

Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier

2023

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 2e et 3e 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.

Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier

2023

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



« Le CCSF, une instance incontournable au service des consommateurs »

Catherine Julien-Hiebel

L'année 2023 a marqué les 20 ans du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Pouvez-vous revenir sur les 20 années passées ?

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a été créé par la loi de sécurité financière du 1^{er} août 2003, qui est une loi fondatrice dont l'objectif était de redonner confiance aux épargnants dans le secteur financier en instaurant une meilleure régulation et une plus grande transparence. C'est cette même loi qui a mis en place l'Autorité des marchés financiers. Le CCSF s'est substitué aux multiples comités qui intervenaient auparavant de manière séparée dans le secteur de la banque et de l'assurance. Avec le CCSF, s'est donc mis en place une instance de concertation commune au secteur de la banque, de l'assurance et des entreprises d'investissement. Depuis, sous l'impulsion remarquable d'Emmanuel Constans, qui fut son président jusqu'en 2017, puis de Corinne Dromer qui lui a succédé, et grâce à la forte implication de ses membres, le CCSF a su, au fil des années, apporter des réponses concrètes, préconiser des solutions toujours consensuelles dans l'ensemble de ces domaines, et sur des sujets complexes tels que la tarification des services bancaires, la réforme du crédit à la consommation, l'assurance emprunteur, les assurances affinitaires, etc.

Parce qu'il s'appuie sur le collectif (62 membres représentant toute la société civile : établissements financiers, associations de consommateurs, organisations syndicales et patronales, parlementaires et personnalités qualifiées), parce qu'il privilégie le dialogue dans un esprit de compréhension mutuelle, parce qu'il sait créer le consensus, le CCSF est devenu aujourd'hui une instance incontournable.

Quel est le sens de l'action du CCSF pour les consommateurs et pour l'économie ?

Le rôle du CCSF est de faire un travail ancré dans la réalité du terrain, en analysant en profondeur les difficultés que peuvent rencontrer les Français dans le domaine des services financiers. Son objectif est de réussir, de façon collective, avec l'ensemble des parties prenantes, à mettre en place de meilleures pratiques, une information plus transparente afin d'offrir aux consommateurs la possibilité de comparer et de comprendre, et des garanties réaffirmées en faveur des clients. Il porte ainsi une action au service de la collectivité mais aussi de l'intérêt général puisqu'il œuvre au renforcement de la confiance des consommateurs. Or, la confiance est un élément essentiel.

Un enjeu majeur de politique publique est aujourd'hui de permettre aux épargnants d'investir à long terme, d'accroître leur participation sur les marchés financiers, et de financer notre économie. Les travaux académiques illustrent que les choix des épargnants ne sont pas simplement fonction d'éléments objectifs tenant à leur niveau de revenu, à l'inflation ou au niveau des taux d'intérêt. Les choix des épargnants sont aussi dictés par des éléments subjectifs, parmi lesquels la confiance dans les marchés financiers, les produits financiers et les institutions financières. La confiance est donc une condition essentielle du financement de notre économie. Par son action qui vise à garantir aux épargnants la préservation de leurs intérêts, le CCSF y contribue.

Quel regard portez-vous sur l'année écoulée et sur l'activité du CCSF ?

Dans un contexte d'instabilité globale, le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique a confié au CCSF des missions centrées sur le secteur de l'assurance afin de parvenir à une meilleure protection et information des assurés.

Le Comité a d'abord réalisé, à la demande du Parlement, un rapport approfondi sur l'assurance emprunteur. Ses travaux ont permis de dresser un bilan très positif de la mise en œuvre de la loi du 28 février 2022 pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur, dite « loi Lemoine ».

Le CCSF a également réalisé un bilan de la résiliation infra-annuelle (RIA) en assurance santé et conclu au succès indéniable de cette RIA au bénéfice de tous les assurés, même si elle n'a pas entraîné de baisse des tarifs.

Dans le cadre du Comité, les professionnels de l'assurance se sont engagés à améliorer la lisibilité des contrats de prévoyance, avec la mise en ligne d'exemples de prise en charge par le régime obligatoire de la Sécurité sociale et le régime de prévoyance complémentaire, et l'indication du total *in fine* perçu par l'assuré.

Les assureurs se sont également engagés à prévoir une garantie « aide à la famille » dans au moins un de leurs contrats d'assurance emprunteur. Cette avancée importante permettra à des familles, qui se voient dans l'obligation de réduire ou cesser brutalement leur activité professionnelle pour accompagner un enfant gravement malade ou victime d'un accident de la vie, de bénéficier d'une prise en charge temporaire de tout ou partie de leurs échéances de remboursement de crédit immobilier pour le financement de leur résidence principale.

Concernant les assurances affinitaires (assurances facultatives souvent proposées par les grandes surfaces et autres magasins lors de l'achat d'électroménager ou d'un téléphone portable), le CCSF avait relevé que certains contrats étaient souscrits sans que l'assuré soit suffisamment informé. À la suite des travaux du CCSF, les professionnels se sont notamment engagés à améliorer les conditions de recueil du consentement de l'assuré, ainsi que son information chaque année sur l'assurance affinitaire qu'il a souscrite.

Le Comité a également formulé des préconisations pour renforcer l'information et le conseil aux assurés en matière d'assurance habitation, afin que les assurés demeurent bien couverts pour les dommages subis en cas de sinistre, y compris sur des biens qu'ils auraient acquis ou fait construire postérieurement à la signature de leur contrat d'assurance.

Le Comité s'est intéressé aux contrats d'assurance dépendance existant et aux difficultés qu'ils posent. Il a choisi d'inscrire sa réflexion dans le cadre plus général du financement de la dépendance, et a cherché des solutions concrètes pour permettre de réduire le reste à charge pour les ménages. Face à l'enjeu humain et social majeur que constitue aujourd'hui une bonne prise en charge de la dépendance, le CCSF a recommandé la mise en place d'un contrat dépendance solidaire, mutualisé et obligatoire, assorti de conditions de gouvernance et d'exécution du dispositif.

Les travaux du Comité consultatif du secteur financier ont également porté sur le domaine de l'épargne. Face à l'engouement des investisseurs pour les crypto-actifs, en particulier les populations jeunes, souvent moins averties, le Comité a recommandé plusieurs axes d'amélioration pour renforcer la protection des détenteurs de ces actifs. Le Comité a également adopté, le 11 avril 2023, une recommandation sur la stratégie d'investissement pour les particuliers, portée par la Commission européenne pour favoriser les placements à long terme et une diversification de l'épargne en actions.

L'année 2023 a été marquée par la publication de la loi Industrie verte. Qu'est-ce que cela change pour le CCSF?

La loi industrie verte, promulguée le 23 octobre 2023, a renforcé la protection des épargnants, notamment en instaurant un devoir de conseil tout au long du contrat d'assurance-vie, ce qui va dans le sens des recommandations du CCSF. Cette loi a confié à notre Comité une nouvelle mission : suivre l'évolution des frais et de la performance des produits d'épargne financière, une nouvelle preuve de la confiance des Pouvoirs publics dans notre instance. Le CCSF s'est emparé de ce dossier de taille et publiera ses résultats en 2025.

Je remercie tous les membres du CCSF pour leur grande implication et le temps investi dans les travaux du Comité, qui ont permis d'aboutir à des avancées significatives au service de l'intérêt de tous. Mes remerciements s'adressent aussi au Secrétariat général du CCSF qui a œuvré pour diligenter et publier ces travaux.

La présidente du CCSF, Catherine Julien-Hiebel

Le CCSF en 2023, c'est...



Sommaire

AVANT-PROPOS DE LA PRÉSIDENTE

3

CHAPITRE 1 LES ASSURANCES DE PERSONNES

9

1.1 L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

10

1.2 L'ASSURANCE SANTÉ

14

1.3 L'ASSURANCE PRÉVOYANCE

18

CHAPITRE 2 LES ASSURANCES DE DOMMAGES

25

2.1 LES ASSURANCES AFFINITAIRES : DES ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS DE RECUEIL DU CONSENTEMENT DE L'ASSURÉ ET SON INFORMATION — L'AVIS DU CCSF DU 17 JANVIER 2023 26

2.2 LES PRÉCONISATIONS DU CCSF DU 23 MAI 2023 POUR RENFORCER L'INFORMATION ET LE CONSEIL AUX ASSURÉS EN ASSURANCE HABITATION 28

2.3 LE BILAN 2022 DE L'ASSURANCE HABITATION ET DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE 30

CHAPITRE 3 L'ÉPARGNE ET LES PRODUITS FINANCIERS

35

3.1 L'OBSERVATOIRE DES PRODUITS D'ÉPARGNE FINANCIÈRE 36

3.2 LA RECOMMANDATION DU CCSF DU 11 AVRIL 2023 SUR « LA STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT POUR LES PARTICULIERS » PORTÉE PAR LA COMMISSION EUROPÉENNE 37

3.3 LA RECOMMANDATION DU CCSF DU 10 OCTOBRE 2023 POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DES DÉTENTEURS DE CRYPTO-ACTIFS 41

3.4 LES RÉSULTATS DES CAMPAGNES DE VISITES MYSTÈRE 2022 DE L'AMF SUR L'AVERSION ET L'APPÉTENCE AUX RISQUES 44

3.5 LE BILAN POSITIF DES SUITES DE LA RECOMMANDATION DU CCSF DU 21 JANVIER 2020 SUR LA DÉSHÉRENCE DE L'ÉPARGNE RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE 45

CHAPITRE 4	LES CONDITIONS D’ACCÈS AU CRÉDIT	49
	4.1 LE TAUX D’USURE	50
	4.2 LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION	51
	4.3 LE SURENDETTEMENT : POURSUITE DE LA TENDANCE BAISSIÈRE	53
	4.4 LE FINANCEMENT DES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES PROPRIÉTAIRES EN 2023	54
CHAPITRE 5	L’OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES	57
CHAPITRE 6	LA MÉDIATION	63
	6.1 LES MÉDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER	64
	6.2 LA MÉDIATION DE L’ASSURANCE	68
	6.3 L’ACTIVITÉ DE L’ORGANE COLLÉGIAL DU CCSF	69
ANNEXES		73

1.

Les assurances de personnes

Dans un contexte d’instabilité globale qui a remis en lumière la centralité de l’assurance pour le bon fonctionnement de la vie sociale, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a conduit, à la demande du Parlement, du ministre de l’Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique ou de sa propre initiative, plusieurs travaux dans ce domaine.

Le Comité a ainsi réalisé un rapport approfondi sur l’assurance emprunteur (1.1). Il a également dressé un bilan de la résiliation infra-annuelle (RIA) en assurance santé (1.2). Dans le domaine de l’assurance prévoyance, le Comité a travaillé sur la lisibilité de ces contrats ainsi que sur le financement de la dépendance (1.3).

1.1
L’assurance emprunteur

Le bilan très positif de la loi Lemoine

À la demande du Parlement et conformément à la loi n° 2022-270 du 28 février 2022 « Pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l’assurance emprunteur » dite « loi Lemoine », **le CCSF a réalisé un rapport sur l’assurance emprunteur, adopté à l’unanimité au cours de sa séance plénière du 12 décembre 2023.**

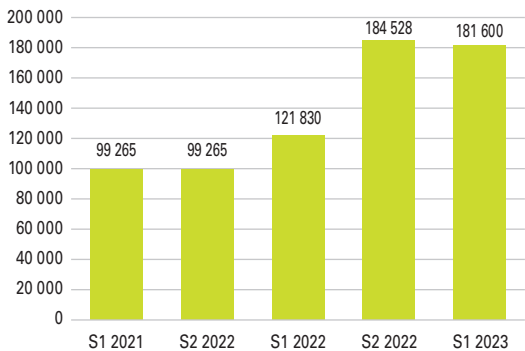
Trois ans après la publication de son précédent bilan, en novembre 2020, ce bilan du CCSF s’appuie sur une nouvelle analyse du marché de l’assurance emprunteur effectuée par la société Actélior. Il mesure les conséquences, tant pour les assurés que pour les assureurs, de la mise en œuvre de la résiliation du contrat d’assurance à tout moment et de la suppression du questionnaire de santé pour une partie des emprunteurs.

Les 5 principales conclusions de ce bilan sont les suivantes.

1) En autorisant la résiliation infra-annuelle (RIA) d’un contrat d’assurance emprunteur, la loi Lemoine a renforcé la concurrence et la substitution sur le

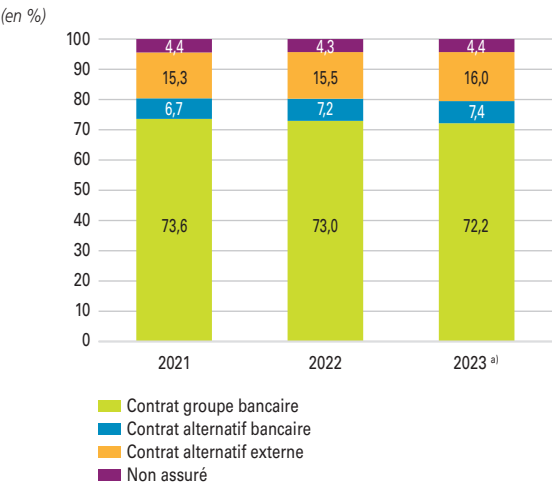
marché de l’assurance emprunteur. Les emprunteurs peuvent plus facilement substituer, après l’obtention de leur prêt, leur contrat d’assurance de groupe par un contrat d’assurance proposé par un assureur dit « alternatif », c’est-à-dire non lié à un groupe bancaire.

G1 Nombre de demandes de substitution reçues par semestre



Note : Données issues de 7 réseaux bancaires sur 8 participants.
Retraitement des données :
– données par semestre 2021 évaluées comme [total annuel] /2 ;
– données par semestre 2022 transmises par les opérateurs bancaires ;
– données par semestre 2023 évaluées comme [total janvier-mai] x 6/5.
Sur la période janvier-mai 2023, l’un des acteurs n’a pas transmis l’information. L’évolution moyenne des autres opérateurs entre S2 2022 et S1 2023 lui a été appliquée.
Source : Actélior.

G2 Répartition des crédits en portefeuille par type de contrat



Note : a) Répartition au 31/05/2023.
Données issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

C'est un vrai succès : **les demandes de substitution ont augmenté de plus de 80 %** entre le premier semestre 2021 et le premier semestre 2023.

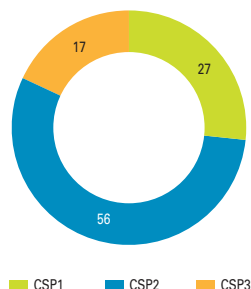
Le nombre de contrats alternatifs externes a augmenté de 215 000 contrats environ en 17 mois, dont 117 000 sur la seule période de janvier à mai 2023.

La part de marché des contrats alternatifs externes est passée, entre le 31/12/2021 et le 31/05/2023, de 15,3 % à 16 %. Sur les 5 premiers mois de 2023, elle a augmenté de près de 4 %, ce qui représente près de la moitié de la production annuelle de contrats alternatifs de l'exercice 2021.

2) Mais ce développement de la substitution n'a pas bénéficié à l'ensemble des segments de marché et profite principalement aux catégories socio-professionnelles (CSP) les plus aisées (CSP1), qui représentent 58 % des substitutions d'assurance et 69 % des contrats d'assurance alternatifs externes souscrits à l'octroi du crédit, alors qu'ils ne représentent que 27 % des crédits immobiliers des portefeuilles bancaires (contre 56 % pour les clients CSP2 et 17 % pour les clients CSP3).

Les acteurs alternatifs ont indiqué souhaiter travailler à un élargissement de leur clientèle par un aménagement de leurs grilles tarifaires et par une communication accrue sur ce dispositif.

G3 Répartition des crédits en portefeuille par catégorie socioprofessionnelle
(en %)



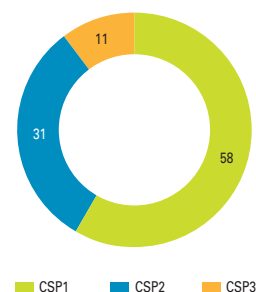
Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.

Données relatives aux crédits issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.

Données relatives aux contrats en substitution issues de 13 réseaux alternatifs sur 24 participants.

Source : Actélior.

G4 Répartition des substitutions par catégorie socioprofessionnelle
(en %)



Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.

Données relatives aux crédits issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.

Données relatives aux contrats en substitution issues de 13 réseaux alternatifs sur 24 participants.

Source : Actélior.

3) La loi Lemoine a également supprimé la sélection médicale pour les prêts dont la part assurée par emprunteur ne dépasse pas 200 000 euros et dont le terme est avant le 60^e anniversaire de l'emprunteur, à la condition supplémentaire que l'encours cumulé des prêts pour ce même assuré (tous établissements de crédits et toutes opérations en cours confondus) n'excède pas 200 000 euros. Mais, alors que 58,5 % des souscripteurs de crédit présentaient un montant assuré sur leur opération de crédit inférieur à 200 000 euros, seulement 23 % de ces contrats étaient éligibles à l'absence de sélection médicale et **les contrats SANS sélection médicale ne représentent que 31 % des substitutions**. En effet, en raison de l'allongement de la durée des crédits, le plafond des 60 ans au terme du crédit réduit de manière significative le périmètre d'application de l'abandon de la sélection médicale.

4) Et si la suppression de la sélection médicale a conduit à une hausse préventive des tarifs des contrats alternatifs externes SANS sélection médicale – de l'ordre de 10 % en moyenne par rapport aux tarifs 2021 –, **cette mesure n'a globalement pas freiné la tendance à la baisse des tarifs**.

- Les tarifs des contrats alternatifs externes AVEC sélection médicale ont poursuivi leur baisse mais les écarts entre les profils se sont accrus, avec notamment de fortes réductions pour les plus jeunes et les non-fumeurs.

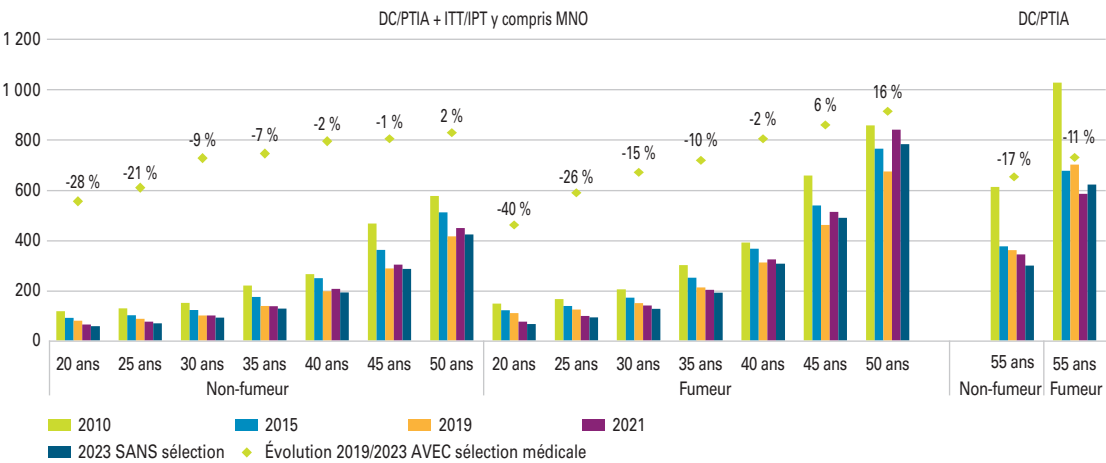
• Les contrats groupe bancaires AVEC et SANS sélection médicale affichent également des baisses tarifaires, et sur toutes les tranches d'âge, contrairement à ce qui avait été constaté auparavant. En effet, tous les assurés ont bénéficié de cette baisse tarifaire, là où, entre 2010 et 2019, les plus jeunes avaient auparavant connu une baisse

plus forte, et les plus âgés une augmentation de leurs tarifs. La baisse tarifaire observée sur les contrats groupe bancaires SANS sélection médicale a cependant connu un net ralentissement entre 2021 et 2023.

5) Bien que le marché de la substitution se soit fluidifié, avec un taux d'acceptation des demandes

G5 Vision moyenne des tarifs annuels alternatifs externes AVEC sélection médicale par âge et fumeur/non-fumeur

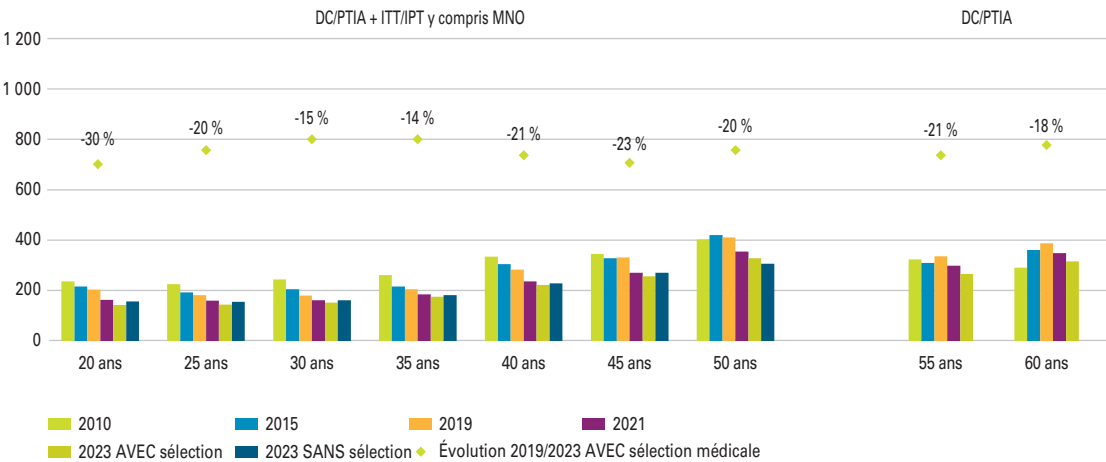
(en euros)



Note : Données issues des tarifs fournis par 4 organismes assureurs alternatifs et intermédiaires en assurance.
Source : Actélior.

