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016**

Un arrêté du ministre chargé de l'économie, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et du [Comité consultatif du secteur financier](#), fixe les modalités de collecte, d'enregistrement, de conservation et de consultation des informations. Cet arrêté détermine également les modalités selon lesquelles les établissements et organismes mentionnés au premier alinéa de l'article L. 751-2 peuvent justifier qu'ils ont consulté le fichier, notamment en application de l'article L. 312-16.

## Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire

### **Article L. 312-1 du Code monétaire et financier Modifié par l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 – art. 16**

**I.** – À droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvu d'un tel compte en France :

- 1° Toute personne physique ou morale domiciliée en France ;
- 2° Toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France.

<sup>4</sup> Les dispositions des articles L. 751-1 à L. 751-6 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L. 313-6 du Code monétaire et financier, code suiveur.

**II.** – Pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, les établissements de crédit disposent, au sein de leur gamme de services, de prestations de base définies par décret.

Lorsque ces personnes sont en situation de fragilité financière au sens de l'article L. 312-1-3, elles se voient proposer l'offre spécifique mentionnée au même article dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État.

Sous réserve du respect des dispositions du chapitre I<sup>er</sup> du titre VI du livre V, l'établissement procède à l'ouverture du compte de dépôt demandée par les personnes mentionnées au premier alinéa du présent II au plus tard dans les six jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet.

L'établissement peut rejeter la demande d'ouverture de compte au motif que ces personnes peuvent bénéficier d'un compte de dépôt dans les conditions mentionnées au III.

Si l'établissement refuse l'ouverture du compte de dépôt, il fournit au demandeur gratuitement, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, les motifs de ce refus en mentionnant, le cas échéant, la procédure prévue au III.

**III.** – En cas de refus de la part de l'établissement choisi d'ouvrir un tel compte à l'une des personnes mentionnées au I, celle-ci 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 définies par arrêté.

L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte fournit au demandeur systématiquement, gratuitement et sans délai, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, une attestation de refus d'ouverture de compte et l'informe qu'il 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. A la demande d'une personne physique, le département, la caisse d'allocations familiales, le centre communal ou intercommunal d'action sociale dont cette personne dépend, une association ou une fondation à but non lucratif dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles ou une association de consommateurs agréée peut également transmettre en son nom et pour son compte la demande de désignation et les pièces requises à la Banque de France. Un décret détermine les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent agir sur le fondement du présent alinéa.

Les établissements de crédit ainsi désignés par la Banque de France sont tenus d'offrir au titulaire du compte des services bancaires de base dont le contenu et les conditions tarifaires sont précisés par décret. Ils procèdent à l'ouverture du compte de dépôt dans les trois jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet. La gestion de ce compte de dépôt est réglée par une convention écrite sur support papier ou sur un autre support durable lorsque le demandeur y consent.

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. Elle fixe un modèle d'attestation de refus d'ouverture de compte.

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 de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

**IV.** – L'établissement de crédit ne peut résilier unilatéralement la convention de compte de dépôt assorti des services bancaires de base, ouvert en application du III, que si l'une au moins des conditions suivantes est remplie :

- 1° Le client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que l'organisme a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales ;
- 2° Le client a fourni des informations inexactes ;
- 3° Le client ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence définies au I ;
- 4° Le client a ultérieurement ouvert un deuxième compte de dépôt en France qui lui permet d'utiliser les services bancaires de base ;
- 5° Le client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de l'établissement de crédit ;
- 6° L'établissement est dans l'une des situations prévues à l'article L. 561-8.

Toute résiliation à l'initiative de l'établissement de crédit fait l'objet d'un courrier sur support papier, envoyé gratuitement au client. La décision de résiliation est motivée sauf lorsque cette motivation contrevient aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public. La décision de résiliation à l'initiative de l'établissement est adressée, pour information, à la Banque de France.

Un délai minimum de deux mois de préavis est octroyé au titulaire du compte, sauf dans les cas mentionnés au 1° et au 2°.