G6 Vision moyenne des tarifs annuels groupe bancaires par âge

(en euros)



Note : Données issues des tarifs fournis par 4 réseaux bancaires.
Source : Actélior.

de substitution très élevé (entre 88 % et 90 % selon les réseaux bancaires et entre 70 % et 87 % selon les intermédiaires en assurance), **des difficultés persistent néanmoins** : divergences d'interprétation dans l'analyse des motifs de refus ou ajournement des demandes de substitution, délais de traitement des demandes de substitution.

Enfin, les réponses des assureurs dans le cadre du bilan du CCSF sur l'assurance emprunteur ont porté également sur **la gestion des sinistres par les assureurs**. Leurs réponses font apparaître trois constats.

- Entre 50 % et 75 % des sinistres refusés par les acteurs alternatifs externes correspondent à des déclarations de sinistres erronées : erreur d'assureur, sinistre déclaré durant la période de franchise, âge maximum de couverture dépassé... Cette situation met en lumière **une très mauvaise connaissance des contrats d'assurance emprunteur par les assurés ou leurs ayants droit et une information insuffisante de la part des assureurs**. Mais cette situation devrait s'améliorer à l'avenir avec l'obligation d'information annuelle des clients faite aux assureurs.
- Des taux de refus d'indemnisation non négligeables :
 - sur les risques décès/PTIA (perte totale et irréversible d'autonomie), les refus représentent de 2,5 % (en 2023) à 4,4 % (en 2021) et même 8,3 % (en 2020) des sinistres sur les contrats alternatifs externes. Ils sont de 2,5 % (en 2023) à 3,8 % (en 2020 et en 2021) sur les contrats groupe bancaires ;
 - sur les risques incapacité/invalidité, les refus représentent de 10,2 % (en 2023) à 12,8 % (en 2021) des sinistres sur les contrats groupe bancaires. Ils sont de 7,7 % (en 2023) à 12,6 % (en 2021), et même 16,3 % (en 2020) sur les contrats alternatifs externes.
- Les délais d'instruction sont toujours longs, notamment sur les risques incapacité/invalidité. Les sinistres déclarés en 2022 et toujours en cours de traitement en mai 2023 représentent 7,2 % des sinistres pour les contrats groupe bancaires et 9,5 % des sinistres pour les contrats alternatifs externes.

Le CCSF poursuivra ses travaux pour conforter le bon accès à la substitution d'assurance : veiller à ce que ce changement n'entraîne pas d'absence de couverture pour l'assuré, veiller à ce que l'information de l'assuré soit claire notamment sur la notion « d'équivalence du niveau de garanties » qui porte à confusion, améliorer encore l'information entre les acteurs dans le processus de substitution d'assurance et rester vigilant sur la qualité des couvertures contenues dans les contrats.

Une nouvelle garantie « aide à la famille » en assurance emprunteur – l'Avis du CCSF du 12 décembre 2023

Avant même la publication de son rapport sur l'assurance emprunteur et des pistes d'amélioration souhaitées de la couverture vis-à-vis des assurés, le CCSF a adopté le 12 décembre 2023, grâce à la mobilisation des professionnels sur le sujet, un Avis par lesquels les assureurs s'engagent à prévoir une garantie « aide à la famille » dans au moins un de leurs contrats assurance emprunteur.

Le CCSF s'était autosaisi de ce sujet à la suite de la publication le 5 avril 2023 d'une tribune dans le journal *Le Monde*, signée par 185 députés et 85 associations. Ceux-ci avaient lancé un appel aux assureurs afin que les couvertures en assurance emprunteur puissent inclure le cas des familles qui, pour accompagner un enfant gravement malade ou victime d'un accident de la vie, se voient dans l'obligation de réduire ou de cesser brutalement leur activité professionnelle. Bien qu'il soit déjà possible de bénéficier d'aides publiques telles que l'allocation journalière de présence parentale (AJPP) ou l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), ces aides ne permettent pas de faire face aux charges courantes des familles, en particulier les plus modestes.

Cette situation est d'autant plus difficile quand ces familles doivent faire face aux échéances de remboursement d'un crédit immobilier. Or, si l'assurance emprunteur peut indemniser l'assuré en cas d'accident ou de maladie de l'emprunteur, elle ne prend pas en charge le remboursement des mensualités en cas de maladie grave ou d'un handicap d'un enfant de l'emprunteur.

Les signataires de cette tribune demandaient aux assureurs qu’ils acceptent d’inscrire systématiquement dans leur contrat une « aide à la famille », afin de couvrir et protéger les parents confrontés à une telle situation. Les assureurs se sont engagés à mettre en place cette garantie dans au moins un de leur contrat d’assurance emprunteur distribué à compter de juillet 2025. **Elle permettra une prise en charge temporaire de tout ou partie des échéances des crédits immobiliers pour financer l’achat de la résidence principale dans le cas d’un assuré contraint de cesser partiellement ou totalement son activité professionnelle pour assister son enfant mineur (atteint d’une maladie grave ou victime d’un accident grave de la vie) dans les limites et définitions qui seront prévues par le contrat. Cette garantie pourra être conditionnée à la souscription d’une couverture incapacité temporaire de travail.** Cet engagement a été acté dans un Avis du CCSF du 12 décembre 2023.

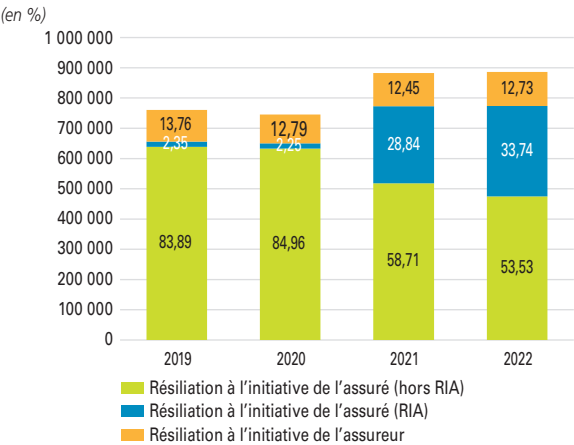
Le CCSF réalisera un bilan de la mise en œuvre de cet engagement, un an après sa mise en œuvre.

1.2
L’assurance santé

Un succès indéniable de la résiliation infra-annuelle en assurance santé mais sans impact sur les tarifs

À la demande de Bruno Le Maire, ministre de l’Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, le CCSF a publié le 20 décembre 2023 un bilan de la résiliation infra-annuelle (RIA), qui a été instaurée par la loi n° 2019-733 du 14 juillet 2019 relative au droit de résiliation sans frais de contrats de complémentaire santé. L’étude a porté sur quatre années, de 2019 à 2022. **Son objectif : mesurer l’évolution du marché de l’assurance santé avec la RIA, en termes de fonctionnement, de souscription, de prix ou de sinistralité.** Cette étude s’est focalisée sur les contrats individuels et collectifs à adhésion facultative où l’assuré peut appliquer son droit de résiliation à tout moment. Ont été exclus du champ les contrats collectifs à adhésion obligatoire pour lesquels le droit à résiliation est ouvert à l’entreprise souscriptrice, pas à l’assuré.

G7 Répartition du nombre de contrats résiliés



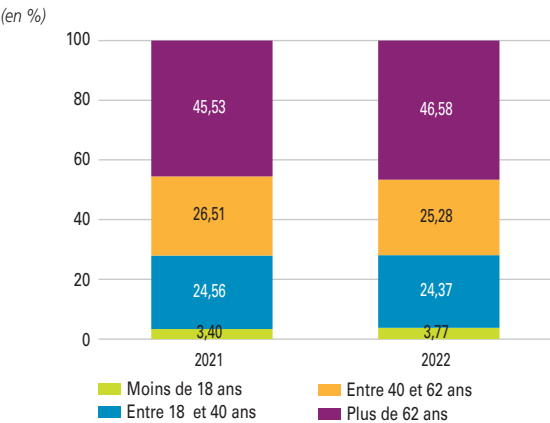
Source : Optimind.

L’étude a montré que la RIA est indéniablement un succès et apporte un réel bénéfice au consommateur mais qu’elle n’a pas entraîné de baisse des tarifs.

Ainsi, entre 2020 et 2021, **les résiliations à l’initiative de l’assuré ont crû de près de 20 % en volume, conséquence directe de la mise en place de cette RIA en décembre 2020, et se sont stabilisées en 2022.**

L’étude montre que **la RIA en assurance santé a bénéficié globalement à toutes les populations, quel que soit le**

G8 Répartition du nombre de RIA par tranche d’âge



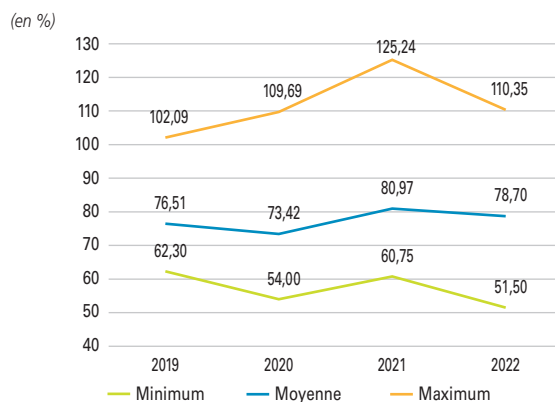
Source : Optimind.

profil de l'assuré. Cependant **la moitié des résiliations sont faites par des assurés ayant plus de 62 ans** – de jeunes retraités et anciens salariés –, qui ont bénéficié de la portabilité de leurs anciens contrats santé dont les tarifs sont plafonnés pendant trois ans, et qui en sortent la 4^e année du fait des hausses de tarifs consécutives à la fin du plafonnement. Le premier motif de résiliation déclaré par l'ensemble des répondants est le prix, ce qui a clairement pour conséquence de faire jouer la concurrence.

La RIA a également eu un impact lié à la commercialisation des produits d'assurance santé via les sites internet ou par démarchage téléphonique. En effet, 5 % des contrats résiliés en RIA avaient été distribués en vente à distance alors que ce mode de distribution représente moins de 1 % des contrats souscrits. Les associations de consommateurs ont d'ailleurs relevé que les demandes d'information sur les modalités de résiliation notamment à la suite d'un démarchage téléphonique considéré comme abusif sur une personne « fragile » était l'un des principaux motifs des demandes reçues.

Enfin, et **contrairement à ce qui aurait pu être anticipé, la facilité accrue de résiliation n'a pas entraîné de baisse des tarifs.** En effet, en 2021, le rattrapage de soins post pandémie et les nouvelles

G9 Évolution des ratios sinistres/primes entre 2019 et 2022



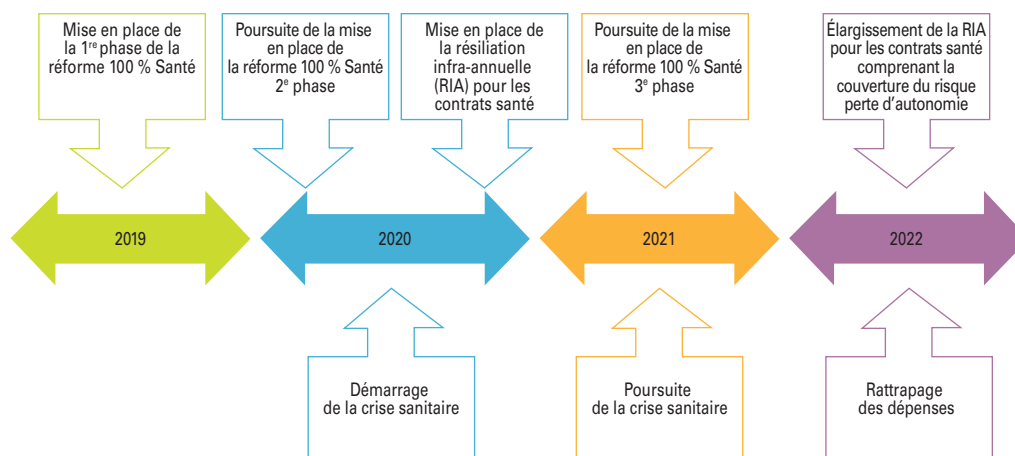
Source : Optimind.

évolutions réglementaires ont entraîné une hausse des ratios sinistres/primes.

En effet, si la réforme du « 100 % Santé » a atteint son objectif en réduisant le renoncement aux soins, elle a engendré une hausse de la fréquence des actes en optique, dentaire et audiologie.

De plus, depuis quelques années, **il est observé une hausse récurrente des dépenses de santé**, notamment du fait d'une hausse du coût de la santé induit par l'inflation, ainsi qu'une augmentation de certaines dépenses post crise

Faits marquants en assurance santé



Source : Optimind.

sanitaire en particulier, par exemple, les téléconsultations, les consultations de psychologues liées notamment à la hausse des risques psychosociaux, etc.

Face à la dégradation de ces ratios de sinistralité, les assureurs ont augmenté leurs tarifs en 2022 et dans des proportions très diverses selon les profils et la qualité des couvertures. Si les jeunes actifs de 25 ans ont été peu touchés, la cotisation annuelle moyenne d'une famille de 4 personnes a augmenté de 11 % entre 2019 et 2022 pour des garanties de « base » et de 13 % pour un couple senior avec des garanties « renforcées ».

Afin d'avoir une meilleure visibilité des impacts de la RIA sur le long terme, et en particulier son impact sur les tarifs de l'assurance santé, le CCSF souhaite que cette étude soit renouvelée en 2025 afin de voir si la résiliation à tout moment est entrée dans les pratiques des consommateurs et si la concurrence entre les acteurs a bien produit ses effets sur les tarifs des contrats proposés.

Un bilan positif des suites de l'Avis du CCSF du 11 mai 2021 sur la lisibilité des contrats santé

Lors de sa séance plénière du 18 avril 2023, le Comité a pris connaissance des résultats de l'enquête de l'Union nationale des organismes complémentaires d'assurance maladie (Unocam) sur la lisibilité des contrats santé. Cette enquête annuelle était réalisée dans le cadre du suivi de la mise en œuvre des engagements pris le 14 février 2019 par les trois familles d'organismes d'assurance (Mutualité Française, France Assureurs, Centre technique des institutions de prévoyance), en présence de la ministre de la Santé Agnès Buzyn, pour une harmonisation des libellés des principaux postes de garanties, incluant des exemples communs en euros sur les actes et prestations les plus courants.

Ces engagements avaient été complétés dans l'Avis du CCSF du 11 mai 2021, dans lequel le Comité avait pris acte de l'engagement des professionnels à :

- refondre les exemples de remboursement (26 contre 15 initialement) en offrant plus de pédagogie pour une meilleure lisibilité ;



Source : Unocam.

- développer l'information des remboursements en euros (notamment pour les garanties optique, dentaire et les aides auditives) dans les tableaux de garanties pour tous les contrats standards ;
- offrir une meilleure accessibilité des tableaux de garanties et des tableaux des exemples de remboursement sur les sites internet des organismes (affichage des deux tableaux côte à côte sur les pages dédiées à la santé, accès rapide et sous format téléchargeable), afin de permettre une comparabilité des offres.

Les contrats de complémentaire santé, objet de l'enquête conduite entre novembre 2022 et février 2023 par l'Unocam, touchent 37 millions de personnes assurées au travers de 650 offres standards et responsables, ouvertes à la vente et accessibles sur internet aux prospects.

L'enquête a montré, sur ce périmètre, une :

- amélioration de la comparabilité :
 - 97,6 % des personnes ont accès sur le site de l'organisme au tableau des 26 exemples de

remboursement en euros correspondant aux garanties prévues par leur contrat,

- 93 % des personnes ont accès à la dernière actualisation du tableau d'exemples depuis janvier 2023, le début d'année correspondant à la date de renouvellement de la majorité des contrats;

- amélioration de l'accessibilité :

- 94,1 % des personnes ont un accès rapide (en 3 clics maximum depuis la page d'accueil santé de l'organisme complémentaire),
- 94,3 % des personnes ont accès sous format téléchargeable (PDF),
- 89,7 % des personnes ont accès au tableau des exemples à côté du tableau de garanties correspondant.

L'Unocam a rappelé avoir créé par ailleurs un guide reprenant sous forme d'infographies des cas pratiques, ainsi qu'un livret « 6 clés pour mieux comprendre & bien choisir sa complémentaire santé » et des vidéos pédagogiques sur le système de santé et de remboursement, disponibles sur son site : <https://unocam.fr/>.

Les membres du CCSF ont relevé, à titre d'axe d'amélioration future, qu'il manque souvent, sur les sites, l'indication du fait que les tableaux de garanties et les exemples de remboursement sont consultables sans passer par la demande d'un devis.

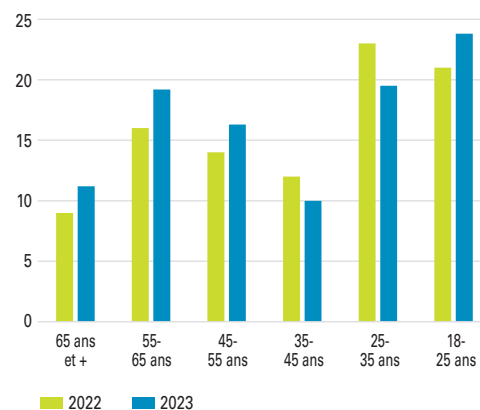
Le Comité a souligné également l'importance pour les professionnels, la direction de la Sécurité sociale (DSS) et la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) de travailler ensemble à l'actualisation annuelle du tableau des exemples de remboursement, pour une parfaite information des consommateurs.

Les données des comparateurs sur l'assurance santé

Le 23 mai 2023, le Comité s'est vu présenter le baromètre de l'assurance santé du Groupement des comparateurs en assurance et banque (GCAB).

G10 Profil des utilisateurs des comparateurs en assurances

(en %)



Source : Baromètre 2022 des comparateurs – GCAB.

Les utilisateurs de ces comparateurs destinés à comparer des contrats d'assurance santé individuelle, sont assez proches de la population française. Les deux surreprésentations par tranche d'âge sont le fait des 18-25 ans et des 55-65 ans – proches du départ à la retraite –, par ailleurs en hausse toutes les deux entre 2022 et 2023.

L'analyse des utilisateurs, selon leur régime social, révèle que ce sont majoritairement des « actifs » (54 %) ¹. 40 % sont des seniors correspondant à des personnes de plus de 60 ans affiliés au régime général. Les travailleurs non-salariés représentent 6 % des utilisateurs.

Les organismes d'assurance ou courtiers présents sur les comparateurs peuvent être regroupés en deux grandes catégories : les courtiers – courtiers grossistes inclus – qui représentent 44 % des offres, et les mutuelles du Code de la mutualité qui représentent 40 % des offres. Les sociétés d'assurances ne représentent qu'environ 10 %, et les « Assurtech » – qui sont souvent des courtiers – 6 %.

¹ Selon la catégorisation faite dans cette étude, les utilisateurs « actifs » recouvrent des personnes de moins de 60 ans qui sont salariés ou fonctionnaires/agents territoriaux, autoentrepreneurs du régime général, étudiants, exploitants agricoles, personnes au foyer ou retraités de moins de 60 ans.

(en %)



1.3 L'assurance prévoyance

Dans sa lettre de mission du 4 août 2022, le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique avait demandé au CCSF de travailler sur la lisibilité des contrats de prévoyance.

Le cœur de l'offre de prévoyance est constitué par les garanties décès, incapacité, invalidité dont les prestations complémentaires viennent s'ajouter aux prestations du régime de base, ainsi qu'à celles imposées à l'employeur en cas d'arrêt de travail. Ces garanties prévoyance peuvent être souscrites aussi bien à titre individuel, notamment par les travailleurs non-salariés (TNS) dans le cadre de contrats Madelin, que dans le cadre de contrats collectifs souscrits par les employeurs pour les salariés du secteur privé.

Le Ministre ayant précisé que les travaux sur les contrats de prévoyance devaient s'inscrire dans la continuité du travail engagé sur la lisibilité des contrats de complémentaire santé, France Assureurs, le Centre technique des institutions de prévoyance et la Fédération française de la mutualité ont présenté une proposition conjointe de tableaux d'exemples de prise en charge des garanties prévoyance, dans le même esprit que les tableaux d'exemples de remboursement en assurance santé. Les tableaux ciblent les garanties décès (capital décès, rente éducation, frais d'obsèques), incapacité (indemnités journalières) et invalidité (rente d'invalidité), avec des exemples de prise en charge par le régime

Travailleurs non-salariés

Tableaux d'exemples de prise en charge du 01/01/2023
des garanties incapacité/invalidité/décès en vigueur

Prêt type euros

- Comptezant
- 30 ans max, max 1 047 170 €
- Remboursement max : 01/01/2023 et 31/03/2024 : 5 000 € par mois
- Rembourse 21/04/2024 max : 42 000 €
- Rembourse 21/04/2024 max : 42 000 €

Ce capital poutre d'actifs à votre utilisation libre. Ne le Per pas de sonnerement

Primes obligatoires
Sécurité sociale de base

Capital décès 30000

Capital décès 30000

- Capital décès 30000
- Capital décès 30000
- Capital décès 30000

Actifs salariés du secteur privé

Tableaux d'exemples de prise en charge du 01/01/2023
des garanties incapacité/invalidité/décès en vigueur

(Ne pas tenir compte des cotisations de prestations familiales)

Ce capital poutre des sommes en prise en charge de l'assurance maladie, et est votre droit de percevoir selon le niveau de couverture garanti. Ne le comptez pas sur les autres cotisations. Ne pas prendre de capital décès en complément de l'assurance maladie, mais en complément de l'assurance maladie. Ne pas prendre de capital décès en complément de l'assurance maladie, mais en complément de l'assurance maladie. Ne pas prendre de capital décès en complément de l'assurance maladie, mais en complément de l'assurance maladie.

30 134 € (2023) - 30 064 € (2024)

Régime de prestations complémentaires

Régime d'assurance maladie	Obligations communes collectives de vos cotisations	Couverture de capital décès par l'employeur**	Capital décès Régime de prestations complémentaires	Total
<p>Capital décès 30000</p> <p>Membre du régime d'assurance maladie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capital décès 30000 • Capital décès 30000 • Capital décès 30000 	<p>Le capital décès par prestations complémentaires est en prise en charge de capital décès</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capital décès 30000 • Capital décès 30000 • Capital décès 30000 	<p>Couverture de capital décès par l'employeur**</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capital décès 30000 • Capital décès 30000 • Capital décès 30000 	<p>Capital décès Régime de prestations complémentaires</p>	<p>Total</p>
<p>37 000 €</p> <p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p>	<p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p>	<p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p>	<p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p>	<p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p> <p>Capital décès 30000</p>

Source : Avis du CCSF du 16 janvier 2024 sur la lisibilité des contrats prévoyance.

obligatoire de la Sécurité sociale et le régime de prévoyance complémentaire, et l'indication du total *in fine* perçu par l'assuré.

Les représentants des consommateurs et les représentants des distributeurs ont salué ce travail de clarification de l'architecture de la prévoyance obligatoire et complémentaire, qui permettra au consommateur de mieux comprendre le fonctionnement du système dans son ensemble et de mesurer l'importance des couvertures prévoyance.

À l'issue de la réunion plénière du 16 janvier 2024, le CCSF a adopté à l'unanimité l'Avis sur la lisibilité des contrats prévoyance qui prévoit des tableaux d'exemples de prise en charge des principales garanties de prévoyance existant (garanties décès, incapacité et invalidité) pour les salariés du secteur privé et les travailleurs non-salariés, sous format téléchargeable, pour des contrats standards consultables sur les sites internet des organismes.

Le Comité a pris acte de l'engagement des professionnels pour une mise en œuvre au plus tard le 1^{er} janvier 2025, un bilan de cette mise en œuvre devant être fait un an après la mise en place effective.

La Recommandation du CCSF du 16 janvier 2024 pour une meilleure protection des personnes dépendantes et de leur famille : le Contrat Dépendance Solidaire

Le Comité s'est intéressé aux contrats d'assurance dépendance existant, en examinant les remontées du médiateur de l'assurance sur les difficultés qu'ils posent. Le CCSF a constaté que ces difficultés ne relevaient pas d'une problématique de lisibilité ou de comparabilité et a choisi d'inscrire sa réflexion sur les contrats d'assurance dépendance dans le cadre plus général du financement de la dépendance.

La dépendance est un phénomène de grande ampleur caractérisé par l'aléa

Si les tendances démographiques et l'amélioration de l'état de santé se poursuivaient, la France (hors Mayotte)

compterait 4 millions de seniors en perte d'autonomie en 2050, soit 16,4 % des personnes âgées de 60 ans ou plus (contre 15,3 % en 2015). À cette date, les personnes en grande perte d'autonomie représenteraient alors 4,3 % de la population des 60 ans ou plus (contre 3,7 % en 2015) selon des données de l'Insee de 2020.

En France, les dépenses liées à la dépendance s'élèvent à 30 milliards d'euros ², correspondant à :

- des dépenses dites de « dépendance » ou de « perte d'autonomie » (aides humaines, techniques et aménagement du logement pour compenser la perte d'autonomie) pour 10,7 milliards d'euros ;
- des dépenses de soins d'environ 12,2 milliards d'euros, financées à 99 % par la dépense publique via l'Assurance maladie ;
- des dépenses d'hébergement pour 7,1 milliards d'euros (auxquels peuvent être ajoutés 4,4 milliards d'euros de dépenses « de gîte et de couvert »).

En outre, ces dépenses ne prennent pas en compte le travail des proches-aidants des personnes âgées, dont la valorisation était estimée entre 7 et 18 milliards d'euros en 2014. Le rapport Libault de la concertation Grand âge et autonomie remis à la ministre des Solidarités et de la Santé en 2019 évalue le besoin de financement annuel additionnel à environ 10 milliards d'euros à horizon 2030, le besoin de financement pouvant être évalué à un montant plus élevé si on envisage un reste à charge limité.

Des contrats assurance dépendance coûteux et porteurs de litiges

Le Comité a constaté que les contrats d'assurance dépendance actuels n'ont pas trouvé un large public puisque les cotisations représentent au total 814 millions d'euros pour 2,64 millions de personnes couvertes par des contrats dépendance (28 % en collectif), dont 1,48 million par des contrats spécifiques dépendance.

² Dominique Libault – rapport – Concertation Grand âge et autonomie (mars 2019).

Ils sont peu et tardivement souscrits, ce qui ne permet ni une mutualisation du risque (et donc des coûts), ni d’offrir des couvertures suffisantes pour répondre aux attentes des assurés. Par ailleurs, les contrats dépendance sont non harmonisés, avec des définitions diverses, présentant des tarifs qui peuvent être élevés et des niveaux de prise en charge souvent insuffisants.

Un reste à charge élevé pour les ménages

Le Comité a donc élargi sa réflexion sur les besoins de financement de la dépendance et a cherché des solutions concrètes permettant de réduire le reste à charge pour les ménages. Il apparaît que l’âge moyen de survenance de la dépendance totale est aux alentours de 78 ans pour les hommes et de 84 ans pour les femmes. Pour les dépendants lourds, c’est-à-dire avec une dépendance totale (Groupe Iso-Ressource-GIR 1 ou GIR 2 ³) selon la grille publique, la durée moyenne de perception de l’allocation perte d’autonomie est de trois ans.

Le reste à charge (RAC) – ce qui n’est pas pris en charge par l’allocation ni par les aides destinées à ces personnes en établissement –, est de l’ordre de 1957 euros par mois selon l’étude DREES de juillet 2022 pour les personnes en Ehpad, ce qui dépasse souvent les ressources des personnes concernées par la dépendance. Ce reste à charge représente près de 120 % de la pension moyenne brute tous régimes confondus (2021) et près de 90 % du salaire net médian brut (2023).

Une mutualisation du financement de la dépendance

Face à l’enjeu humain et social majeur que constitue aujourd’hui une bonne prise en charge de la dépendance, le Comité a décidé de travailler, sur proposition de France Assureurs et de la FNMF (Fédération nationale de la mutualité française), à un projet ambitieux de généralisation de la couverture dépendance totale : le Contrat Dépendance Solidaire, qui permettrait de répondre aux besoins des Français par une solution assurantielle, avec deux objectifs principaux : limiter le reste à charge pour les ménages et privilégier autant que possible le maintien à domicile des personnes en perte d’autonomie.

T1 Cotisation mensuelle hors taxe et hors frais de gestion (base 2020)

(en euros/mois)

Âge de début de cotisation mensuelle	Rentés mensuelles en cas de dépendance totale		
	300 euros	400 euros	500 euros
22 ans	5,7	7,6	9,5
42 ans	8,2	10,9	13,7
52 ans	10,5	14	17,6
62 ans	14,6	19,4	24,2

Source : France Assureurs, FNMF.

Les niveaux des cotisations d’équilibre variant en fonction de l’âge de début de cotisation, une large mutualisation constituerait en effet la condition d’une gestion au moindre coût. Le tableau ci-dessus, issu d’une étude sur le dispositif de prise en charge de la dépendance menée par France Assureurs et la FNMF, donne des estimations sur les niveaux des rentes/cotisations par âge (base 2020). Par exemple, pour une rente mensuelle de 500 euros et un âge d’entrée dans le dispositif à 42 ans, selon les estimations réalisées, la cotisation mensuelle hors taxe et hors frais de gestion serait de 13,7 euros (base 2020).

Ce nouveau contrat ne préjugerait pas des ressources que la Sécurité sociale pourra mobiliser dans l’avenir et n’empêcherait en rien une prise en charge du financement de la dépendance par l’État. Lorsque l’État sera effectivement en situation de pouvoir prendre en charge une partie du financement du reste à charge lié à la dépendance, cette organisation pourrait alors, le cas échéant, se transformer en « assurance complémentaire dépendance » ou se fondre dans un dispositif d’intérêt général.

À l’issue de ses travaux, le Comité a adopté lors de sa séance plénière du 16 janvier 2024 une Recommandation portant sur la mise en place d’un Contrat Dépendance Solidaire mutualisé et obligatoire, assorti de conditions de gouvernance et de conditions d’exécution du dispositif.

3 Les GIR correspondent à des niveaux de besoins d’aides pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne.

La Recommandation du CCSF : généraliser la couverture assurantielle de la dépendance totale

Afin d'apporter une réponse durable et efficace aux difficultés rencontrées par les familles dans le cadre de la prise en charge de la dépendance totale (Groupe Iso-Ressource GIR 1 et 2 de la grille nationale AGGIR), le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) recommande la mise en œuvre d'un dispositif obligatoire, reposant sur la mutualisation la plus large pour en limiter le coût pour les personnes assurées, et sur un système de supervision confié à une instance collégiale regroupant les partenaires sociaux, les associations, l'État et les professionnels.

Cette Recommandation, adoptée lors de la séance plénière du 16 janvier 2024, est une contribution à la réflexion nécessaire sur le financement du reste à charge de la dépendance.

Le dispositif proposé, qui devra intégrer les obligations qui pourront être éventuellement formulées par l'Autorité de la Concurrence, repose sur 3 piliers :

1) Le Contrat Dépendance Solidaire

- Un contrat d'assurance obligatoire, adossé aux contrats complémentaire santé responsables
- Les mêmes garanties pour tous et une grille tarifaire unique
- Une mise en œuvre simplifiée
- Des tarifs transparents et à la portée de tous
- Le pilotage du risque dépendance propre à garantir la pérennité du système

2) Une gouvernance collégiale en charge de la mise en œuvre et de la supervision de ce contrat.

3) Un pool d'organismes assureurs, opérateurs industriels, assurant la bonne exécution de l'ensemble du dispositif.

I – Le Contrat Dépendance Solidaire

A – Un contrat d'assurance obligatoire, adossé aux contrats complémentaire santé responsables

- **Le principe : un contrat dépendance obligatoire qui assure le service d'une rente en cas de dépendance totale (GIR 1 et GIR 2)**
Le Comité recommande un adossement automatique aux contrats d'assurance complémentaire santé responsables individuels, et collectifs à l'initiative des employeurs et des partenaires sociaux, qui est l'assurance de la diffusion large de la garantie dépendance à moindre coût puisque 96 % des foyers français en disposent à titre individuel ou dans le cadre d'un contrat collectif. Cet adossement automatique permettrait une prise en charge immédiate des personnes totalement dépendantes sans période de carence dès sa mise en place. La gestion de la garantie dépendance est autonome au sein d'un contrat distinct du contrat d'assurance complémentaire santé responsable.

.../...

- **Traitement des cas de rupture et des personnes sans contrat santé responsable**

En cas de rupture ou d'interruption temporaire du contrat dépendance, un **mécanisme équitable de réduction** (minimum de garanties acquis pour l'assuré) devra être mis en place en fonction d'un nombre minimum d'années cotisées.

En outre, les personnes ayant renoncé à une complémentaire santé responsable, notamment pour des raisons financières, pourront conserver le Contrat Dépendance Solidaire si elles le souhaitent, aux conditions tarifaires prévues.

Par ailleurs, pour les personnes couvertes par la complémentaire santé solidaire (CSS), il pourrait être envisagé, dans le cadre du partenariat avec les pouvoirs publics, une prise en charge équivalente par ces derniers.

B – Les mêmes garanties pour tous et une grille tarifaire unique

- **Des couvertures identiques pour tous**

Le Comité recommande que le Contrat Dépendance Solidaire présente les mêmes définitions de la dépendance totale (GIR 1 et GIR 2) et les mêmes niveaux de garanties pour tous, quel que soit l'âge de l'assuré, et qui s'appliquent dès la première année de souscription.

- **Une grille tarifaire unique et transparente**

Le dispositif proposé doit permettre aux assurés de bénéficier d'une grille tarifaire unique et transparente. L'âge de démarrage de paiement des cotisations tel qu'il sera défini dans le dispositif final déterminera le niveau de la cotisation : plus la mutualisation est large, plus la cotisation est limitée.

À l'inverse des contrats santé responsables qui autorisent une liberté totale des primes quatre ans après avoir quitté l'entreprise, le Contrat Dépendance Solidaire devra présenter une grille tarifaire qui s'applique tout au long de la vie.

- **La portabilité des droits**

La garantie dépendance adossée au contrat santé serait annuelle mais reconductible automatiquement. **Le pool d'assurance, associé à un tarif identique quel que soit l'organisme assureur, permet mécaniquement une portabilité des droits à la garantie dépendance.** L'assuré est donc libre de choisir son organisme assureur santé, simple distributeur de la garantie dépendance, sans conséquence pour la continuité de cette dernière.

C – Une mise en œuvre simplifiée

- **Une mise en œuvre de la garantie alignée sur l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)**

La mise en œuvre de la garantie dépendance proposée serait déterminée en fonction des critères objectifs de la grille AGGIR : **dès lors que l'assuré reçoit l'APA au titre d'un GIR 1 ou 2.**

- **Une indemnisation simplifiée**

À l'instar de l'indemnisation des contrats santé responsables, **la prise en charge de la dépendance totale** doit se faire de façon rapide et simplifiée, **de manière automatique** dès le déclenchement de l'APA par le médecin conseil du Conseil départemental.

D – Le pilotage du risque de la dépendance

- **Une gestion collective du risque**

Tel qu'imaginé dans le dispositif proposé, **le pool serait le porteur du risque** *a priori* par le biais d'un mécanisme de coassurance.

Le pool verserait les rentes et effectuerait le pilotage de long terme du risque en coordination notamment avec les pouvoirs publics : partage des statistiques, suivi, évolution de la grille AGGIR...

.../...

II – Une gouvernance collégiale

Les partenaires sociaux détiennent des compétences dans le cadre de la protection collective des salariés et interviennent notamment sur la prévoyance, bien que ce sujet relève du secteur concurrentiel.

Le Comité recommande donc que la mise en œuvre et la supervision du Contrat Dépendance Solidaire soient confiées à une instance collégiale regroupant les partenaires sociaux, des représentants d'associations, des représentants de l'État et des professionnels de l'assurance, à charge pour eux d'assurer **l'équité, la transparence et l'équilibre du dispositif**.

Cette gouvernance collégiale devrait s'inscrire à tous les niveaux pertinents de la négociation collective, notamment dans les branches professionnelles et/ou dans les entreprises.

Elle aura pour mission de mettre en place ce dispositif et d'en assurer le pilotage et la supervision :

- Définir les conditions de fonctionnement du pool en cohérence avec les objectifs du dispositif, afin d'en assurer le pilotage et l'équilibre technique
- Définir le ou les niveaux de la rente forfaitaire
- Définir l'âge de démarrage des cotisations afin de déterminer le niveau des cotisations
- Définir une éventuelle répartition des charges entre les différents acteurs (entreprises, particuliers selon les revenus, État employeur...).

Puis

- Veiller à ce que les grilles tarifaires définies actuariellement et les coûts de gestion soient conformes dans la durée aux objectifs d'équité, de transparence et d'équilibre du dispositif
- Garantir des définitions communes de la dépendance totale (GIR 1 et 2)
- Déterminer l'évolution des couvertures et des montants des rentes mensuelles
- Effectuer le pilotage de long terme du risque : partage des statistiques, suivi, évolution de la grille AGGIR...

III – Les États généraux sur le financement de la dépendance

Le sujet de la dépendance concerne tous les Français qu'ils deviennent dépendants ou qu'un de leurs proches le devienne. Seule une large mutualisation du risque peut contribuer efficacement à l'octroi d'une rente significative en cas de dépendance totale.

Les perspectives démographiques confirment que, sans cette mutualisation, des millions de Français seront confrontés à la dépendance sans solution de financement.

Le Comité appelle à la tenue d'États généraux sur le financement de la dépendance rassemblant l'ensemble des parties prenantes (partenaires sociaux, pouvoirs publics, associations, professionnels) pour passer à l'action et offrir aux consommateurs une solution juste et adaptée aux besoins financiers de couverture de la dépendance.

Il reviendra aux États généraux notamment d'arrêter le juste équilibre de l'Organe de gouvernance ainsi que les principes qui devront régir le Contrat Dépendance Solidaire.

2.

Les assurances de dommages

Dans le domaine des assurances affinitaires (assurances facultatives souvent proposées par les grandes surfaces et autres magasins lors de l'achat d'électroménager ou d'un téléphone portable), le CCSF a relevé que certains contrats étaient souscrits sans que l'assuré soit suffisamment informé. Le Comité a donc poursuivi, en 2023, ses travaux dans ce domaine (2.1).

Le Comité a également formulé des préconisations pour renforcer l'information et le conseil aux assurés en matière d'assurance habitation, afin que les assurés demeurent bien couverts pour les dommages subis en cas de sinistre, y compris sur des biens qu'ils auraient acquis ou fait construire postérieurement à la signature de leur contrat d'assurance (2.2).

Enfin, le CCSF a continué de porter une attention toute particulière aux marchés des assurances automobile et multirisques habitation (2.3). Pour l'année 2022, les cotisations de l'assurance de dommages et de responsabilité sont de 66 milliards d'euros, dont les assurances automobile et MRH représentent à elles seules plus de la moitié des cotisations versées à ce titre (60 %). Leur suivi présente donc un intérêt capital tant pour les ménages assurés que pour les organismes assureurs, notamment dans un contexte de coûts croissants des sinistres climatiques.

2.1

Les assurances affinitaires : des engagements des professionnels pour améliorer les conditions de recueil du consentement de l'assuré et son information – l'Avis du CCSF du 17 janvier 2023

Dans son Avis du 29 avril 2022 sur l'harmonisation des délais de résiliation des contrats d'assurance et l'extension du délai de renonciation des contrats affinitaires, le CCSF avait rappelé que l'assurance affinitaire était soumise à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, dite loi Hamon, instaurant la résiliation à tout moment, après la première année de souscription, et introduisant spécifiquement pour ces contrats un droit de renonciation de 14 jours quel que soit

le mode de commercialisation. Le Comité avait constaté que des assurés pouvaient se retrouver engagés à leur insu, en l'absence du paiement de la prime du fait d'une période de gratuité, et pouvaient alors laisser passer le délai de rétractation de 14 jours. Il avait par ailleurs estimé que la clause restreignant la renonciation au fait d'avoir une assurance équivalente devait être supprimée.

Les mesures inscrites dans l'Avis du CCSF, que les assureurs s'étaient engagés à mettre en œuvre au plus tard le 1^{er} juillet 2023, ont été reprises dans la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 pour le pouvoir d'achat, en avançant leur entrée en application au 1^{er} janvier 2023 (par modification de l'article L.112-10 du Code des assurances) : délai de renonciation de 30 jours à compter de la souscription, avec suppression de la condition restrictive d'application de ce droit au fait de disposer d'une assurance équivalente souscrite antérieurement ; décompte du délai de renonciation à partir du paiement de tout ou partie de la première prime, en cas de période de gratuité.

Sur l'information, le Comité avait relevé que certains de ces contrats étaient souscrits sans que l'assuré soit suffisamment informé et il avait décidé en conséquence de lancer des travaux sur le renforcement de l'information des assurés sur ces contrats, dès l'automne 2022. Lors de ces travaux, les membres avaient également abordé le cas des contrats d'assurance à tacite reconduction visant une extension de garanties d'un produit ou service, souhaitant que le consommateur sache dans quel cadre se situait cette extension de garantie. Le Comité a noté par ailleurs que certaines formes d'incitations financières accordées aux salariés des intermédiaires d'assurance à titre accessoire, pouvaient être source de pratiques commerciales agressives.

Lors de sa séance plénière du 17 janvier 2023, le Comité a adopté un Avis à mettre en œuvre par les assureurs au plus tard le 1^{er} janvier 2024 et portant sur quatre thèmes.

Le recueil du consentement

- Les documents précontractuels et le projet de contrat doivent impérativement être remis, conformément à la

réglementation (article L.521-6 du Code des assurances), préalablement au recueil du consentement.

- En cas de souscription en face à face, l'accord du consommateur sur le contrat d'assurance affinitaire à tacite reconduction doit se faire par signature séparée de l'acte d'achat du bien ou du service, soit sur support papier, soit par signature électronique spécifique et portant exclusivement sur le document d'assurance.

- En cas de souscription d'un contrat d'assurance affinitaire par internet, l'accord du consommateur peut se faire par un acte positif, clairement distinct de l'acte d'achat du produit ou du service. La partie concernant le contrat d'assurance fait l'objet d'une page séparée ou un encart spécifique.

- Le contrat doit être conclu avec l'assureur. Le nom de l'assureur du contrat doit apparaître clairement sur les documents contractuels remis à l'assuré.

- Après la signature du contrat, une lettre de bienvenue est remise à l'assuré dans les meilleurs délais, sur support papier ou par courriel. Celle-ci précise, au titre de ce contrat :

- le fait que le client est engagé ;
- la date de conclusion et de prise d'effet du contrat et des garanties ;
- 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 ou du courtier gestionnaire en charge de la gestion du contrat et notamment de l'encaissement des primes, avec indication du montant des prélèvements ;
- les coordonnées du service de réclamation ainsi que les coordonnées du médiateur.