L'établissement informe le client, dans son courrier de résiliation, de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés à la résiliation de la convention de compte de dépôt.

**V.** – Le présent article s'applique aux personnes inscrites aux fichiers gérés par la Banque de France en application de l'article L. 131-85 du présent code et de l'article L. 751-1 du Code de la consommation.



## Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

### **Article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier** **Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 55**

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement 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. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

Cette charte a pour objet de renforcer l'accès aux services bancaires et de faciliter l'usage de ces services, en particulier en ce qui concerne les moyens de paiement, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elle a également pour objet de mieux prévenir le surendettement de ces personnes.

Cette charte précise notamment les modalités d'information des clientèles concernées par les offres mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 312-1-3. Elle précise également les actions de formation et de sensibilisation réalisées par les établissements de crédit afin de favoriser la diffusion de ces offres auprès des personnes concernées.

Cette charte définit également les conditions dans lesquelles chaque établissement de crédit se dote d'un dispositif de détection précoce des situations de fragilité financière de ses clients et apporte à ces situations des réponses adaptées, en concertation avec le client concerné.

## L'Observatoire de l'inclusion bancaire

### **Article L. 312-1-1 B du Code monétaire et financier** **Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 56**

Il est créé, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine.

Les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.

Un décret en Conseil d'État précise l'organisation et le fonctionnement de l'Observatoire.

L'Observatoire de l'inclusion bancaire publie un rapport annuel sur la mise en oeuvre de ses missions. Ce rapport comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution,

une évaluation des pratiques des établissements de crédit ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. Il peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit.

**Article R. 312-9 du Code monétaire et financier**  
**Créé par le décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 – art. 1**

L'Observatoire de l'inclusion bancaire comprend dix-huit membres :

1° Six membres de droit :

- a) le gouverneur de la Banque de France ou son représentant, président de l'observatoire ;
- b) le directeur général du Trésor ou son représentant ;
- c) le directeur général de la cohésion sociale ou son représentant ;
- d) le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations ou son représentant ;
- e) le [président du Comité consultatif du secteur financier](#) prévu à l'article L. 614-1 ou son représentant ;
- f) le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévu à l'article L. 143-1 du Code de l'action sociale et des familles ou son représentant ;

2° Six représentants des établissements de crédit, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie ;

3° Six représentants des associations oeuvrant dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, des associations de consommateurs et des associations familiales, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie.

## L'Observatoire de l'épargne réglementée

**Article R. 221-12 du Code monétaire et financier**  
**Modifié par le décret n° 2010-291 du 18 mars 2010 – art. 2 (V)**

I. – L'Observatoire de l'épargne réglementée comprend onze membres :

1° Le gouverneur de la Banque de France, ou l'un des sous-gouverneurs, qui le préside ;

2° Le directeur général du Trésor placé auprès du ministre chargé de l'Économie, ou son représentant ;

3° Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages placé auprès du ministre chargé du Logement, ou son représentant ;

4° Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, ou son représentant ;

5° Le [président du Comité consultatif du secteur financier](#), ou son représentant ;

6° Six personnalités qualifiées nommées par le ministre chargé de l'Économie :

- a) quatre en raison de leurs compétences en matière bancaire et financière ;
- b) une en raison de ses compétences en matière de logement social ;
- c) une en raison de ses compétences en matière de financement des petites et moyennes entreprises.

Les fonctions de membre de l'Observatoire de l'épargne réglementée sont gratuites, sans préjudice du remboursement des frais exposés pour l'exercice de celles-ci.

**II.** – Les membres de l'observatoire, 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 mêmes formes à son remplacement pour la durée restant à courir de son mandat.

**III.** – Les membres de l'observatoire ont un devoir de discrétion pour les informations dont ils ont connaissance en raison de leurs fonctions.

**IV.** – Le secrétariat de l'Observatoire de l'épargne réglementée est assuré par un secrétaire général nommé par le ministre chargé de l'Économie.

**V.** – L'observatoire se réunit au moins une fois par semestre sur convocation de son président ou à la demande du ministre chargé de l'Économie. En cas de partage égal des voix lors d'un scrutin, celle du président est prépondérante.