- Lors de la souscription d'un contrat d'assurance par internet, les assurés reçoivent également la lettre de bienvenue.

L'information annuelle

- L'assureur envoie chaque année une information complète à l'assuré. Y figurent l'objet de l'assurance, le numéro de contrat, le libellé du prélèvement, le montant total des primes de l'année à venir, une information précisant que l'assurance doit être résiliée par l'assuré en cas de perte ou si le produit ou le service assuré n'ont plus d'objet, et un rappel des conditions de résiliation (résiliation à tout moment après la première année de souscription).

- L'information est fournie sur tout support durable. Si l'information annuelle est remise dans l'espace client, l'assuré en est averti par courrier, courriel ou SMS.

L'extension des garanties contractuelles dans la durée

- Outre l'application des bonnes pratiques visées ci-dessus, le vendeur du bien ou du service principal, également distributeur du contrat d'assurance portant extension des garanties dans la durée, doit préciser au consommateur qu'il s'agit bien d'un contrat d'assurance et non d'une garantie légale ou commerciale. Il précise la date d'effet du contrat et si elle intervient en complément de la garantie légale ou commerciale.

- L'assureur rappelle par courrier ou courriel, deux mois avant la prise d'effet de la garantie, l'existence du contrat d'assurance souscrit par le consommateur. Il rappelle également les conditions de résiliation. L'information ne peut pas se faire par l'espace client de l'assuré.

La distribution des contrats d'assurance affinitaire

- Les assureurs, comme tous les acteurs de la distribution doivent veiller à ce que le mode de rémunération lié aux ventes des contrats d'assurance affinitaire réponde effectivement aux exigences de la réglementation, notamment en matière de prévention des conflits d'intérêts.

- Les systèmes de rémunération variable des vendeurs des produits et services à titre principal ne doivent

pas fausser l'information et le conseil sur le produit d'assurance vendu à titre accessoire. Notamment, cette rémunération variable ne doit pas être versée avant la vente qu'elle rémunère.

S'agissant du mode de rémunération des vendeurs de produits d'assurance, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a publié le 17 juillet 2023 la recommandation 2023-R-01 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions issues de la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurance (« DDA »), notamment concernant les obligations relatives aux rémunérations et aux conflits d'intérêts.

2.2 Les préconisations du CCSF du 23 mai 2023 pour renforcer l'information et le conseil aux assurés en assurance habitation

Lors de la discussion du projet de loi portant « Mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat », les députés Richard Ramos et Sophie Mette avaient déposé un amendement n° 539 portant sur l'assurance habitation, créant un article additionnel après l'article 9 du projet de loi, pour insérer après l'article L. 113-9 du Code des assurances un nouvel article ainsi rédigé : « Art. L. 113-9-1. – *Chaque année, l'assureur informe l'assuré par voie postale ou électronique des garanties supplémentaires auxquelles il peut souscrire et des tarifs rattachés. L'assureur n'ayant pas rempli cette obligation couvre l'assuré pour les dommages subis en cas de sinistre. En cas de litige, la charge de la preuve incombe à l'assureur.* »

L'exposé précisait que « *l'amendement vise à protéger le consommateur face aux pratiques de certaines assurances. En effet, de nombreuses assurances ne communiquent pas sur les garanties supplémentaires auxquelles doivent souscrire leurs clients lorsque ces derniers acquièrent certains biens, nous pouvons prendre l'exemple des panneaux photovoltaïques. Leurs clients ne sont donc pas bien assurés et lorsque, par exemple, intervient un épisode climatique extrême, ils ne sont pas*

indemnisés par les assureurs. L'amendement présent vise donc à obliger chaque assureur à informer l'assuré des garanties supplémentaires auxquelles il peut souscrire et cela chaque année, sans quoi l'assureur devra alors indemniser l'assuré en cas de sinistre. En cas de litige, c'est à l'assureur de prouver qu'il avait bien informé l'assuré des garanties supplémentaires par voie postale ou électronique. »

Lors des débats à l'Assemblée nationale, le 21 juillet 2022, le député Ramos avait accepté la proposition de la Ministre déléguée Olivia Grégoire, de saisir le CCSF pour une analyse des pratiques et de la mesure proposée. Il avait en conséquence retiré son amendement. Le Ministre Bruno Le Maire a donc saisi le CCSF par lettre du 10 octobre 2022, lui demandant « *d'analyser l'information délivrée par l'assureur à son assuré tout au long de la relation contractuelle, d'évaluer si l'assureur vérifie de manière régulière que le contrat conseillé est toujours adapté aux exigences et aux besoins du souscripteur et de proposer toutes mesures utiles visant à pallier les défaillances éventuelles d'information et de conseil des assureurs dans le cadre des contrats d'assurance habitation* ».

Le CCSF s'est réuni le 31 janvier, le 21 mars et le 11 avril 2023. Le député Richard Ramos a été accueilli à la première session afin qu'il expose lui-même sa proposition d'amendement.

Le Comité a recensé dans un premier temps les obligations d'information prévues par la réglementation.

L'information précontractuelle, inscrite dans le Code des assurances à l'article L. 112-2, prévoit que l'assureur, avant la conclusion du contrat, remette au potentiel souscripteur un ensemble de documents destinés à l'informer : une fiche d'information sur le prix et les garanties, le projet de contrat et ses annexes, ou la notice d'information qui décrit précisément les garanties assorties des exclusions, ainsi que les obligations de l'assuré. Dans le cadre d'un contrat comportant des garanties de responsabilité comme c'est le cas dans les contrats multirisques habitation, il est prévu en outre,

la délivrance d'une fiche d'information supplémentaire décrivant notamment le fonctionnement dans le temps des garanties déclenchées par le fait dommageable ou par la réclamation. Depuis la directive sur la distribution d'assurances, il est prévu que tout souscripteur d'un contrat d'assurance non-vie se voit remettre un document d'information normalisé – l'IPID (*Insurance Product Information Document*) –, élaboré par le concepteur du produit mais qui par définition ne se réfère pas au cas particulier de chaque assuré.

L'assuré, de son côté, conformément à l'article L. 113-2 du Code des assurances, doit en particulier :

- « Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque par lequel l'assureur l'interroge lors de la conclusion du contrat, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par l'assureur les risques qu'il prend en charge ;
- Déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à l'assureur, notamment dans le formulaire mentionné ci-dessus ».

L'information en cours de contrat : une fois le contrat signé et s'il s'agit d'un contrat à tacite reconduction couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, l'assureur doit informer son assuré chaque année du montant de la prime d'assurance pour l'année à venir. Ceci se fait via un avis d'échéance annuelle de prime ou cotisation rappelant par ailleurs la date limite d'exercice du droit à dénonciation du contrat (cf. articles L. 113-15-1 du Code des assurances, L. 221 10-1 du Code de la mutualité, L. 932-21-1 du Code de la Sécurité sociale).

Les informations devant figurer dans l'avis d'échéance annuelle de prime ou cotisation ne sont pas encadrées par la loi et certains professionnels ont pour usage de rappeler les principales caractéristiques du contrat, les garanties obligatoires et complémentaires souscrites ainsi que les taxes et contributions réglementaires.

Les modifications des besoins en cours de contrat : conformément à l'article L. 113-2 du Code des assurances, l'obligation de déclaration incombe à l'assuré, aussi les assureurs ont indiqué que la pratique de la relation commerciale était plutôt de laisser l'assuré informer directement son assureur lors de modifications substantielles de son logement – installations extérieures ou aménagements intérieurs – et qu'il n'y avait pas de rendez-vous régulier, spécifique au contrat d'assurance habitation, pour évaluer les évolutions et nouveaux besoins des assurés. Ils ont précisé toutefois que les assureurs faisaient régulièrement des campagnes d'information sur les risques qui devaient être couverts.

Malgré ces mesures déjà prévues par la réglementation, les membres du Comité ont unanimement partagé le constat fait par les deux députés d'une information insuffisante entre l'assureur et ses assurés en cours de contrat et ils se sont donc prononcés en faveur d'un renforcement de l'information et du conseil aux assurés. L'idée d'un rendez-vous régulier d'information de l'assureur auprès de ses assurés durant la vie du contrat a reçu un écho favorable de la part des membres.

Concernant l'objet même de l'amendement, le Comité a considéré, à l'unanimité de ses membres, que **l'envoi a priori d'une liste complète de garanties optionnelles non adaptées à la situation personnelle de l'assuré, pourrait avoir un effet contre-productif**. En effet, une liste de garanties envoyée sans distinction, sans conseil et en grande quantité aurait peu de chances d'être lue et risquait même d'être mal reçue par l'assuré en lui donnant le sentiment d'une démarche commerciale non préparée, voire agressive, de la part de l'assureur. Il a donc estimé que l'envoi d'options et garanties supplémentaires susceptibles d'être souscrites ne devait être réalisé qu'après une étude de l'évolution des besoins de l'assuré.

Le Comité s'est déclaré favorable à un renforcement de l'information et du conseil aux assurés, au travers d'une proposition alternative imaginée à l'unanimité de ses membres, reposant sur les modalités suivantes :

- 1 – L'assureur envoie régulièrement sur un support durable, un rappel des caractéristiques du bien assuré.

2 – L’avis d’échéance annuel est complété par les informations suivantes :

- une mention rappelant la nécessité de contacter son assureur en cas de modification de sa situation ou d’évolution de ses biens ;
- des exemples pédagogiques des situations qui nécessitent une adaptation des garanties : réalisation de travaux d’aménagement, de construction intérieures ou extérieures, installation de nouveaux équipements (panneaux photovoltaïques, pompe à chaleur…), valeur du mobilier.

3 – L’assureur veille à ce qu’un échange périodique (par exemple tous les 5 ans au plus tard) se tienne avec tout client afin de constater les possibles évolutions des biens assurés qui nécessiteraient une adaptation des garanties.

4 – En fonction de l’évolution des besoins du client, l’assureur propose des adaptations du contrat et, le cas échéant, du tarif.

Le député Ramos a été tenu informé des conclusions des travaux du CCSF et la Présidente du Comité a fait part au Ministre, par courrier du 24 mai 2023, de l’issue des débats du CCSF ainsi que de la proposition alternative imaginée, en vue d’apporter un éclairage utile.

2.3
Le bilan 2022 de l’assurance habitation et de l’assurance automobile

Le 12 septembre 2023, France Assureurs est venu présenter aux membres du CCSF réunis en comité plénier le bilan 2022 de l’assurance habitation et de l’assurance automobile, ainsi que leurs principaux points d’attention.

L’assurance habitation

L’année 2022 a vu une augmentation de 4,4 % du chiffre d’affaires de l’assurance habitation, un peu plus forte

que les années précédentes et fortement liée à l’inflation, s’établissant à 12,6 milliards d’euros.

L’indice Insee des prix de l’assurance habitation continue de s’écarter en 2022 de l’indice de la Fédération française du bâtiment (FFB) (+ 1,9 % *versus* + 8,1 %), car l’indice FFB reflète le coût de reconstruction après un incendie ou un dégât des eaux, en forte tension.

La part de marché des trois réseaux de distribution – bancassurance, sociétés sans intermédiaires et sociétés avec intermédiaires – tend à s’équilibrer par le renforcement de la bancassurance au détriment

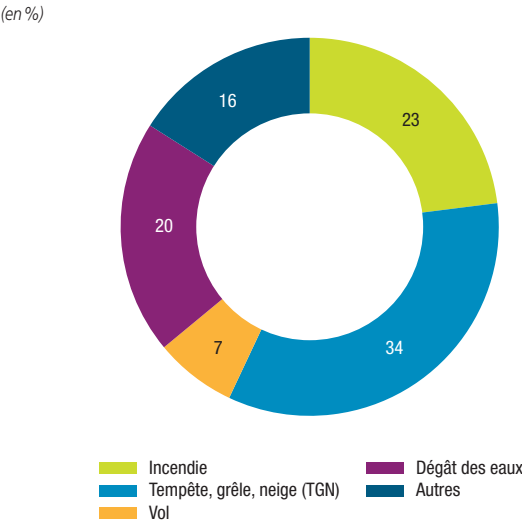
T2 Répartition des cotisations pour l’assurance habitation selon le mode principal de distribution en 2022

(en %)

	Part des cotisations	Variation 2022/2021
Réseaux de bancassurance	26,9	+ 3,5
Sociétés avec intermédiaires	36,5	- 1,9
Sociétés sans intermédiaires	36,6	- 0,5

Source : ACPR, France Assureurs.

G12 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie en multirisques habitation en 2022



Source : ACPR, France Assureurs.

T3 Évolution des fréquences et coûts moyens par garantie en multirisques habitation en 2022

(en %)

	Variation 2022/2021	
	Fréquence	Coût moyen
Incendie	+ 1,5	+ 5,5
Dégât des eaux (DDE)	- 10,2	- 0,3
Vol	+ 6,8	+ 6,3
Tempête, grêle, neige (TGN)	+ 108,7	+ 81,6

Source : ACPR, France Assureurs.

notamment des sociétés avec intermédiaires. Le poids des cinq premiers groupes d'assurance a légèrement diminué en 2022 (52,7 % du marché contre 53,4 % en 2021).

La sinistralité 2022 (10,6 milliards d'euros) est en hausse de 29,1 %, avec une répartition de la charge sinistre par garantie différente de celle de 2021. Elle pâtit des épisodes 2022 de tempête, grêle et neige (TGN) du fait de l'augmentation de + 108 % de la fréquence de ces sinistres et de + 81,6 % de leur coût moyen, lié à l'augmentation du coût des matériaux.

Le ratio combiné (ratio des sinistres auxquels sont ajoutés les frais généraux et les frais de gestion de sinistres ainsi que les commissions versées aux intermédiaires, rapportés aux primes perçues) est passé de 99,7 % en 2021 à 105,3 % en 2022, du fait du coût important des catastrophes naturelles. Outre le coût important des sinistres TGN, le coût de la sécheresse s'est élevé à 3 milliards d'euros en 2022.

Sur les affaires nouvelles et les taux de résiliation, une très légère baisse est observée en 2022, mais moins flagrante qu'en assurance automobile.

T4 Évolution coût des matériaux en 2022

(en %)

	Variation 2022/2021
Charpentes métalliques	+ 22,7
Imperméabilité de façades	+ 12,6
Vitrerie, miroiterie	+ 10,8
Tuiles	+ 10,5
Tempête, grêle, neige (TGN)	+ 81,6

Source : Insee, France Assureurs.

Lors de cette présentation du 12 septembre 2023, France Assureurs a annoncé une démarche innovante engagée le jour même avec le réassureur CCR et la Mission Risques Naturels, intitulée « Initiative sécheresse », en vue d'évaluer les solutions de prévention et de réparation sur les maisons individuelles en lien avec la sécheresse. Une cohorte de 300 maisons sélectionnées sera étudiée, pour lesquelles sera mesuré l'effet dans le temps que produisent les mesures de prévention qui leur auront été appliquées ou les solutions de réparation qui seront intervenues, en plus des réparations auxquelles il a déjà été procédé à ce jour. Cette étude permettra de pouvoir apprécier comment mieux réparer et comment mieux prévenir la survenance de sinistres sécheresse. Sur la base d'un volontariat des propriétaires, il leur sera proposé d'expérimenter telles réparations ou telles mesures de prévention. Quelques maisons individuelles exposées à des risques identiques, mais sans ces mêmes techniques de réparation ou ces techniques de prévention, seront étudiées également pour pouvoir comparer les résultats. Cette initiative, coordonnée avec les services du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, a une durée de cinq ans et fera l'objet d'un bilan par France Assureurs.

L'assurance en pratique

France Assureurs est devenu un des acteurs de l'éducation financière, en éclairant ses différents publics avec une collection intitulée « L'assurance en pratique ». Le 7 février 2023, un de ses nouveaux guides, portant sur les aléas naturels a été présenté au CCSF. Le guide a été construit dans une démarche de prévention afin d'aider le lecteur à se préparer à ces événements climatiques et à avoir les bons réflexes.



Un focus a été fait dans ce guide sur la sécheresse qui est un péril de plus en plus prégnant.

Ce guide a obtenu le label EDUCFI de la Banque de France.

Source : France Assureurs.

L'assurance automobile

Lors de la réunion plénière du Comité du 12 septembre 2023, France Assureurs a également présenté le bilan 2022 de l'assurance automobile. Celui-ci montre que le chiffre d'affaires a augmenté de 3,2 % entre 2021 et 2022, dû à un léger effet parc (+ 1,4 % de véhicules assurés en plus). L'âge moyen de ces véhicules continue d'augmenter (12,1 années en moyenne en 2022 contre 11,7 en 2021), avec des différences selon les véhicules : les véhicules d'entreprise sont moins anciens que les véhicules des particuliers, mais il existe aussi des différences sur les deux roues.

La part de marché des cinq principaux groupes d'assurance intervenant en assurance automobile reste

stable (60,6 % en 2022 contre 60,8 % en 2021), de même que la part de marché des différents réseaux de distribution qui est quasi identique.

La charge totale des sinistres des assureurs s'est élevée à 20,7 milliards d'euros en 2022, soit une hausse de 9,6 % par rapport à 2021.

T5 Répartition des cotisations pour l'assurance automobile selon le mode principal de distribution en 2022

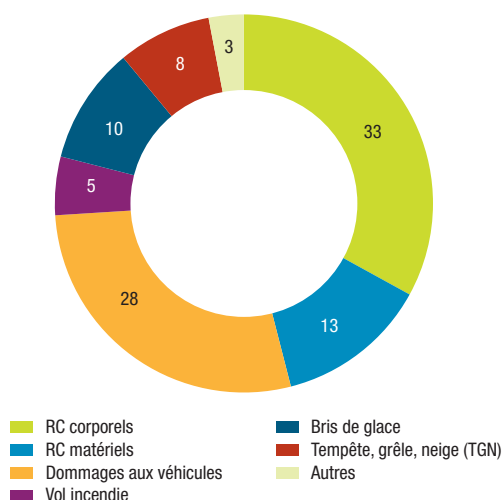
(en %)

	Part des cotisations	Variation 2022/2021
Réseaux de bancassurance	15,9	-
Sociétés avec intermédiaires	43,3	+ 0,9
Sociétés sans intermédiaires	40,8	- 0,9

Sources : ACPR, France Assureurs.

G13 Répartition de la charge automobile selon la garantie en 2022

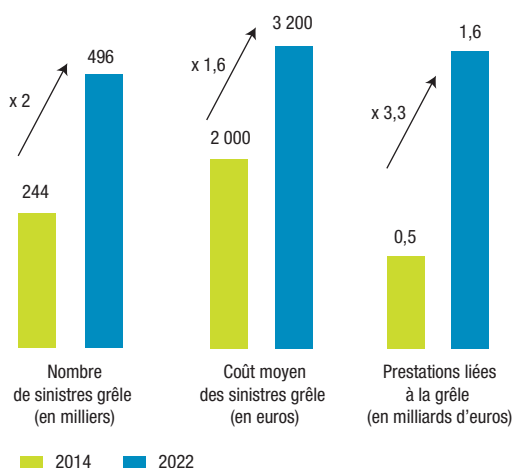
(en %)



Source : France Assureurs.

La répartition de la sinistralité a fortement évolué entre 2021 et 2022 : les sinistres dus à la tempête, la grêle et la neige (garantie TGN) qui représentaient habituellement 2 % de la charge totale des sinistres, sont passés à une part de 8 % en 2022.

G14 Évolution de la sinistralité due à la grêle



Source : France Assureurs.

T6 La sinistralité pour l'assurance automobile en 2022

(en %)

	Variation 2022/2021	
	Fréquence	Coût moyen
Responsabilité civile (RC)		
dont RC corporels	- 2,0	+ 5 à + 7
dont RC matériels	- 0,9	+ 6,9
Dommages aux véhicules	+ 4,0	+ 7,8
Vol	+ 13,8	+ 1,9
Bris de glace	- 0,7	+ 5,8

Source : France Assureurs.

Hors garantie TGN, l'évolution des fréquences de sinistres vol a également augmenté en 2022 (+ 13,8 %), corroborée par les statistiques fournies par les pouvoirs publics : + 9,3 % du nombre de vols de véhicule, + 9,7 % du nombre de vols dans les véhicules et + 30 % du nombre de vols d'accessoires sur les véhicules.

Concernant l'évolution des coûts moyens, la tendance haussière du coût moyen des sinistres se poursuit, sur le corporel, mais surtout sur le matériel.

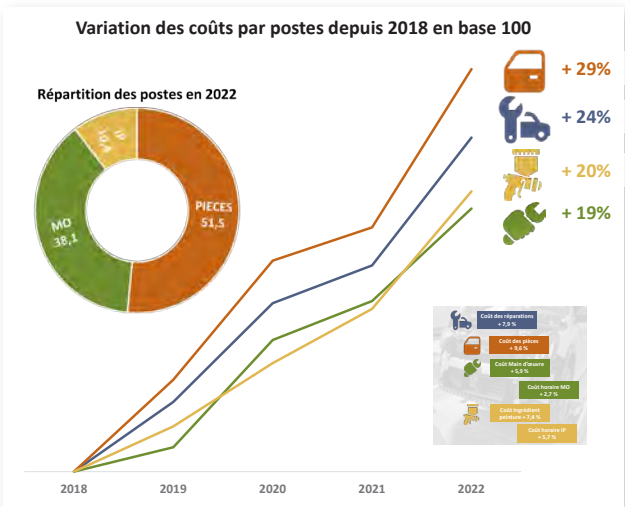
Concernant l'évolution du coût des réparations automobiles, la libéralisation des pièces détachées automobile en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023 (fin du monopole des constructeurs automobiles sur les pièces de rechange de carrosserie et ouverture à la concurrence), ne devrait produire des effets que dans une dizaine d'années, date où les premières pièces seront disponibles pour les modèles de véhicules vendus aujourd'hui. Afin d'éviter l'augmentation des coûts, il faudra éviter l'émergence d'un nouveau monopole : celui des pièces de réemploi.