**VI.** – Les établissements de crédit distribuant le livret A transmettent chaque semestre à l'Observatoire de l'épargne réglementée les informations nécessaires à l'exercice de sa mission. Ces informations comprennent au moins, pour chaque établissement, le nombre de livrets A, l'encours des dépôts inscrits sur ces livrets, les sommes déposées et retirées sur ces livrets au cours de la période considérée, ainsi que les données équivalentes pour les autres produits d'épargne comparables.

Un arrêté du ministre chargé de l'Économie précise, en tant que de besoin, le contenu et les modalités de transmission de ces informations.

## Relations des établissements de crédit avec le client

### **Article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 – art. 218 (V)**

**I.** – Les établissements de crédit sont tenus de mettre à la disposition, sur support papier ou sur un autre support durable, de leur clientèle et du public 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.

**II.** – La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est réglée par une convention écrite, sur support papier ou sur un autre support durable, passée entre le client et son établissement de crédit.

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 lui fournit lesdites 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.

**III.** – 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.

Lorsqu'un relevé de compte est fourni en application des stipulations de la convention visée à l'alinéa précédent et que celui-ci indique, à titre d'information, qu'un montant de découvert est autorisé, il mentionne immédiatement après, dans les mêmes caractères, le taux annuel effectif global au sens des articles L. 314-1 à L. 314-4 du Code de la consommation, quelle que soit la durée du découvert autorisé considéré.

**IV.** – Tout projet de modification de la convention de compte de dépôt est fourni 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.

**V.** – 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 six 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, fourni sur support papier ou sur un autre support durable. 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 VII du Code de la consommation. L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, 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 de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

**VI.** – 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 support papier ou sur un autre support durable, 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.** – 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.

**II.** – 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.

<sup>5</sup> Erreur de numérotation, correction à venir.

## Frais liés à la fourniture d'informations

### **Article L. 314-7 du Code monétaire et financier** **Modifié par l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 – art. 17**

**I.** – La fourniture des informations prévues au présent chapitre s'effectue sans frais pour l'utilisateur de services de paiement.

**II.** – Le prestataire de services de paiement et son client peuvent convenir de la fourniture d'informations complémentaires sur support papier ou sur un autre support durable, à celles prévues au présent chapitre, ou d'une périodicité d'informations plus fréquente et par d'autres moyens que ceux prévus dans la convention de compte de dépôt ou le contrat-cadre de services de paiement. Le prestataire de services de paiement et son client peuvent alors convenir de frais afférents à ces prestations supplémentaires. Ces frais doivent être appropriés et en rapport avec les coûts réellement supportés par le prestataire de services de paiement.

**III.** – Au cours du mois de janvier de chaque année, est fourni sur support papier ou tout autre support durable aux personnes physiques et aux associations un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par le prestataire de services de paiement au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont ces personnes bénéficient dans le cadre de la gestion de leur compte de paiement ou dans l'application du contrat-cadre de services de paiement ou d'une convention de compte de dépôt; dans le cas d'un compte de dépôt, ce récapitulatif comprend, le cas échéant, les intérêts perçus au titre d'une position débitrice de celui-ci. Ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du compte de paiement ou de dépôt, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondant.

**IV.** – Lorsqu'un service de conversion monétaire est proposé au payeur, avant l'initiation de l'opération de paiement et lorsque ce service de conversion monétaire est proposé au distributeur automatique de billets, au point de vente ou par le bénéficiaire, la partie qui le propose au payeur est tenue de lui fournir, sur support papier ou sur un autre support durable, l'information relative à tous les frais appliqués, ainsi que du taux de change qui sera utilisé aux fins de la conversion de l'opération de paiement.

**V.** – Un décret pris sur [avis du Comité consultatif du secteur financier](#) établit une dénomination commune des principaux frais et services bancaires que les banques sont tenues de respecter.

## **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 et de résolution

### **Article L. 612-14 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)**

**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 de supervision 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 de supervision dans les meilleurs délais.

## Codes de conduite

### **Article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)**

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 et de résolution 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 et de résolution 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.

## Médiation

### **Article L. 316-1 du Code monétaire et financier Modifié par l'ordonnance n° 2017-1252 du 9 août 2017 – art. 7**

Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au chapitre II du titre I<sup>er</sup> du livre VI du Code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou un prestataire de services d'information sur les comptes et relatif 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.

Un compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 du Code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au président du Comité consultatif institué à l'article L. 614-1.



**Article D. 613-2 du Code de la consommation**  
**Créé par le décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 – art.**

L'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs relevant des dispositions de l'article L. 613-2 est composé paritairement d'au moins deux représentants d'associations de consommateurs agréées et d'au moins deux représentants du professionnel.

Les associations de consommateurs agréées qui participent à la désignation de ces médiateurs ne peuvent être membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

**Article L. 613-2 du Code de la consommation**  
**Créé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

- 1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret;
- 2° À l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié;
- 3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.



## Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

A 3

**Secrétaire général :**

Philippe RAUX

**Secrétaire générale adjointe :**

Secteur Assurance  
et Produits financiers

Nathalie PAILLOT-MUHLHEIM \*

**Secrétaire général adjoint :**

Secteur Banque

Jean-Marc LHERM

**Responsable de la Communication  
et des Affaires publiques :**

Anne CARRÈRE

**Pôle administration, gestion  
et publications :**

Frédéric RINCK, responsable  
Carine OTTO, création graphique et mise en forme des publications  
Garance FAVRAULT, appui administratif

**Secrétariat de la présidente :**

Amel MAURY

**Huissier :**

Bruno DEPUYDT

*\* En remplacement de Louise CHATIGNOUX*



## Liste des publications du Comité consultatif du secteur financier

### Rapports annuels du CCSF

- Rapport 2019
- Rapport 2018
- Rapport 2017
- Rapport 2015-2016
- Rapport 2014
- Rapport 2013
- Rapport 2012
- Rapport 2010-2011
- Rapport 2009-2010
- Rapport 2008-2009
- Rapport 2007-2008
- Rapport 2006
- Rapport 2005

### Rapports du CCSF

- Rapport Frais d'incidents bancaires – juillet 2018
- Réforme de la mobilité bancaire : le bilan – juin 2018
- Rapport d'étape sur les frais bancaires en cas d'irrégularités de fonctionnement du compte – décembre 2017
- Bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur – décembre 2016
- La définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation financière – janvier 2015

### Rapports de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2020
- Rapport annuel 2019
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2019
- Rapport annuel 2018
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2018
- Rapport annuel 2017
- Rapport annuel 2016
- Rapport annuel 2015
- Rapport annuel 2014
- Rapport annuel 2013
- Étude : mise à jour de l'analyse de l'extrait standard – 2012
- Premier rapport annuel 2011

### Rapports du président du CCSF

- Rapport sur la domiciliation des revenus – janvier 2019
- Rapport final sur la tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer – décembre 2018
- Les relations bancaires et financières d'un particulier devenant travailleur indépendant – février 2018

- Le taux effectif global (TEG) – juillet 2017
- L'extension des frais de tenue de compte – Constat et perspectives – octobre 2016
- Fichier positif et prévention du surendettement – juin 2015
- La tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer – juin 2014
- L'avenir des moyens de paiement en France (MM. Pauget et Constans) – mars 2012
- La tarification des services bancaires (MM. Pauget et Constans) – juillet 2010