Un autre phénomène contribue en 2022 à l'inflation du coût des pièces (+ 29 %) et de la main-d'œuvre (+ 24 %) : celui des cadeaux – chèques cadeaux, consoles de jeu, trottinettes électriques, etc. – offerts par le réparateur lorsque l'assuré fait procéder à la réparation de son véhicule auprès de son enseigne, et qui sont entièrement financés par une surfacturation à la charge de l'assureur.

Concernant la charge de sinistres corporels, aucune évolution notable dans la répartition en nombre et

en montant n’est constatée en 2022. En revanche, la publication en 2022 de nouveaux barèmes de capitalisation appliquant un taux d’actualisation de moins 1 % pourrait avoir un impact en 2023.

Enfin, les ratios combinés de l’assurance automobile se sont dégradés en 2022 passant de 99,3 % à 100,4 %, soulignant le déséquilibre technique de cette branche. Le taux de résiliation enregistré en 2022 est de 13,2 %, toujours légèrement inférieur à celui des années précédentes. Le taux d’affaires nouvelles est, lui, en forte baisse (14,5 % en 2022 *versus* 15,7 % en 2021).



Source : SRA sécurité et réparation automobiles – Expertises des sinistres collision (circulation et stationnement, VP et VUL < 3,5T).

3.

L'épargne et les produits financiers

La loi industrie verte, promulguée le 23 octobre 2023, a renforcé la protection des épargnants, notamment en instaurant un devoir de conseil tout au long du contrat d'assurance-vie, ce qui va dans le sens des Recommandations du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Cette loi a confié au Comité une nouvelle mission : suivre l'évolution des frais et de la performance des produits d'épargne financière. Le CCSF s'est emparé de ce dossier de taille et a conduit de premiers travaux dans ce domaine (3.1).

Le Comité a également adopté, le 11 avril 2023, une Recommandation sur la stratégie d'investissement pour les particuliers, portée par la Commission européenne pour favoriser les placements à long terme et une diversification de l'épargne en actions (3.2).

Enfin, face à l'engouement des investisseurs pour les crypto-actifs, en particulier les populations jeunes, souvent moins averties, le Comité a recommandé, en réponse à une demande du ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, plusieurs axes d'amélioration pour renforcer la protection des détenteurs de ces actifs (3.3).

3.1 L'Observatoire des produits d'épargne financière

Au cours des trois dernières années, le CCSF, sollicité par le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, par le président de l'Autorité des marchés financiers (AMF) ou encore par la direction générale du Trésor (DGT), a contribué à renforcer progressivement la protection des épargnants en œuvrant à l'amélioration de l'information sur les produits d'épargne ainsi qu'à une meilleure comparabilité de ces produits. Répondant à ces demandes, le CCSF a conduit des travaux qui, entre 2020 et 2022, ont débouché sur plusieurs publications.

Recommandation du CCSF sur la révision du Règlement PRIIPs (21 janvier 2020)

Dans le cadre de la révision du Règlement européen PRIIPs, le CCSF, sollicité par la DGT, a adopté une Recommandation visant à identifier plus clairement les performances réelles et les coûts totaux des produits d'investissements.

Rapport de la présidente du CCSF sur le PER (20 juillet 2021)

Afin de répondre aux interrogations de certains consommateurs sur les frais du plan d'épargne retraite (PER), le Ministre a sollicité, dans sa lettre de mission du 18 janvier 2021, l'analyse de la présidente du CCSF sur « la nature et le niveau de frais » du PER.

Dans son rapport, la Présidente a constaté que, si les frais sont bien présentés aux clients dans la documentation précontractuelle et contractuelle, leur grande diversité de présentation laisse place à des possibilités d'amélioration de l'information pour le consommateur.

À la suite de ce rapport, un Accord de Place a été signé le 2 février 2022 par les professionnels du secteur financier devant le Ministre, par lequel ces derniers ont convenu d'accroître la transparence sur les frais du PER et les contrats d'assurance-vie, notamment en encourageant la publication, par les producteurs comme par les distributeurs, de tableaux récapitulatifs normés sur les principaux frais attachés à chaque produit.

Recommandation du CCSF sur l'information et la comparabilité des frais des produits financiers (11 octobre 2022)

Saisi par le président de l'AMF, le CCSF a réfléchi à l'amélioration de l'information et la comparabilité des coûts entre les différents produits d'épargne – produits financiers, assurantiels ou épargne retraite –, en s'inspirant de la Recommandation du CCSF du 21 janvier 2020 sur

la révision du Règlement PRIIPs ainsi que de l'Accord de Place signé par les professionnels le 2 février 2022 sur la transparence des frais du PER et de l'assurance-vie. Ces travaux ont débouché sur la Recommandation sur l'information et la comparabilité des frais des produits financiers préconisant la publication, par les professionnels, d'un tableau synthétique des frais. Cette Recommandation a été présentée au Collège de l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui l'a approuvée. Elle a été publiée sur le site de l'AMF le 28 mars 2023.

Une nouvelle compétence : le suivi des produits d'épargne financière

La loi « industrie verte », promulguée le 23 octobre 2023, confie **une nouvelle mission au CCSF, à compter du 24 octobre 2024 : « Le comité suit également l'évolution des frais et de la performance des contrats d'assurance sur la vie et des opérations de capitalisation, des comptes-titres mentionnés à l'article L. 211-4, des plans d'épargne retraite individuels mentionnés à l'article L. 224-28, des plans d'épargne en actions mentionnés à l'article L. 221-30, des plans d'épargne en actions destinés au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire mentionnés à l'article L. 221-32-1 et des plans d'épargne avenir climat mentionnés à l'article L. 221-34-2. »**

Suite au vote de cette loi, le CCSF a décidé, le 16 janvier 2024, de créer en son sein, un **Observatoire des produits d'épargne financière (OPEF)**. Cet observatoire est composé de 10 membres titulaires et 8 membres suppléants, représentant de manière paritaire les professionnels et les non-professionnels, les représentants de la direction générale du Trésor, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et de l'AMF assistant aux réunions en qualité d'observateurs. Un rapport du CCSF sera remis chaque année au ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique.

Composition de l'Observatoire des produits d'épargne financière

Membres titulaires	Membres suppléants
Représentants des professionnels	
Représentant des établissements de crédits	Représentant des établissements de crédits
Représentant des courtiers/CGP/CIF	Représentant des courtiers/CGP/CIF
Représentant des assureurs	Représentant des assureurs
Représentant des sociétés financières	Représentant des agents généraux d'assurance
Représentant des sociétés de gestion	
Représentants des non-professionnels	
Personnalité qualifiée	Personnalité qualifiée
Représentant des épargnants	Représentant des épargnants
Représentant des associations de consommateurs	Représentant des associations de consommateurs
Représentant des salariés et salariés épargnants	Représentant des salariés et salariés épargnants
Représentant des salariés et salariés épargnants	

3.2
La Recommandation du CCSF du 11 avril 2023 sur « La stratégie d'investissement pour les particuliers » portée par la Commission européenne

Dans sa lettre de mission du 4 août 2022, le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, Bruno Le Maire, a demandé au CCSF de mener une réflexion sur l'impact des diverses réglementations MIF ⁴ et DDA ⁵ pour les épargnants, en se plaçant dans le cadre des travaux en cours de la Commission européenne sur la stratégie pour les investisseurs particuliers (*Retail Investment Strategy – RIS*).

4 MIF : directive relative aux marchés d'instruments financiers.
5 DDA : directive sur la distribution en assurance.

En effet, à la suite du plan d'action 2020 pour l'Union des marchés des capitaux (UMC), la Commission a lancé une vaste consultation ayant pour objectif de renforcer la confiance des investisseurs particuliers dans les marchés financiers, afin qu'ils puissent investir à long terme, accroître leur participation sur les marchés de capitaux, tout en profitant d'un cadre réglementaire leur garantissant la préservation de leurs intérêts. La Commission a souhaité que tous les investisseurs particuliers, et pas seulement les clients de la gestion de fortune, bénéficient d'un conseil accru et tenant compte de leurs objectifs et de leurs besoins dans un cadre tarifaire adapté et transparent.

Mais, alors que les débats au niveau européen semblent se focaliser pour l'essentiel sur les modes de rémunération des distributeurs et sur la prévention de possibles conflits d'intérêts, le CCSF a souhaité se recentrer sur des propositions pour une véritable « stratégie d'investissement des particuliers », s'appliquant à tous les épargnants et à tous les produits d'épargne.

À l'issue de ses travaux, le Comité a adopté, le 11 avril 2023, par consensus de toutes les parties prenantes au CCSF, **une Recommandation sur la stratégie d'investissement pour les particuliers pour favoriser les placements à long terme et une diversification de l'épargne en actions.**

Cette stratégie s'appuie avant tout sur **un conseil à l'épargnant** – un conseil approprié, de qualité – afin de l'accompagner au mieux dans une stratégie évolutive de diversification de son portefeuille. Toute disposition qui conduirait à supprimer ou réduire cet accompagnement serait un signal négatif, en particulier pour les petits épargnants. Il est notamment essentiel de pouvoir garantir une mutualisation des coûts afin d'assurer un accompagnement de tous les épargnants.

Le Comité se positionne par conséquent en faveur du maintien du libre-choix que permet la réglementation actuelle entre conseil indépendant et non-indépendant, et donc de la possibilité dans ce second cas d'une rémunération des distributeurs par rétrocessions des fournisseurs de produits financiers. Le Comité

s'inquiète ainsi des risques potentiels, par des évolutions inopportunes du cadre réglementaire de la distribution des produits financiers, de voir se créer un « *advice gap* »⁶ déjà à l'œuvre dans d'autres pays.

Le deuxième point de cette stratégie porte sur **la transparence** dans les tarifs – y compris dans le niveau des commissions et honoraires perçus par les intermédiaires –, dans la gouvernance, et dans les critères du conseil aux épargnants. La transparence et la conformité sont en effet les meilleures armes pour se prémunir contre les éventuels conflits d'intérêts.

Le troisième point de cette stratégie repose sur **la comparabilité** entre les produits financiers. Par une harmonisation des documents d'information, des tableaux de frais et une simplification du vocabulaire employé, les épargnants doivent pouvoir mieux comparer les produits d'épargne pouvant répondre à leurs besoins et leur situation, pour ainsi mieux orienter leurs choix.

Les recommandations du CCSF se déclinent selon 4 axes :

I. Proposer un conseil approprié aux besoins et à la situation de l'épargnant

A – Inscrire les notions de « conseil approprié » dans les règles de conformité

Il est proposé que les entreprises puissent définir et encadrer le « conseil approprié » et intégrer dans les règles de conformité (*compliance*) un faisceau de critères précisant la méthodologie du conseil approprié. Ces règles, qui peuvent varier selon les établissements, favorisent une diversification de l'épargne et permettraient en outre de prévenir les éventuels conflits d'intérêts.

B – Prendre en considération le profil de l'investisseur

- En rappelant les obligations en matière de conseil (DDA-MIF 2) pour la distribution de produits d'épargne.

⁶ L'« *advice gap* », en français le « déficit de conseil » fait référence au désavantage auquel sont confrontées de nombreuses personnes qui n'ont pas les moyens de payer pour des conseils financiers holistiques de bonne qualité.

- **En proposant, dès la souscription, une gestion évolutive de l'allocation de portefeuille**, soit via une gestion pilotée, soit sous forme de gestion déléguée, soit avec des rendez-vous programmés selon des moments clés de la vie des clients ou à leur demande, en complément des rendez-vous réguliers déjà prévus par la réglementation, afin de vérifier si l'allocation est toujours cohérente avec leurs besoins et leur situation ainsi qu'avec l'évolution des conditions de marché depuis la précédente revue de cette allocation.

- **En retenant la proposition de l'ESMA** (Autorité européenne des marchés financiers) qui consiste à distinguer le marché cible d'un produit de l'adéquation d'une solution à un profil de clients donné.

II. Harmoniser les documents d'informations et afficher les frais de façon claire permettant une comparabilité des produits et des services

A – Harmoniser les documents d'informations, quel que soit le produit d'épargne

Il est proposé que le document d'informations clés (DIC) du règlement PRIIPs soit appliqué à l'ensemble des produits d'épargne financière mais avec des évolutions significatives :

- **Un indicateur de risque** : en précisant la durée de détention sur laquelle l'indicateur est calculé et rappelant systématiquement le niveau de perte potentielle partielle ou totale du capital investi sauf produit comportant une garantie.

- **Une information des performances passées**, nettes de frais, avec un historique sur les dix dernières années (y compris pour l'indicateur de référence du produit lorsque celui-ci en a un) quand le produit dispose de cette profondeur d'historique. Un avertissement indique que **« les performances passées ne préjugent nullement des performances futures et sont données à titre indicatif »**.

B – Afficher les frais de façon claire permettant une comparabilité des produits d'épargne et des services

- **Présenter un seul tableau de frais clair et complet**, quel que soit le produit d'épargne, qui reprenne à la fois les informations sur les rétrocessions de commissions (MIF 2) et celles du tableau PRIIPs avec une présentation des frais récurrents et des frais ponctuels. Ces tableaux sont issus de l'Accord de Place renforçant la transparence des frais du plan d'épargne retraite et de l'assurance-vie, signé le 2 février 2022, devant le ministre Bruno Le Maire, par les associations de professionnels. Ils se déclinent sur l'ensemble des produits d'épargne – assurance-vie, PER assurantiels et PER compte-titres – avec une terminologie simple, claire, adaptée aux épargnants non avertis.

- **Présenter les frais de façon lisible, compréhensible** et qui permette une comparabilité entre les produits d'épargne :

- des coûts réels annuels affichés en ratio de coûts totaux (TCR – *Total Cost Ratio*) ;
- les coûts de transactions implicites – qui sont des coûts théoriques – supprimés ;
- tous les coûts uniques présentés non amortis, sur la période d'investissement recommandée, afin de donner une juste information à l'investisseur sur le coût total.

III. Prévenir les conflits d'intérêts par la transparence et la conformité

A – Informer les clients sur la liste des services inclus et leur éventuelle valeur ajoutée au regard des rémunérations perçues afin de clarifier l'utilité de cette rémunération. La réglementation doit prévoir une mesure d'information fournie *ex ante* et *ex post* aux clients ⁷.

⁷ Pour les distributeurs dans une situation de commercialisation exclusive notamment les agents généraux d'assurance, il est entendu que le contenu et le format seraient communs à chaque membre du réseau et que les dispositions proposées seraient adaptées aux particularités de leur statut.

- L'information garderait le même format en *ex ante* et en *ex post*.
- Le contenu et le format de l'information seraient propres à chaque distributeur, ceci dans une logique de concurrence où chaque acteur resterait libre de développer une offre de services plus ou moins importante selon sa propre stratégie commerciale et le niveau de commissions perçues.
- L'information resterait adaptée par chaque établissement et ne contiendrait pas de service minimum.
- L'information resterait non normalisée en termes de support de présentation.

B – Publier dans le corpus de règles de conformité de chaque établissement des critères encadrant la notion d'un « conseil approprié » afin que tout conseiller les appliquant dans le cadre de son organisation, soit *de facto* désintéressé. Il est proposé que les règles de conformité encadrant le « conseil approprié »⁸ soient publiées, connues de l'épargnant et appliquées par l'ensemble des conseillers d'un même établissement ou d'un réseau de distribution.

C – Renforcer la protection et l'information du client pour l'ensemble des produits d'épargne assurantiels

- En intégrant, dans la réglementation DDA, l'amélioration de la qualité du service rendu au client par un conseil approprié et évolutif. La fourniture de ce conseil a pour finalité de préserver la primauté des intérêts du client et prend en compte notamment sa situation personnelle et patrimoniale, ses besoins et ses objectifs d'investissement. La proposition dans le choix des produits et l'allocation entre les options d'investissement proposées font partie intégrante du devoir de conseil.
- En complétant la réglementation DDA par une obligation d'information sur l'existence, la nature et le niveau des rétrocessions de commissions versées, telle que présentée dans les tableaux de frais issus de l'Accord de Place.

D – Clarifier la notion de « coûts indus » : il est proposé que les autorités européennes apportent des clarifications sur la notion de coûts indus afin de faire respecter de façon homogène partout en Europe ces règles de protection des épargnants et de les appliquer à tous les produits d'épargne pour les investisseurs particuliers.

IV. Renforcer la confiance dans les acteurs du marché

A – Une meilleure compréhension des produits et du marché : il est suggéré, sans pour autant que cela s'impose aux acteurs de la chaîne de production et distribution de l'épargne, d'abaisser le niveau de la langue utilisée au niveau B1 (niveau seuil) ou B2 (niveau avancé ou indépendant) du Cadre européen commun de référence pour les langues pour permettre une bonne compréhension du plus large public.

B – La confiance dans les intermédiaires en conseils financiers : un cadre général européen pour la certification des conseillers, adapté aux contextes nationaux et aux différents produits – conseillers financiers et intermédiaires d'assurance – avec des équivalences entre les différents systèmes de certification nationaux existants pourrait être mis en place afin d'harmoniser et de garantir un même niveau de compétence en matière de placement de produits d'épargne, en particulier sur la « finance durable », sujet incontournable dans l'avenir.

C – La confiance dans la supervision appliquée aux produits distribués : faire évoluer le cadre européen vers une co-supervision des produits distribués en libre prestation de services par le régulateur du pays de l'investisseur et par l'autorité de supervision du pays d'origine du produit distribué, renforcerait la confiance des investisseurs dans les produits d'épargne proposés.

⁸ Cf. point I A.

Une initiative dans le domaine de l'éducation financière

France Assureurs a présenté au CCSF, le 12 septembre 2023, son dernier guide de la collection « L'assurance en pratique », portant sur l'assurance-vie. Sa vocation est, à travers 10 questions, de définir ce qu'est l'épargne responsable, comment épargner responsable avec son assurance-vie, comment identifier et trouver l'information sur les supports responsables, etc. Les questions permettent de définir un terme et de faire des focus plus spécifiques sur des bonnes pratiques ou en tout cas sur ce qui existe, pour aller plus loin et permettre au consommateur



d'aller chercher l'information s'il souhaite compléter la réponse qui est donnée.

Le Comité a salué le travail pédagogique accompli à l'intention de l'épargnant, à travers ce guide qui a obtenu le label EDUCFI de la Banque de France.

Source : France Assureurs.

3.3 La Recommandation du CCSF du 10 octobre 2023 pour une meilleure protection des détenteurs de crypto-actifs

Le 10 octobre 2023, le CCSF a adopté à l'unanimité une Recommandation, en réponse à la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique de mener une réflexion sur les « pratiques de commercialisation des crypto-actifs utilisés à des fins d'investissement »⁹ ainsi que sur les pratiques et l'encadrement de la mise à disposition de crypto-actifs utilisés à des fins de paiement comme les

« stablecoins »¹⁰, afin d'explicitier le contenu et les enjeux du règlement européen 2023/1114 portant sur les marchés des crypto-actifs dit MiCA (*Markets in Crypto-Assets*).

Ce règlement, publié au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE) le 9 juin 2023¹¹, sera applicable à

9 Les crypto-actifs principalement utilisés comme investissement sont des crypto-actifs sans sous-jacent, comme le Bitcoin, l'Ether ou le RIPLE.

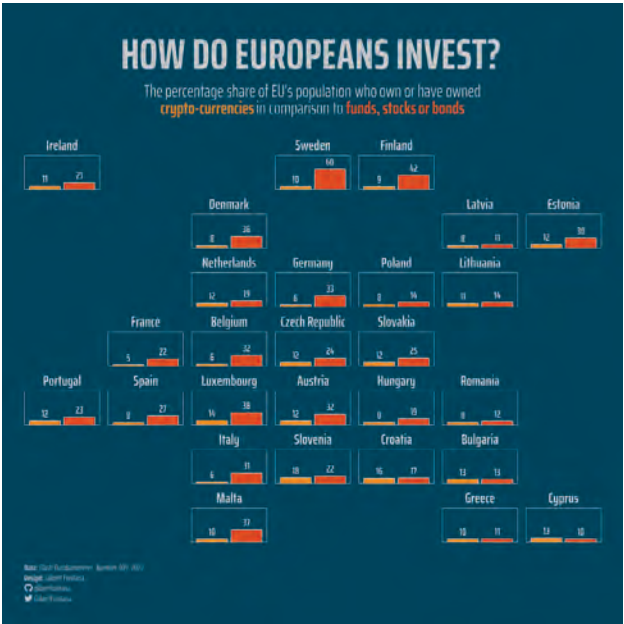
10 Les stablecoins sont des jetons se référant à un ou des actifs (comme DIEM ou Tether), ou des jetons de monnaie électronique (comme l'USDC).

11 Afin de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, facilités par l'usage des crypto-actifs, le législateur européen a adopté en même temps que MiCA le règlement 2023/1113 sur les informations accompagnant les transferts de fonds et de certains crypto-actifs, publié au JOUE également le 9 juin 2023 avec une entrée en vigueur au 29 juin 2023.

partir du 30 juin 2024 pour les premières dispositions et à partir du 30 décembre 2024 pour les autres dispositions, afin de laisser le temps à l'Autorité européenne des marchés financiers (ou *ESMA, European Securities and markets Authority*) et l'Autorité bancaire européenne (ou *EBA, European Banking Authority*) de prendre en charge les très nombreux textes d'application. MiCA établit un encadrement harmonisé au niveau européen des marchés de crypto-actifs, qui s'inspire largement du régime applicable aux prestataires de services sur actifs numériques (appelés, depuis MiCA, prestataires de services sur crypto-actifs) mis en place par la France dans le cadre de la loi Pacte.