### Autres études

- Bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur (étude réalisée par le CCSF) – novembre 2016
- Panorama et bilan des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement intervenues au cours de la période 2010-2015 (M. Pierre Blanc – Athling) – avril 2016
- Stratégie nationale sur les moyens de paiement – octobre 2015
- Assises des moyens de paiement – Synthèse des propositions résultant des travaux préparatoires – mai 2015
- L'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance (M. Francis Aubert) – juillet 2013
- Impact de l'entrée en vigueur de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (M. Pierre Blanc – Athling) – septembre 2012
- L'utilisation du chèque en France (MM. Pascal Burg et Grégoire Toussaint – Edgar, Dunn & Company) – mars 2011
- La tacite reconduction des contrats d'assurance depuis la loi « Chatel » du 28 janvier 2005 : bilan et propositions (M. Luc Mayaux) – février 2011
- Les conditions d'accès aux services bancaires des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (Mmes Jauneau et Olm – Crédoc) – février 2010
- Étude sur les comptes joints (M. Jean-Pierre Thiolon) – mars 2009
- Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA (M. Hervé Sitruk) – janvier 2009
- Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – décembre 2008
- Enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – janvier 2008
- Les défis de l'industrie bancaire – septembre 2006
- La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre (M. André Babeau – BIPE) – janvier 2006
- La médiation financière – décembre 2005
- L'endettement des ménages européens – août 2005

### Dépliants d'information

- Choisir son assurance emprunteur – 2018
- Qu'est-ce que le virement SEPA ? – 2017
- Payer autrement que par chèque, c'est possible ! – 2017
- Le virement SEPA : bien utiliser le virement SEPA dans toute l'Europe – 2013
- Le prélèvement SEPA : bien utiliser le prélèvement SEPA dans toute l'Europe – 2013
- La multi-assurance : suis-je trop ou pas assez assuré ? Comment éviter les multi-assurances inutiles ? – 2013

- L'assurance automobile : les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) – 2011
- L'assurance multirisques habitation : les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) – 2011
- Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe – 2009
- Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite – 2006

### Glossaires

- Glossaire Assurance emprunteur – 2015
- Glossaire Assurance dépendance – 2014
- Glossaire Assurance – 2010
- Glossaire Banque au quotidien et crédit – 2010
- Glossaire Épargne et placements financiers – juin 2010





## Liste des Avis et recommandations du Comité consultatif du secteur financier

### 2019

- 10/12 : Avis sur la consultation publique relative à la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque Postale
- 10/12 : Avis sur la lisibilité des contrats dans le cadre de l'assurance complémentaire santé – suite de l'Avis du 19 juin 2018
- 10/12 : Avis sur le projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- 19/11 : Avis sur le démarchage téléphonique en assurance

### 2018

- 27/11 : Avis sur l'assurance emprunteur, date d'échéance annuelle des contrats, extension des couvertures et harmonisation des certificats d'adhésion
- 16/10 : Avis sur le projet de décret pris en application de l'article L. 262 du Livre des procédures fiscales relatif à la saisie administrative à tiers détenteur
- 11/09 : Avis sur simplification de la procédure de transfert de titres non cotés dans le PEA
- 03/07 : Avis sur le projet de décret établissant une dénomination commune des principaux frais et services bancaires
- 19/06 : Avis sur la lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé
- 20/03 : Avis sur la liste nationale des termes et des définitions associées des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement

### 2017

- 07/12 : Avis relatif aux modalités de mise en œuvre du Document d'information sur le produit d'assurance (IPID)
- 18/04 : Avis sur l'assurance emprunteur à la suite du bilan sur l'équivalence du niveau de garantie

### 2016

- 13/09 : Avis relatif à l'entrée en vigueur du règlement PRIIPs
- 12/07 : Avis sur le projet d'arrêté modifiant les catégories d'usure
- 12/07 : Avis sur la consultation publique relative à la mission d'accessibilité bancaire confiée à la Banque postale
- 07/06 : Avis sur le projet d'arrêté fixant les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure
- 19/05 : Avis sur le projet d'arrêté relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- 22/03 : Avis relatif à la consultation des autorités européennes de supervision sur le document d'informations clés des PRIIPs

### 2015

- 24/12 : Avis sur la finance verte
- 05/11 : Avis sur la proposition de mise en place d'un dispositif temporaire pour faciliter la commercialisation des contrats eurocroissance
- 24/09 : Avis sur les enjeux de l'assurance dans les nouvelles formes d'économie collaborative
- 24/09 : Avis sur l'application de l'e-constat auto
- 24/09 : Avis sur la résiliation infra-annuelle de certains contrats d'assurance de dommages
- 26/03 : Avis sur le service de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires
- 12/02 : Avis sur les textes relatifs à la fiche standardisée d'information en assurance emprunteur
- 13/01 : Avis sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur

### 2014

- 15/12 : Avis sur l'engagement de l'Association française de l'assurance (AFA) relatif aux contrats d'assurance-vie proposant des supports « croissance » ou « eurocroissance »
- 18/11 : Avis sur les mesures relatives à l'information du souscripteur de certains contrats d'assurance affinitaire (en application de la loi relative à la consommation)
- 18/11 : Avis sur les mesures relatives à l'information de l'assuré sur le libre choix du réparateur automobile (en application de la loi relative à la consommation)
- 18/11 : Avis sur les dispositions relatives à la résiliation des contrats d'assurance de dommages proposées en application de la loi Hamon
- 30/09 : Avis sur un dispositif visant à favoriser une convergence des tarifs bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer avec les tarifs métropolitains
- 30/09 : Avis sur la charte AFCEI d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement
- 16/05 : Avis sur la création de fonds « croissance » en assurance-vie
- 14/04 : Avis relatif au financement participatif (*crowdfunding*)

- 28/01 : Avis sur le projet de décret relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires
- 28/01 : Avis sur diverses mesures de simplification en matière de protection des consommateurs bancaires et financiers soumises à consultation publique (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)
- 28/01 : Avis sur le dispositif, soumis à consultation publique, d'information préalable de la clientèle (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)
- 28/01 : Avis sur le dispositif, soumis à consultation publique, visant à améliorer l'inclusion bancaire (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)

## 2013

- 12/12 : Avis pour améliorer l'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance
- 05/11 : Avis en vue de la consultation publique sur le financement participatif (*crowdfunding*)
- 05/11 : Avis relatif à l'intégration des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires
- 26/09 : Avis sur la sécurité des cartes de paiement adopté à la suite de la présentation par la Banque de France du Rapport 2012 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement
- 26/03 : Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances complémentaires santé sur internet
- 31/01 : Avis sur le projet d'arrêté adaptant et modifiant l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) pour son application en Polynésie française

## 2012

- 18/12 : Avis sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance de prêt immobilier
- 15/11 : Avis à la suite du rapport Athling sur l'impact de la réforme du crédit à la consommation
- 10/05 : Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur internet
- 20/03 : Avis sur la multi-assurance
- 20/03 : Avis sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur par la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010
- 24/02 : Avis sur la recommandation de la Commission européenne relative au compte de paiement de base

## 2011

- 06/12 : Avis sur le premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires
- 06/12 : Avis visant à renforcer l'effectivité des engagements pris par les établissements de crédit pour faciliter le changement de banque

- 06/10: Avis sur la préparation du « G20 Consommateurs »
- 28/06: Avis sur les modalités de dénonciation de la tacite reconduction des contrats d'assurance régis par la loi Chatel du 28 janvier 2005
- 15/03: Avis sur le projet d'arrêté portant homologation de la norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement
- 07/03: Avis sur le projet d'arrêté d'application de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure

### 2010

- 09/12: Avis sur la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire : bilan et propositions
- 14/09: Avis sur le projet d'arrêté d'application de l'article 48 de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- 29/06: Avis sur la proposition de loi visant à améliorer l'indemnisation des victimes de dommages corporels
- 04/05: Avis sur le projet d'arrêté portant modification des modalités de garanties d'un taux minimum par les entreprises d'assurance
- 04/05: Avis sur les modalités des ventes concomitantes
- 26/01: Recommandation relative aux comptes joints
- 26/01: Avis sur le rapport de la mission de Monsieur Bruno Deletré, inspecteur général des Finances, sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier

### 2009

- 17/12: Avis sur l'assurance de protection juridique
- 22/10: Avis sur le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance
- 15/09: Avis concernant le plan d'épargne retraite populaire (PERP)
- 08/04: Avis relatif à l'assurance complémentaire santé de groupe
- 08/04: Avis sur le projet d'ordonnance de transposition de la directive sur les services de paiement

### 2008

- 04/12: Avis sur la charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte
- 08/10: Avis sur le fonctionnement de la procédure du solde bancaire insaisissable (SBI)
- 15/07: Avis concernant le plan d'épargne retraite populaire (PERP)
- 08/07: Avis sur l'assurance à l'usage de type « *pay as you drive* »
- 08/07: Avis sur le développement de la micro-assurance

- 03/06 : Recommandation relative à la publicité des produits financiers
- 03/06 : Avis sur les dégâts des eaux dans le cadre des assurances multirisques habitation (MRH)
- 26/05 : Avis sur les mesures pour le développement de la mobilité bancaire
- 21/02 : Avis sur le rapport CCSF-EUROFI concernant les enjeux et impacts pour les épargnants des mesures communautaires touchant aux placements financiers
- 21/02 : Avis sur le rapport 2006 du Comité de la médiation bancaire et l'extension du champ de compétence de la médiation bancaire

### 2007

- 27/07 : Avis sur les propositions du rapport de MM. Vorms et Taffin «Élargir l'accès au crédit au logement des emprunteurs atypiques»
- 18/07 : Avis sur le *Livre vert* de la Commission européenne sur les services financiers de détail dans le marché unique
- 05/04 : Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs

### 2006

- 16/05 : Avis sur les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers
- 16/05 : Avis sur l'élargissement de l'accès au crédit et à la prévention des situations de surendettement
- 16/05 : Avis relatif à la prescription biennale en assurance
- 06/04 : Avis relatif à l'assurance emprunteur
- 06/04 : Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs
- 16/03 : Avis sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur et modifiant les directives 97/7/CE et 2002/65/CE
- 30/01 : Avis sur la révision des modèles types d'offres préalables de crédit

### 2005

- 23/11 : Avis sur la communication à l'assuré du rapport d'expertise après sinistre
- 30/06 : Avis relatif au rapport du groupe de discussion sur le crédit hypothécaire publié par la Commission européenne
- 12/05 : Recommandation relative aux contrats de Plan d'épargne retraite populaire (PERP)
- 15/02 : Avis sur la cinquième version du pré-projet de directive européenne sur le nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur



*Ce rapport a été réalisé  
par le secrétariat général du Comité consultatif du secteur  
financier (CCSF)  
39, rue Croix-des-Petits-Champs – 75049 PARIS Cedex 01  
Téléphone : 01 42 92 27 10 – Courriel : ccsfin@banque-france.fr  
Il peut être obtenu gratuitement, dans la limite des stocks disponibles.  
Ce rapport est téléchargeable sur le site internet du CCSF :  
<https://www.ccsfin.fr>*

#### **Directrice de la publication**

Corinne Dromer  
Présidente  
du Comité consultatif du secteur financier

#### **Ont contribué au Rapport annuel 2019 du CCSF, sous la coordination de**

Philippe Raux

#### **Rédacteurs**

Anne Carrère, Jean-Marc Lherm  
et Nathalie Paillot-Muhlheim

#### **Secrétaire de rédaction**

Anne Carrère

#### **Réalisation**

Carine Otto

Impression Banque de France – SG-DISG

Dépôt légal : juin 2020

ISSN impression : 1955-6144

ISSN web : 2266-2243

## Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

a pour mission d'étudier les questions liées aux relations entre les professionnels du secteur financier (établissements de crédit, de paiement, de monnaie électronique, sociétés de financement, entreprises d'assurance, entreprises d'investissement, intermédiaires), et leurs clientèles, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général.

Composé paritairment de représentants des établissements financiers et de leurs clientèles ainsi que de parlementaires, de personnalités qualifiées et de représentants des salariés du secteur financier, le CCSF constitue un lieu unique de dialogue et de propositions.

<https://www.ccsfin.fr>

Ce rapport a été préparé à la