Le Comité a constaté le fort engouement des investisseurs pour ces actifs puisqu'en Europe, entre 6 % et 18 % de la population a ou a possédé des crypto-actifs ¹², ces chiffres étant partout en augmentation, avec une prépondérance chez les populations jeunes donc potentiellement moins averties.

Comment les Européens investissent



Source : Report Flash Eurobarometer – number 509 – Retail, financial services and products – 2022.

Le Comité a donc souhaité réfléchir, selon une approche concrète et pragmatique, aux informations complémentaires à celles prévues dans MiCA qui pourraient être apportées aux particuliers souhaitant investir ou ayant déjà investi dans des crypto-actifs, afin de mieux les protéger. Des représentants de l'Adan (Association pour le développement des actifs numériques) et de détenteurs de crypto-actifs ont été associés aux travaux.

Le Comité a constaté que, si MiCA constitue une avancée indéniable, l'information fournie aux détenteurs de cryptos-actifs dans le cas des transactions passées directement sur la plate forme de négociation – ce qui représente plus de 60 % des cas selon la baromètre 2022 de l'épargne et de l'investissement de l'Autorité des marchés financiers – apparaît très insuffisante. En outre, le règlement n'encadre pas les nouvelles pratiques telles que le « *staking* » et le « *lending* » ¹³ souvent proposées par les plates-formes de négociation comme des sources de bénéfices mais avec peu d'informations sur les risques et les modalités. Cette situation a d'ailleurs conduit la médiatrice de l'AMF à lancer des alertes sur ces pratiques.

Bien qu'il n'y ait aucun agenda européen ou législatif à court terme, le CCSF a souhaité apporter un éclairage sur les besoins des détenteurs de crypto-actifs en termes d'information et faire des propositions concrètes qui pourront être versées aux débats à l'occasion de la rédaction des textes européens de niveau 2 (les normes techniques réglementaires et celles d'exécution) et de niveau 3 (les orientations).

12 Source : Report Flash Eurobarometer – number 509 – Retail, financial services and products – 2022.

13 Le détenteur de crypto-actifs accepte d'immobiliser ses crypto-actifs sur une plate-forme donnée, en contrepartie d'une rémunération prédéfinie correspondant à un pourcentage des crypto-actifs immobilisés. Dans une opération de « *staking* », le détenteur de crypto-actifs garde la propriété de ses crypto actifs mais il n'en a plus la libre disposition. Dans une opération de « *lending* » le détenteur de crypto-actifs en transfère sa propriété vers l'« emprunteur », qui peut être une plate-forme ou une société; l'opération de « *lending* » peut selon les cas se rapprocher d'un prêt rémunéré ou d'un investissement dans une société avec rémunération, ce qui aura une conséquence sur le régime fiscal.

Les recommandations portent sur 3 axes :

I – Un renforcement de l'information – et donc de la protection des détenteurs de crypto-actifs – fournie par les plates-formes de négociation.

a) Le Comité recommande de renforcer l'information précontractuelle fournie par la plate-forme de négociation avec :

- la mise en place au moment de la souscription d'un questionnaire sur la compétence du futur détenteur de crypto-actifs et en cas d'insuffisance notoire, de prévoir de lui envoyer des informations complémentaires (risques, volatilité...) ou de l'orienter vers un service de conseil et de gestion de portefeuille ;
- la remise par la plate-forme de négociation d'un document d'information :
 - un prospectus allégé des actifs proposés, avec des informations essentielles relatives aux services de négociation ou de conservation rendus par la plateforme,
 - des informations sur les frais prélevés,
 - des informations sur le fonctionnement de la plate-forme (nom de la plate-forme, forme juridique, adresse du siège social, coordonnées),
 - une information sur les risques de perte en capital,
 - une information sur le droit de rétractation,
 - un avertissement sur la non garantie des dépôts,
 - un rappel des obligations fiscales pour le pays concerné avec un lien vers les sites concernés.

Ces informations générales doivent être disponibles à tout moment pour le détenteur de crypto-actifs, dès lors qu'il est sur la plate-forme de négociation.

b) Le Comité recommande de renforcer les informations après chaque transaction et annuellement

Le Comité recommande que la plate-forme de négociation adresse au détenteur de crypto-actifs :

Après chaque transaction :

- une information sur les frais en euros ET en pourcentage ;

- une information sur l'état du portefeuille à la date de la transaction et qui soit conservée sur l'espace client du détenteur de crypto-actifs.

Annuellement :

- un état des apports et retraits depuis l'ouverture du portefeuille ;
- la valorisation du portefeuille au 31/12 et un rappel des transactions de l'année ;
- les plus-values ou moins-values latentes – en montant et en % – depuis l'ouverture du portefeuille ainsi que sur l'année écoulée ;
- le montant des frais payés dans l'année en montant et en % ;
- une information renforcée des détenteurs de crypto-actifs sur les conditions d'un prêt en crypto-actifs.

Cette information peut être soit délivrée directement par la plate-forme soit mise à disposition dans l'espace client.

II – Le « *staking* » et le « *lending* »

Concernant les opérations de « *staking* » et de « *lending* », le Comité demande que les risques de ces opérations soient mis clairement en avant pour chacun de ces services sur le site de la plate-forme :

- risques de perte totale des capitaux prêtés ;
- paiement d'une « contrepartie » dans la valeur du crypto-actif prêté, avec un risque de ne rien toucher si la valeur du crypto-actif s'effondre ;
- blocage des avoirs, donc un risque de pertes en cas de chute du marché et à l'inverse, aucun bénéfice en cas de hausse du marché ;
- risque de piratage des plates-formes de staking ;
- informations précises sur les règles de mise en œuvre de déblocage (*unstaking*) des actifs au terme de l'opération ;

- l'identité des emprunteurs dans le cas du *lending* ;
- les conditions effectives du *lending* – transfert de propriété des actifs, conversion éventuelle des crypto-actifs cédés... –.

Le Comité recommande que le terme de « récompense » soit supprimé car il apporte une connotation de service rendu, voire de gain moral pour ce qui est en fait une contrepartie à une opération financière. Il propose de remplacer le terme « récompense » par le terme de « contrepartie ».

Il recommande également que les termes d'« épargne » ou de « livret sur crypto-actifs » ne soient plus utilisés alors qu'il s'agit d'opérations de « *staking* » ou de prêts (*lending*) en crypto-actifs car cela induit en erreur le détenteur de crypto-actifs qui peut l'assimiler à des produits peu risqués.

III – Une aide à la déclaration fiscale à disposition des détenteurs de crypto-actifs

Compte tenu de l'importance et de la complexité des déclarations fiscales, le Comité propose, outre les recommandations précédentes sur la bonne information des détenteurs de crypto-actifs via les plates formes de négociation, que les services fiscaux agissent également pour mieux faire connaître les obligations déclaratives avec :

- une information pédagogique et dédiée aux crypto-actifs sur le site <https://www.impots.gouv.fr/> ;
- un document informatif disponible sur les plates-formes et chez tous les distributeurs de crypto actifs... ;
- un simulateur et une aide en ligne pour le calcul des plus-values sur le site <https://www.impots.gouv.fr/>.

La Recommandation de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité, dédiée aux communications sur les crypto-actifs

Lors de la séance plénière du CCSF du 10 octobre 2023, l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP) est venue présenter au Comité sa propre recommandation dédiée aux communications sur les crypto-actifs, publiée en juillet 2023 et entrée en application au 1^{er} octobre 2023 (<https://www.arpp.org/nous-consulter/regles/regles-de-deontologie/crypto-actifs/>).

La recommandation de l'ARPP sur les crypto-actifs vise à fixer les règles que les professionnels de la publicité (annonceurs, agences, médias, régies, supports publicitaires et membres correspondants comme les organisations professionnelles) ont choisi de se donner concernant les publicités portant sur l'acquisition de crypto-actifs (définis à l'article L. 54-10-1 du Code monétaire et financier) ainsi que sur les services ayant pour objet ces produits (listés à l'article L. 54-10-2 du Code monétaire et financier). Sont également concernées les offres de formation et de conseil relatives à ces actifs.

3.4 Les résultats des campagnes de visites mystère 2022 de l'AMF sur l'aversion et l'appétence aux risques

Lors de la séance plénière du CCSF, le 23 mai 2023, l'Autorité des marchés financiers (AMF) est venue présenter le résultat de sa campagne 2022 de visites mystère (210 visites effectuées auprès de 11 enseignes) portant sur le thème « épargnants risquophobe/risquophile ».

Les différences entre ces deux profils portent sur :

- les notions d'aversion et de tolérance au risque : le risquophile est capable de supporter 20 % de perte du

capital investi, alors que le risquophobe n'en supporte plutôt que 10 % ;

- la connaissance des marchés financiers : le risquophile est capable de donner 75 % de bonnes réponses au questionnaire MIF 2, alors que le risquophobe n'a que 50 % de bonnes réponses ;
- l'expérience : celle du risquophile est actuelle, avec un bon comportement sur les marchés, c'est-à-dire qu'il ne vend pas en cas de baisse des marchés, contrairement au risquophobe qui a une expérience passée et un comportement de « non averti ».

L'objectif des visites mystère est d'observer la prise de rendez-vous avec le conseiller – comment est-elle faite, quelles informations sont recueillies –, puis le déroulé du rendez-vous avec le conseiller pour un conseil en investissement, sur le périmètre MIF 2 du Conseil – quelles sont les propositions spontanées qui sont faites au visiteur mystère –. Enfin, un travail de relance est effectué par le visiteur mystère pour axer l'entretien sur des instruments financiers du périmètre de l'AMF.

Principales conclusions des visites mystère de l'AMF en 2022

- La majorité des établissements visités ont dans l'ensemble amélioré la prise en compte des obligations MIF 2 sur le questionnement du client, en particulier sur la situation financière de celui-ci et sa capacité à supporter des pertes.
- En dépit d'une progression, les connaissances et expérience sont insuffisamment questionnées (environ 6 cas sur 10).
- La question sur la tolérance au risque n'est posée qu'une fois sur deux.
- La communication sur les avantages et les inconvénients des produits et enveloppes n'est toujours pas équilibrée.

• L'information sur les frais n'est présentée que dans un peu plus d'un cas sur deux et demeure souvent parcellaire.

• Le rapport d'adéquation que le conseiller doit remettre systématiquement à l'épargnant n'a été fourni que dans 8 % des cas aux « risquophiles » et 11 % aux « risquophobes ».

• Les préférences en matière de durabilité ont commencé à être évoquées, de manière assez générale, étant précisé que l'obligation de questions dans ce domaine est entrée en vigueur au cours de la campagne.

3.5 Le bilan positif des suites de la Recommandation du CCSF du 21 janvier 2020 sur la déshérence de l'épargne retraite supplémentaire

Le 17 janvier 2023, le GIP Union Retraite a présenté au CCSF l'état du dispositif de lutte contre la déshérence de l'épargne retraite supplémentaire.

Ce dispositif a été initié par une Recommandation du CCSF adoptée le 21 janvier 2020 et reprise dans une proposition de loi, adoptée le 26 février 2021 (loi n° 2021-219). Le décret n° 2021-814 du 25 juin 2021 a permis de dresser la liste des produits d'épargne couverts par la loi. Le décret n° 2022-1366 du 27 octobre 2022, en complétant la liste des finalités autorisées du numéro de sécurité sociale (NIR), a permis de communiquer au GIP Union Retraite les informations avec le NIR de l'épargnant.

Le dispositif repose sur une base de données dans laquelle sont déversées des informations sur tous les contrats de retraite supplémentaire, avec deux niveaux de service :

- une notification qui permet d'afficher de façon proactive et sans que la personne l'ait demandé une information sur l'existence de contrats à son bénéfice et où les trouver ;

Aperçu du site Info Retraite



Source : Portail Info Retraite.

- une consultation via un service sécurisé qui comporte la liste des contrats et permet de consulter le détail des informations.

Ces services sont disponibles, depuis le 6 juillet 2022, sur le portail internet « Info Retraite » (<https://www.info-retraite.fr/>) et sur une application spécifique sur smartphone (« Mon compte retraite »).

Les organismes ont adressé au GIP Union Retraite plus de 14 500 000 contrats. Cependant, au 1^{er} janvier 2023,

seuls 13 284 499 contrats étaient consultables par les épargnants. En effet, la concordance entre le numéro de Sécurité sociale – officiellement appelé numéro d’inscription au répertoire (NIR) – de l’épargnant et le NIR référencé au contrat n’était pas toujours remplie.

Les contrats d’épargne consultables étaient à cette date pour deux tiers des contrats collectifs d’entreprise (8987 145 contrats) et pour un tiers des contrats individuels (4297 354 contrats). Ils concernent majoritairement les contrats Article 83 et les PER (plan épargne retraite).

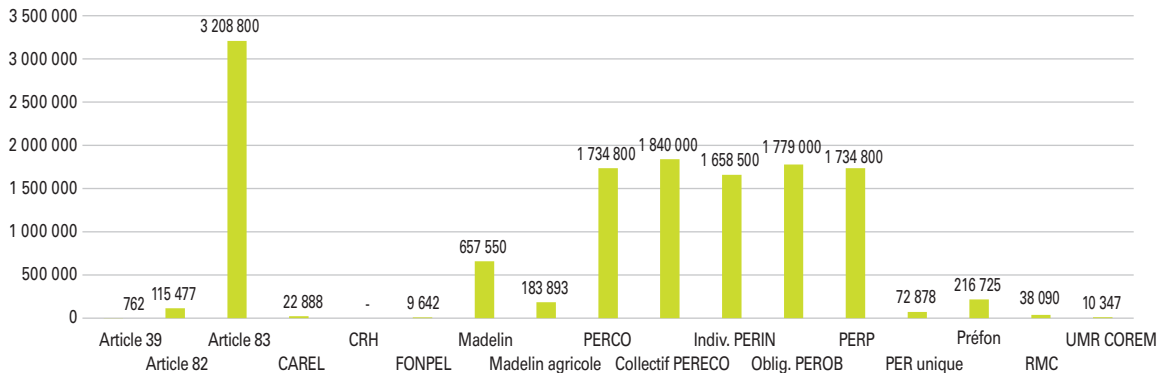
Les souscriptions de contrats collectifs interviennent plus tôt et en plus grand nombre au début de la carrière, ce qui peut favoriser l’oubli de ces contrats par les personnes, surtout en cas de démission et de déménagement.

Concernant les contrats non liquidés en fin de carrière à 70 ans, cette prédominance des contrats collectifs par rapport aux contrats individuels persiste, même après 75 ans. À l’âge de 67 ans qui devrait correspondre à l’âge où la majorité des personnes ont demandé leur retraite, il reste encore plus de 560 000 contrats non liquidés.

De juillet à décembre 2022, 566 000 épargnants avaient consulté la liste de leurs contrats et 477 000 avaient consulté au moins le détail d’un contrat.

G15 Répartition par types de produits des contrats consultables sur le site Info Retraite

(en nombre)



Source : GIP Union retraite.

Depuis janvier 2023, le site Info Retraite affiche les données financières associées aux contrats si elles sont communiquées par les organismes. En juillet 2023, la notification consistant à informer les personnes qu'elles détiennent des contrats et à les inviter à aller voir sur le site ou leur application pour plus d'informations, a été étendue à tous les services et

documents produits au titre du droit à l'information sur la retraite obligatoire – les accès au simulateur M@rel, les estimations de la valeur des contrats, etc. –, ce qui fera plus de 20 millions de services et documents sollicités par an. En avril 2024, l'affichage des données financières associées aux contrats a été effective pour tous les contrats.

4.

Les conditions d'accès au crédit

Le Comité consultatif du secteur financier, dans le cadre de sa mission générale d'étude des relations entre les établissements de crédit et leurs clientèles, suit plus particulièrement les conditions d'accès au crédit.

À ce titre, la Comité a été consulté par la direction générale du Trésor sur le projet de mensualisation temporaire du mode de calcul du taux d'usure, et son avis a été sollicité, conformément aux dispositions de l'art. L. 314-6 du Code de la consommation sur le projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant à déterminer le taux d'usure pour les prêts accordés aux personnes morales sans activité professionnelle (4.1).

Le Comité s'est vu présenter, par la direction générale du Trésor, la nouvelle directive sur les contrats de crédit aux consommateurs et s'est félicité de l'extension, permise par ce texte, du champ des dispositions protégeant les droits des consommateurs. Le Comité s'est également vu présenter, par l'Association française des sociétés financières (ASF), membre du CCSF, les évolutions récentes de ce marché, qui se traduisent par une légère baisse des crédits accordés (4.2).

Dans le domaine du surendettement, le Comité a analysé les résultats, présentés par la Banque de France, de l'enquête typologique annuelle sur le surendettement (4.3).

S'agissant du financement de la rénovation énergétique, le Comité a pris connaissance des conclusions d'une étude menée par l'Institut français d'opinion publique (IFOP) pour le compte de la Fédération bancaire française (FBF) et de l'ASF (4.4).

4.1 Le taux d'usure

La mensualisation temporaire du taux d'usure

Dans sa séance plénière du 17 janvier 2023, le Comité a pris connaissance du projet de mensualisation temporaire du mode de calcul du taux de l'usure.

Art. L. 314-8 du Code de la consommation

Des mesures transitoires, dérogeant aux dispositions de l'article L. 314-6, peuvent être mises en œuvre par le ministre chargé de l'Économie, sur proposition motivée du gouverneur de la Banque de France, pour une période ne pouvant excéder huit trimestres consécutifs, en cas de :

- variation d'une ampleur exceptionnelle du coût des ressources des établissements de crédit et des sociétés de financement ;
- modifications de la définition des opérations de même nature mentionnées à l'article L. 314-6.

Ce projet était motivé par le fait que les modalités de détermination des taux d'usure pour un trimestre donné entraînent, en période de hausse très rapide des taux, une accumulation de prêts à des taux proches de l'usure en fin de période, ce qui peut conduire certains emprunteurs à ne pas pouvoir bénéficier d'un prêt s'ils se trouvent juste au-dessus des taux d'usure ou à se voir contraints de le décaler dans l'attente du relèvement de ces taux. La mensualisation temporaire du calcul de l'usure vise à réduire ce phénomène en permettant une mise à jour plus rapide des taux d'usure par rapport aux taux pratiqués par l'ensemble des prêteurs.

Cette mensualisation temporaire s'inscrivait dans le cadre de l'article L. 314-8 du Code de la consommation qui permet au ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, de mettre en œuvre des mesures transitoires, sur proposition motivée du gouverneur de la Banque de France, pour une durée ne pouvant excéder huit trimestres consécutifs, au calcul de l'usure. Sa date d'application était au 1^{er} février 2023 et ce calcul transitoire a prévalu pendant une durée de douze mois (la durée initiale de six mois ayant été prolongée de six mois supplémentaires).

L'Avis du CCSF sur le projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant à déterminer le taux d'usure pour les prêts accordés aux personnes morales sans activité industrielle, commerciale, artisanale agricole ou professionnelle non commerciale

Un syndicat de copropriétaires peut faire un emprunt bancaire pour financer des travaux au sein de la copropriété. Ce prêt peut être fait pour l'ensemble des copropriétaires ou pour les seuls copropriétaires qui décident d'y participer, la décision d'emprunter devant être prise par un vote en assemblée générale. Bien que le syndicat des copropriétaires soit une personne morale, il est, en matière bancaire, assimilé à un consommateur.

À l'issue de sa séance plénière du 20 juin 2023, le Comité a émis, à une très large majorité, un avis favorable au projet d'arrêté précisant les modalités de détermination de la catégorie d'usure applicable pour les prêts accordés aux syndicats de copropriétés.

Art. L. 314-6 du Code de la consommation

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 secteur financier. Les catégories d'opérations pour les prêts aux particuliers n'entrant pas dans le champ d'application du 1° de l'article L. 313-1 ou ne constituant pas une opération de crédit d'un montant supérieur à 75 000 euros destiné à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien 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 projet d'arrêté, pris en application de l'article L. 314-6 du Code de la consommation, visait à faire évoluer les modalités de calcul de l'usure applicable à ce type de prêts. Ainsi, le prêteur doit diviser le montant du prêt accordé au syndicat par le nombre de copropriétaires y souscrivant afin de déterminer le taux d'usure applicable.

4.2 Le crédit à la consommation

La directive sur les contrats de crédit aux consommateurs : extension du champ des dispositions protégeant les droits des consommateurs

La directive (UE) 2023/2225 du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs a été publiée au Journal officiel de l'Union européenne du 30 octobre 2023. Elle abroge l'ancienne directive 2008/48/CE, objet d'un certain nombre de critiques en raison d'une rédaction imprécise ayant empêché sa transposition harmonisée dans le droit des États membres, et qui, de surcroît, ne tenait pas compte de l'apparition de nouveaux produits et acteurs du crédit à la consommation. La direction générale du Trésor a présenté aux membres du Comité le texte de cette nouvelle directive européenne.



Extension du champ du crédit à la consommation et de la protection du consommateur

La directive introduit des changements importants. Ces changements se traduisent tout d'abord par une **extension du champ d'application du crédit à la consommation**. Il est étendu à tous les crédits, y compris les crédits de faible montant ou les crédits dits gratuits, ainsi que les découverts bancaires de moins d'un mois. Ainsi tous les contrats de crédit à la consommation jusqu'à 100 000 euros sont désormais encadrés au

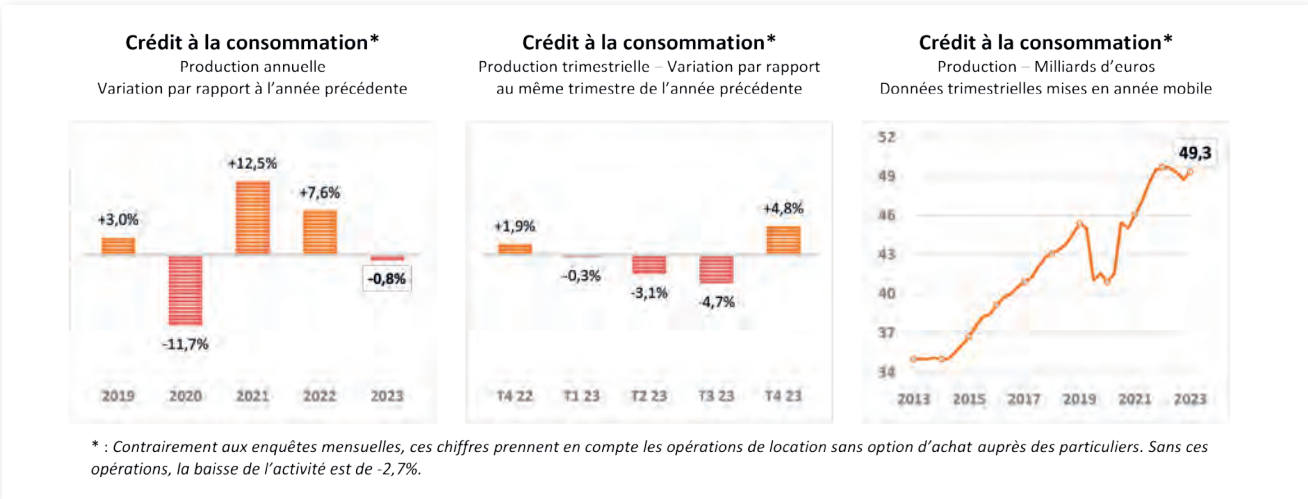
niveau européen. Il n’y a plus de montant minimum. Le champ d’application intègre la location avec option d’achat. Celle-ci est déjà assimilée dans la réglementation française au crédit à la consommation, sauf concernant le calcul du TAEG (taux annuel effectif global) et l’application de la réglementation sur l’usure. Des travaux techniques importants seront donc nécessaires pour appliquer l’ensemble de la réglementation propre au contrat de crédit à la consommation à la location avec option d’achat.

En revanche, demeurent en dehors du champ d’application les cartes à débit différé distribuées par un établissement de crédit ou un établissement de paiement sous certaines conditions, la location longue durée ainsi que les paiements différés proposés par des prestataires de biens et de services sous certaines conditions.

Par ailleurs, le régime proportionné, qui comprend essentiellement une information précontractuelle allégée, se maintient pour les crédits de moins de trois mois avec des frais négligeables, les crédits de moins de 200 euros et les crédits gratuits.

La directive renforce **l’encadrement de la publicité ainsi que l’information précontractuelle.**

Le crédit à la consommation en 2023



Source : Association française des sociétés financières (ASF).

La transposition de la directive dans le droit national

La date de prise d’effet de la nouvelle directive est fixée au 19 novembre 2023. Les États membres européens devront avoir transposé ses dispositions en droit national au plus tard le 20 novembre 2025, le nouveau régime devenant applicable le 20 novembre 2026. Ce travail de transposition sera important car il devra porter sur toutes les dispositions de la directive, qui sont plus nombreuses que celles de la précédente directive.

Le crédit à la consommation : une légère baisse en 2023

L’Association française des sociétés financières (ASF) a présenté à deux reprises au Comité les résultats de son Observatoire des signaux faibles mis en place en 2022 et publié trimestriellement, ainsi que les chiffres clés du crédit à la consommation.

Un marché en léger recul

Après une année 2022 en hausse de 7,6 % par rapport à 2021 avec une production de près de 50 milliards d’euros, l’activité des établissements spécialisés dans le domaine du crédit à la consommation s’est légèrement repliée en 2023 (-0,8 %), pour un montant de 49,3 milliards d’euros.

Ce recul est notamment lié à l'effondrement des prêts personnels, bridés par les tensions liées au taux de l'usure malgré les mesures de mensualisation, et à l'essoufflement des crédits affectés. On observe, en revanche, la montée des financements automobiles par location (avec ou sans option d'achat) sur les véhicules neufs comme d'occasion. Pour sa part, le crédit renouvelable a maintenu une évolution positive en 2023 avec toutefois des phases de ralentissement.

Les données de l'Observatoire des signaux faibles, paru en janvier 2024, qui portait sur les trois derniers mois de 2023, faisaient apparaître que la demande se maintenait notamment pour les crédits automobiles et les crédits de trésorerie, que la qualité de la demande se stabilisait mais que les règles d'octroi de crédit restaient resserrées au niveau des établissements. Les premiers impayés ainsi que le nombre de clients inscrits au FICP après trois échéances impayées poursuivaient leur augmentation.

Un marché mature et réglementé

Le marché français du crédit à la consommation est très réglementé avec un niveau de taux plus faible que dans les autres grands pays européens (un peu au-dessus de 4,50 % selon les données de la Banque de France de décembre 2022, soit 2 % en dessous de la courbe de la moyenne de la zone euro).

Le niveau d'endettement des ménages est maîtrisé, avec 70 000 primo-dépôts de dossiers de surendettement à fin septembre 2023 sur douze mois glissants, ce qui restait inférieur de 21 % au chiffre de 2019.

4.3 Le surendettement : poursuite de la tendance baissière

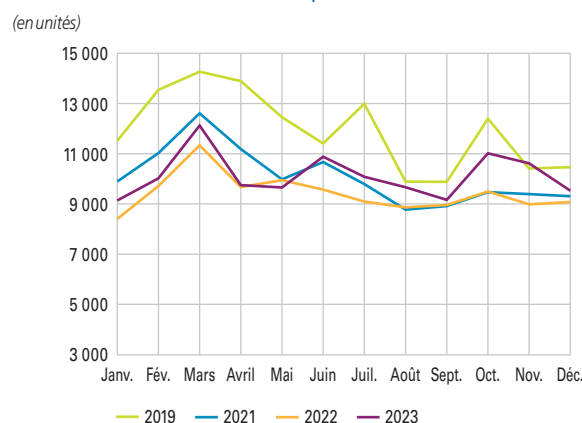
De nouveau en 2023, le CCSF a analysé les résultats de l'enquête typologique annuelle sur le surendettement de la Banque de France.

Le Comité a pris note qu'il n'y avait pas de rupture tendancielle des chiffres sur le surendettement malgré le contexte économique, avec 113 081 dossiers déposés en 2022, un chiffre en diminution de 7 % par rapport à 2021 et en baisse de 51 % sur 8 ans. L'endettement global a également baissé, passant de 4,8 milliards d'euros en 2021 à 4,3 milliards d'euros en 2022, soit une diminution de 12 %.

Le Comité a observé que le surendettement concerne majoritairement des personnes vulnérables, sans emploi, à la tête de familles monoparentales, en situation difficile ou des personnes touchées par un accident de la vie.

Le Comité a également émis le souhait que l'impact des paiements fractionnés sur les dossiers de surendettement fasse l'objet d'une attention spécifique et que la part des dossiers déposés pour la première fois soit plus clairement identifiée et analysée séparément de celle des dossiers redépôtés.

G16 Évolution mensuelle des dépôts de dossiers



Source : Banque de France, direction des Particuliers.

Le Comité a enfin salué les actions menées par la Banque de France pour tenter de prévenir le surendettement, en mesurer l'évolution et favoriser l'inclusion des personnes surendettées.

4.4
Le financement des travaux de rénovation énergétique des propriétaires en 2023

Au cours de la séance plénière du 12 décembre 2023, la FBF a présenté au Comité les résultats d'une étude demandée par la FBF et l'ASF à l'Institut français d'opinion publique (IFOP), réalisée, au printemps 2023, auprès de 5 600 propriétaires français, dont plus de 2 500 avaient effectué des travaux de rénovation énergétique depuis janvier 2019.

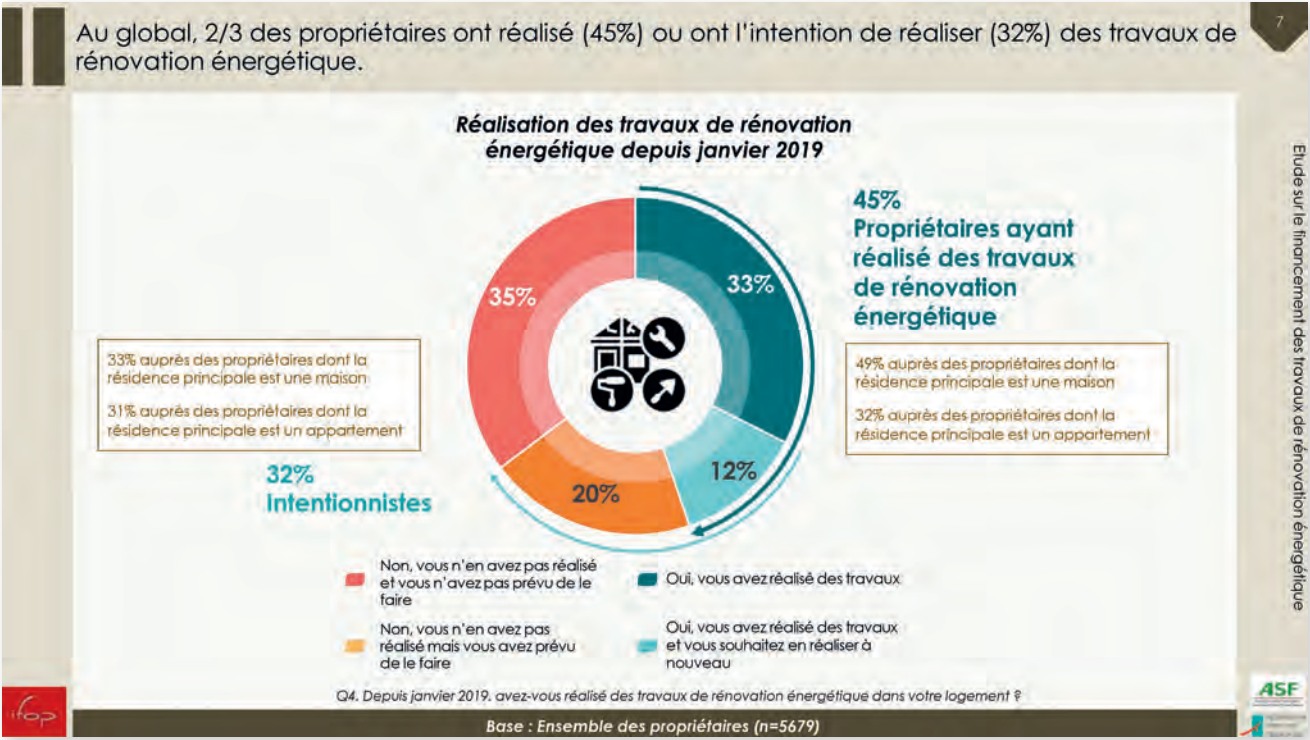
Type et budget des travaux

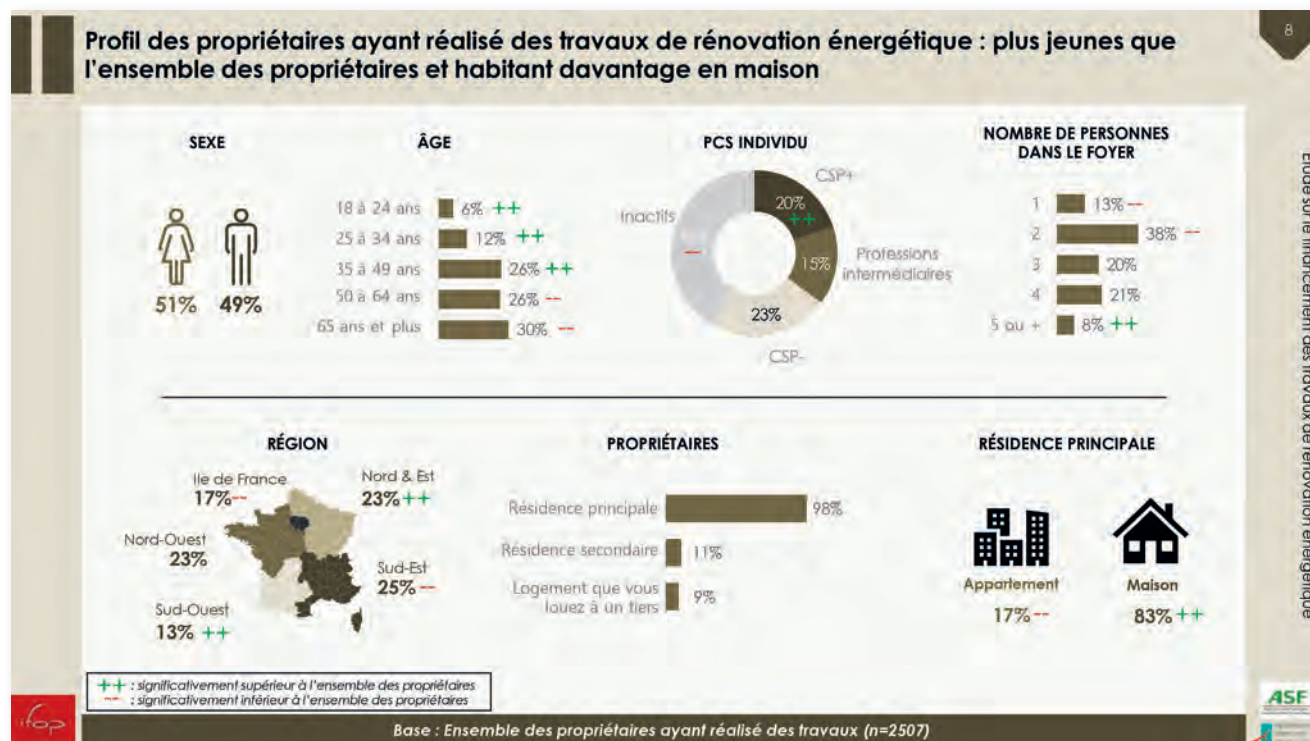
45 % des propriétaires ont effectué des travaux de rénovation énergétique depuis 2019. Ils sont plus jeunes que la moyenne des propriétaires, et plus souvent propriétaires de maisons (49 %) que d'appartements (32 %).

Les travaux d'isolation sont les plus fréquents (49 %), suivis de l'installation de fenêtres et survitrage (34 %) qui concernent davantage les appartements. Les deux objectifs prioritaires sont le souhait de réduire le montant de la facture énergétique (71 %) et l'amélioration du confort de vie (67 %).

En termes de budget, les propriétaires ayant réalisé des travaux ont eu recours :

- à l'épargne pour 93 % d'entre eux pour un montant moyen de 10 028 euros ;





Source : IFOP pour FBF, ASF.

- au crédit pour 39 % d'entre eux pour un montant moyen de 16 412 euros ;
- aux aides publiques pour 42 % d'entre eux pour un montant moyen de 6 753 euros.

Globalement, l'épargne représente 58 % du budget, le crédit 26 % et les aides publiques 16 % pour un montant moyen des travaux qui s'élève à 18 563 euros.

Freins à la réalisation des travaux

Pour 79 % des propriétaires interrogés, le frein cité en premier pour réaliser des travaux est l'obtention des aides publiques pour les financer et en second de trouver un artisan. **La situation financière est davantage un point bloquant auprès des propriétaires à plus faibles revenus.**

Principaux facteurs qui ont permis de réaliser des travaux

Près d'un bénéficiaire d'une aide sur deux n'aurait pas pu effectuer ces travaux de rénovation énergétique sans l'aide publique reçue. L'accompagnement est un élément déterminant du recours aux aides : un levier pour ceux qui en ont bénéficié et un manque pour les autres. Il y a donc un enjeu d'accompagnement global des travaux de rénovation énergétique, avant, pendant et après : pour le diagnostic, pour définir le projet et les solutions techniques, trouver des artisans compétents et disponibles, et informer également sur le financement de ces travaux (aides et prêts). Les dispositifs FranceRénov et l'accompagnateur Rénov ont un rôle clé à jouer dans cet accompagnement : structuration des différentes étapes dans le parcours de réalisation des travaux ; centralisation de l'information sur les différents types d'aides et de crédits existants, etc.

5.

L'Observatoire des tarifs bancaires

Le Comité consultatif du secteur financier est chargé, depuis la loi de régulation bancaire et financière n° 2010-1249, de suivre les pratiques tarifaires des établissements bancaires pour les services proposés à leurs clients, personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels. À ce titre, il a constitué en son sein l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB), composé de 8 de ses membres (4 titulaires et 4 suppléants, représentant, paritairement, les représentants des professionnels du secteur bancaire et les représentants des clientèles de particuliers).

Chaque année, l'OTB analyse les tarifs bancaires appliqués à la clientèle des particuliers, avec **deux approches complémentaires** :

- **l'évolution annuelle des données brutes des tarifs applicables en France métropolitaine au 5 janvier de l'année en cours, dans le cadre d'une étude publiée en début d'année;**
- **une analyse pondérée par les parts de marché dans le rapport annuel qui paraît à l'automne** de la même année, et qui intègre par ailleurs une synthèse sur les données tarifaires dans les départements et territoires d'outre-mer, ainsi qu'une analyse de l'Insee sur l'évolution des prix des services financiers.

Les données collectées par la société Sémaphore Conseil, pour le compte de l'OTB, sont des tarifs à l'unité, hors offre groupée de services et hors promotion ou tarif spécifique appliqué à une partie de la clientèle. Les tarifs sont majoritairement ceux publiés sur internet par les établissements dans leur document d'information tarifaire (DIT) standardisé et obligatoire depuis le 31 juillet 2019. Si les acteurs affichent avant le 5 janvier 2023, dans leur plaquette tarifaire à travers l'extrait standard des tarifs (EST), des tarifs actualisés par rapport à leur DIT disponible à cette date, ces données sont prises en compte dans les analyses.

Dans **son 12^e rapport annuel** publié en octobre 2023, l'Observatoire des tarifs bancaires a examiné les tarifs bancaires au 5 janvier 2023. **Sur un panel de 100 établissements (93 banques à réseaux et**

Rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires

2023



7 banques en ligne)¹⁴, représentant 98,8 % des parts de marché, l'analyse des tarifs bancaires au 5 janvier 2023 fait apparaître deux faits marquants. D'une part, une modération tarifaire malgré un contexte inflationniste et, d'autre part, une forte baisse des tarifs de l'offre spécifique à destination des populations en situation de fragilité financière (OCF).

En effet, si la moyenne tarifaire globale des 14 principaux services bancaires affiche une très légère baisse en 2023, avec 7 tarifs stables et 7 tarifs en baisse, ces résultats sont dus pour l'essentiel aux effets de la fusion de la

¹⁴ Le passage de 108 établissements en 2022 à 100 établissements en 2023 est dû à la disparition de la banque en ligne ING et la fusion des établissements du Crédit du Nord au sein du réseau Société générale.

T7 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2023

(prix en euros ; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2012	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2021	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2022	Évolution 31 déc. 2021 - 31 déc. 2022	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2023	Évolution 31 déc. 2022 - 5 janv. 2023	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2023
Tenue de compte (actif)	7,24 €/an	19,39 €/an	20,28 €/an	4,59	20,23 €/an	- 0,25	179,42
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	7,84 €/an	0,19 €/an ^{a)}	0,18 €/an ^{a)}	- 5,26	0,18 €/an ^{a)}	0,00	- 97,70
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS							
Coût forfaitaire	24,86 €/an	18,19 €/an	18,21 €/an	0,11	17,68 €/an	- 2,91	- 28,88
Coût unitaire	0,25	0,27	0,27	0,00	0,27	0,00	8,00
Commission d'intervention							
Coût unitaire	8,23	7,35	7,35	0,00	7,35	0,00	- 10,81
Virement (cas d'un virement occasionnel)							
En agence	3,50	4,32	4,56	5,56	4,54	- 0,44	29,71
Par internet	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100,00
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	2,90	0,13	0,13	0,00	0,13	0,00	- 95,52
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	37,61 €/an	41,96 €/an	42,52 €/an	1,33	42,47 €/an	- 0,12	12,92
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44,18 €/an	42,10 €/an	42,49 €/an	0,93	42,45 €/an	- 0,09	- 3,92
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	29,80 €/an	30,56 €/an	31,05 €/an	1,60	31,00 €/an	- 0,16	4,03
Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)							
Nombre de retraits gratuits par mois	3,85	3,22	2,94	-	2,92	-	-
Premier retrait payant	0,89	1,01	1,01	0,00	1,01	0,00	13,48
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,42 €/an	24,64 €/an ^{b)}	24,82 €/an ^{b)}	0,73	24,59 €/an ^{b)}	- 0,93	0,70

a) Calculs réalisés sur 99 établissements sur 100, 1 établissement ayant modifié son service, passant d'une offre gratuite à une offre payante mais avec des services additionnels.

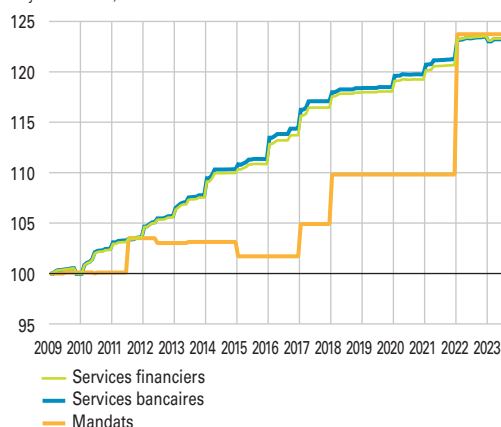
b) Calculs réalisés sur 85 établissements sur 100, 15 établissements ayant remplacé leur assurance par un nouveau produit disposant de garanties plus complètes, passant d'une cotisation de 18,30 euros à 36 euros.

Sources : Banque de France, Sémaphore Conseil – réalisation : Secrétariat général du CCSF.

Société générale avec le Crédit du nord et ses filiales ¹⁵. Il n'en demeure pas moins que, malgré une remontée de l'inflation, les tarifs bancaires ont été largement contenus, répondant ainsi à la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle

G17 Évolution des indices des services financiers, des services bancaires et des mandats en France métropolitaine, de janvier 2009 à juin 2023

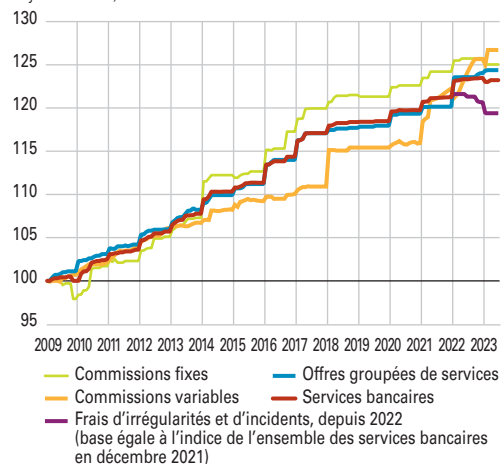
(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

G18 Évolution de l'indice des services bancaires et de ses composantes en France métropolitaine, de janvier 2009 à juin 2023

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

et numérique, Bruno Le Maire qui, le 13 septembre 2022, avait souhaité la mise en place d'un « bouclier sur les frais bancaires » et avait demandé aux banques de limiter à 2 % la hausse de leurs tarifs pour 2023. Ainsi, sur les 77 établissements ayant publié une plaquette tarifaire au 5 janvier 2023, 30 établissements ont gelé les tarifs des produits et services et 47 autres ont effectué des hausses limitées en moyenne à 2 %. Par ailleurs, 23 établissements n'avaient pas publié de nouvelle plaquette au 5 janvier 2023.

Cette modération se retrouve également dans l'indice Insee puisqu'en 2022, les prix des services bancaires ont augmenté de 1,9 %, contre + 2,4 % pour l'indice des prix des services financiers et + 5,2 % d'inflation générale. En 2023, l'Insee a choisi d'intégrer au panier des services bancaires les frais d'irrégularités et d'incidents et il a noté une progression des prix des offres groupées de services et une baisse des frais d'irrégularités et de paiement.

Le second fait marquant a été l'évolution des cotisations annuelles de l'OCF avec des moyennes en baisse de - 10 % au 5 janvier 2023 et de près de - 25 % entre le 31 décembre 2021 et le 31 décembre 2022. Les frais d'incidents – commission d'intervention ou frais de rejets de prélèvement – ont également été très fortement réduits et même totalement supprimés dans plus de 50 établissements pour les clients détenteurs de l'OCF.

Dans son chapitre « Quoi de neuf ? », l'OTB a choisi de mettre en lumière deux sujets :

- **les facturations des découverts**, qu'il s'agisse des intérêts débiteurs perçus lors de l'utilisation du découvert, mais aussi des « minima forfaitaires » prélevés pour les découverts inférieurs à 400 euros ou encore les frais de gestion perçus annuellement sans qu'il y ait d'utilisation du découvert – autant de facturations qui tendent à se développer ¹⁶ ;

¹⁵ La fusion entre les réseaux Société générale et Crédit du Nord a engendré l'affichage d'une baisse des lignes tarifaires puisque les nouveaux tarifs du réseau SG ont été majoritairement calés sur ceux de la Société générale, inférieurs aux tarifs appliqués antérieurement aux clients du Crédit du Nord et de ses 7 banques régionales.

¹⁶ En 2023, 40 établissements sur 100 affichent des « minima forfaitaires » qui vont de 1,50 euro à 13 euros et 33 établissements prélèvent des frais annuels de gestion ou de renouvellement de l'autorisation de découvert.

- **les frais annexes au crédit immobilier** et en particulier ceux qui peuvent être facturés au cours de la vie d'un crédit immobilier tels que les frais d'avenant, les frais liés à une demande de remboursement ou liés à la réédition d'un document.

G19 Frais de gestion forfaitaires d'un découvert autorisé au 1^{er} mai 2023



Source : Sémaphore Conseil.

G20 Montant des frais de dossier facturés pour un crédit immobilier de 200 000 euros au 1^{er} mai 2023



Source : Sémaphore Conseil.

6.

La médiation

Comme chaque année, le CCSF a pris connaissance du bilan des médiations du secteur financier (6.1) et du secteur de l'assurance (6.2). Dans les deux secteurs, le Comité a relevé la forte hausse des saisines.

Cette hausse résulte en partie, sur la période récente, de la mise en œuvre de la nouvelle recommandation de l'ACPR relative au traitement des réclamations¹⁷. En application de cette recommandation, dont l'objectif est d'accélérer le traitement des réclamations et de faciliter la saisine du médiateur, ce dernier peut désormais être saisi dès la première réclamation écrite au professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.

En 2023, l'Organe collégial issu du CCSF a renouvelé deux médiateurs d'établissements de crédit et désigné un troisième (6.3), après une année 2022 de plus forte activité en raison de l'arrivée à terme massive du mandat de 3 ans des 37 médiateurs d'entreprise nommés au cours des trois années précédentes.

L'ensemble des médiateurs du secteur financier et assurantiel sont référencés comme des médiateurs de la consommation et à ce titre soumis au contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Celle-ci a émis une position sur le projet de révision de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC), voir ci-contre.

6.1
Les médiations du secteur financier

Le 20 juin 2023, le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et les médiateurs du domaine bancaire – la médiatrice auprès de la Fédération bancaire française (FBF) et le président du Cercle des médiateurs bancaires – ont présenté au CCSF leur bilan d'activité 2022 ainsi que les points de vigilance identifiés pour l'année 2023.

La médiation de l'AMF

La médiation de l'AMF, définie par l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, se caractérise comme une médiation légale, publique et gratuite. Le médiateur est nommé pour un mandat de trois ans, renouvelable.

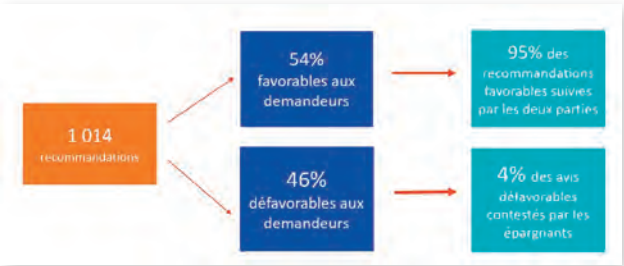
L'année 2022 a été marquée par une activité soutenue pour la médiation de l'AMF : 1 900 saisine reçues, plus de 2 000 dossiers clos sur l'année permettant de baisser le stock de dossiers en instance de traitement, 1 014 recommandations signées, avec une forte adhésion aux avis du médiateur.

Parmi les thèmes traités en 2022, voici ceux qui reviennent le plus souvent :

- Le plan d'épargne en actions (PEA)

Les deux tiers des 360 saisines ont concerné des problèmes d'allongement des délais de transfert dont les causes sont multiples : demande incomplète ou erronée du client (erreur d'IBAN, provision du compte insuffisante, etc.), composition du portefeuille du PEA (titres sans valeur, titres non cotés, etc.), absence d'automatisation du traitement du transfert (bordereau d'information fiscale comprenant plus de 200 points à vérifier, etc.).

Une forte adhésion aux Avis du médiateur de l'AMF



Source : Autorité des marchés financiers (AMF).

17 Recommandation 2022-R-01 entrée en vigueur en janvier 2023.

Projet de révision de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)

Cette directive a visé à renforcer la confiance des consommateurs et le développement des achats en favorisant le recours à des règlements amiables, plutôt qu'au juge, dans des litiges de consommation.

La proposition de la Commission, publiée le 17 octobre 2023, tend à adapter ce cadre juridique en prenant en compte les nouvelles formes de consommation que constituent les achats en ligne et ceux portant sur des biens et services numériques, en étendant son champ à des professionnels de pays tiers et en s'efforçant d'accroître l'attractivité de ce dispositif auprès des consommateurs et son intérêt auprès des professionnels par une simplification des obligations leur incombant.

La Commission propose en outre d'abroger le règlement 524/2013 relatif à la plateforme de règlement en ligne des litiges au profit d'« outils numériques conviviaux » et elle émet une recommandation visant à encourager les places de marché en ligne à adopter des standards de qualité, inspirés de la directive révisée, pour leurs propres procédures de résolution des différends.

La transposition de cette proposition de la Commission ne devrait pas conduire à remettre en cause les options essentielles retenues par la France lors de la transposition de la directive de 2013 (ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 et décret n° 2016-884 du 29 juin 2016) à savoir :

- le droit pour un consommateur de recourir, à sa seule initiative et gratuitement, à un médiateur de la consommation pour régler à l'amiable un litige l'opposant à un professionnel et ce, quel que soit le montant ce litige ;
- l'obligation faite au professionnel de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation dont le financement est intégralement à sa charge, le professionnel demeurant libre de choisir le type de médiation dont il entend relever ;
- un processus de médiation facultatif et non contraignant pour les parties, n'excluant pas la possibilité de recourir au juge ;
- le choix d'un organisme national de contrôle et d'évaluation de ce dispositif, en l'occurrence la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), chargée notamment de veiller au respect des garanties et exigences fixées par le titre I^{er} du livre VI du Code de la consommation pour le processus de médiation et les médiateurs.

La CECMC a émis une position sur ce projet de révision, le 28 janvier 2024.

Position CECMC – 28 janvier 2024 – Projet de révision de la directive 2013/11/UE (economie.gouv.fr) : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/mediation-conso/Position%20CECMC-28%20%20janvier%202024%20-%20Projet%20de%20r%C3%A9vision%20de%20la%20directive%202013_11_UE.pdf

Source : site gouvernemental MEDIATION-CONSO | economie.gouv.fr

Face à ces enjeux, le Collège de l'AMF a créé en 2022 un groupe de travail réunissant des gestionnaires de PEA et des professionnels des titres, ainsi que la médiatrice de l'AMF en tant qu'invitée permanente, en vue d'établir des bonnes pratiques entre professionnels. En juillet 2023, l'AMF s'est félicitée de l'engagement pris par les professionnels de réduire les délais de transfert du PEA ¹⁸.

- L'épargne salariale

190 saisines ont été reçues en 2022, en hausse par rapport à 2021, principalement dues à des refus de déblocage anticipé, refus liés à l'évolution du mode de vie des familles recomposées non prévue par la réglementation, tout comme n'est pas pris en compte le cas de déblocage anticipé pour les frais de formation en cas de reconversion professionnelle. Les autres causes de litiges concernent le transfert entre dispositifs d'épargne salariale du fait des difficultés d'interprétation de la loi Pacte et des contestations récurrentes concernant les frais.

- Les ordres de bourse

Les saisines concernant des ordres de bourse sont souvent des dossiers complexes. Plus de 1,3 million nouveaux jeunes sont devenus actionnaires depuis la crise sanitaire sans nécessairement maîtriser les principes de base du fonctionnement des marchés financiers, par exemple les conséquences des ordres de bourse « au marché », les effets d'une réservation de cours ou d'une radiation anticipée d'un certificat, ou encore ce qu'est un droit préférentiel de souscription (DPS). Certaines saisines ont concerné des cas d'instruction sur les marchés étrangers, notamment les *mini-tender* américaines (offres portant sur moins de 5 % du capital de l'entreprise américaine) ou des investissements dans des *microcaps* (sociétés cotées en bourse avec des capitalisations très faibles).

18 Référence : L'AMF salue l'engagement des professionnels à réduire les délais de transfert du PEA : <https://www.amf-france.org/fr/actualites-publications/actualites/lamf-salue-lengagement-des-professionnels-reduire-les-delaix-de-transfert-du-pea>

Crypto-actifs : de plus en plus de dossiers éligibles



La médiation a reçu 54 dossiers de litiges relatifs aux crypto-actifs dont 17 recevables

- Contexte des turbulences sur le marché mondial des crypto-actifs
- Hausse du nombre de prestataires de services sur actifs numériques (PSAN) enregistrés par l'AMF
 - 59 PSAN enregistrés fin 2022 contre 28 fin 2021
 - Le médiateur n'est compétent que dans le cas d'un litige avec un PSAN enregistré
 - Plus de 40% des dossiers susceptibles de relever d'arnaques (donc non recevables)
- Des motifs de litiges variés
 - Incidents informatiques, piratage
 - Déconvenues liées aux *stablecoins*, aux intérêts générés par les opérations d'immobilisation ou de prêts d'actifs numériques (*staking*, *crypto-lending*)
- Préoccupation du médiateur à l'égard de la tentation de contournement de la réglementation
 - Justification de l'absence d'enregistrement par la « sollicitation inversée »

Source : Autorité des marchés financiers (AMF).

Les autres litiges traités par la médiation de l'AMF ont porté sur :

- les sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) qui sont des produits prisés mais mal compris ;
- des différends liés à des successions ;
- des litiges avec des conseillers en investissements financiers (CIF) ;
- des litiges sur les crypto-actifs.

Les médiations du secteur bancaire



Au titre des médiateurs membres du Cercle des médiateurs bancaires ¹⁹, 45 000 saisines ont été reçues en 2022, en hausse de 9 % (75 % des dossiers concernent les litiges sur les moyens de paiement, en particulier les paiements en ligne et les virements frauduleux). Il a été relevé une amélioration du taux de recevabilité en 2022, due à l'application des bonnes pratiques – concernant notamment la fin des exclusions générales de compétences –, mises en avant par la CECMC et qui faisaient suite rapport 2021 du CCSF sur la médiation.

Le principal motif de non recevabilité qui perdure est l'absence d'une réclamation préalable auprès du professionnel concerné (73 % des dossiers), ce qui nécessite encore un certain nombre d'actions de communication.

La centralisation de la médiation bancaire se poursuit, 4 établissements s'étant rapprochés de la médiation de la FBF en 2022. Ainsi, en juin 2023, 80 % des dossiers étaient traités par 5 médiations, sur les 23 faisant partie du Cercle des médiateurs bancaires à cette date.

La hausse importante des saisines auprès de la médiation de la FBF (+ 23 %, soit 12 000 dossiers en 2022) est due pour partie au fait que de nouveaux établissements rejoignent chaque année cette médiation. Cet afflux global de dossiers impacte le délai de traitement qui s'allonge.



L'augmentation de la recevabilité des dossiers se constate également mais elle est différenciée selon le type de banques (en 2022, 53 % de dossiers recevables pour les grandes banques à réseaux contre seulement 33 % pour les banques en ligne).

Sur l'ensemble des dossiers recevables en 2022, 72 % concernaient les moyens de paiement.

Parmi les thèmes traités en 2022 par la médiation de la FBF, ceux qui reviennent le plus souvent concernent les opérations de paiement frauduleuses avec des scénarios de fraude de plus en plus sophistiqués et portant sur des montants parfois très importants.

En raison de la recrudescence des fraudes et escroqueries, des travaux ont été menés en 2022 et 2023 au sein de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiements (OSMP) et ont donné lieu à des recommandations sur le remboursement des victimes de fraudes ²⁰.

Suite à ces travaux de l'OSMP, la médiatrice auprès de la FBF a émis ses propres recommandations à l'attention des établissements bancaires, en vue de lutter contre les fraudes :

1. plafonds de paiements : adapter les plafonds des différents instruments (cartes, virements, prélèvements) au profil des clients et à leur usage ;
2. dépôt de plainte : ne pas en faire un préalable à l'instruction et au traitement d'un dossier de contestation d'un client (mais le dépôt de plainte doit être maintenu pour ne pas faire perdre une chance de remboursement

¹⁹ Le Cercle des médiateurs bancaires compte 23 membres en 2023. Il regroupe des médiateurs désignés auprès des établissements de crédit et plus généralement des prestataires de services bancaires.

²⁰ Cf. les recommandations publiées en 2023 : L'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement émet des recommandations sur le remboursement des victimes de fraude : <https://www.banque-france.fr/fr/espace-presse/communiqués-de-presse/observatoire-de-la-sécurité-des-moyens-de-paiement-émet-des-recommandations-sur-le-remboursement>

du virement frauduleux effectué et aussi parce qu’il est le point de départ de la mise en œuvre de la procédure) ;

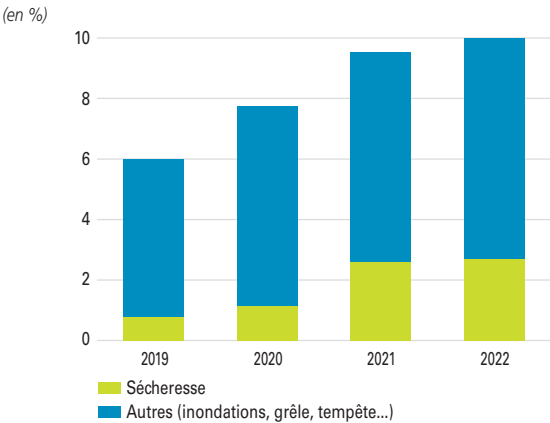
- 3. authentification forte : privilégier l’installation du système d’authentification forte sur le portable du client, lors d’un rendez-vous avec le conseiller en agence ;
- 4. former les conseillers d’agence en monétique et aux procédures d’authentification forte.

6.2
La médiation de l’assurance

Le 12 septembre 2023, le médiateur de l’assurance a présenté au CCSF son bilan d’activité 2022 et les premières perspectives 2023.

En 2022, la médiation de l’assurance (LMA) a reçu 21 504 saisines, soit une augmentation de 9,2 % par rapport à 2021 et une hausse de presque 50 % sur les trois dernières années. La hausse des saisines s’est encore fortement accélérée en 2023, avec l’entrée en vigueur, le 31 décembre 2022, de la réforme du traitement des réclamations, qui permet aux assurés de saisir le Médiateur deux mois après l’expression écrite d’un mécontentement auprès de leur assureur.

G21 Poids des réclamations liées à un événement climatique



Source : La Médiation de l’assurance (LMA).

Les adhérents de La médiation de l’assurance (LMA)



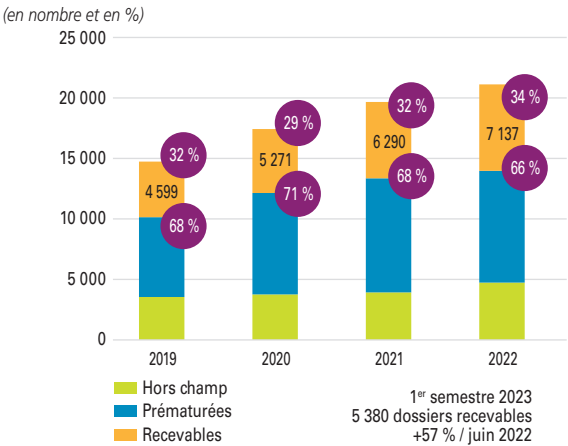
Source : La Médiation de l’assurance (LMA).

Les saisines, qui se font de plus en plus *via* internet, portent avant tout sur l’assurance dommages (assurance automobile, habitation, affinitaire) puisque cela représente 62 % des dossiers en 2022 et vraisemblablement 75 % en 2023. La part des réclamations liées à un événement climatique progresse d’année en année.

En assurances de personnes, les principaux thèmes de litiges sont, par ordre d’importance, le remboursement des frais de santé, puis l’assurance emprunteur et l’assurance-vie.

La réforme du traitement des réclamations, entrée en vigueur en janvier 2023, a produit les effets escomptés en facilitant l’accès à la médiation : + 57 % de dossiers recevables à traiter entre le 1^{er} semestre 2023 et le 1^{er} semestre 2022. Dans 53 % des cas en 2023 (46 % en 2022), l’issue du dossier a été un accord à la satisfaction de l’assuré.

G22 Recevabilité des saisines



Source : La Médiation de l’assurance (LMA).

Le médiateur de l'assurance a relevé des points d'attention, malgré les avancées obtenues grâce aux travaux du CCSF sur les contrats d'assurance, notamment sur la simplification de la résiliation et sur les assurances affinitaires.

- L'expertise, d'importance majeure tant pour l'assureur qui en a besoin pour apprécier l'étendue de ses engagements contractuels, que pour l'assuré qui attend une juste réparation de son dommage, est source de nombreux litiges. Les raisons sont multiples : méconnaissance de la procédure, doute sur l'indépendance de l'expert (ou sa compétence), contestation du rapport, etc.

Dans ce domaine, le médiateur de l'assurance a suggéré les axes de travail suivants :

- réfléchir à un mécanisme de désignation aléatoire de l'expert à partir d'une liste d'experts référencés par toute la profession de l'assurance ;
- renforcer les règles professionnelles et déontologiques entourant la profession d'expert afin de réduire les doutes sur leur indépendance et leur compétence, et mettre en place une certification ;
- fixer des délais raisonnables pour chaque étape de la procédure depuis la désignation de l'expert jusqu'à la remise du rapport.
- Des définitions trop restrictives et mal comprises : incompréhensions sur la raison de la différence de définition de l'invalidité entre la Sécurité sociale et les assureurs, sur la différence de définition d'un accident entre celle du dictionnaire et celle des contrats d'assurance.

Sur ces différents points, le médiateur de l'assurance a suggéré les axes de travail suivants :

- veiller à ce que les définitions dans les contrats d'assurance ne s'éloignent pas du langage courant ;
- faire le point régulièrement avec son assuré – un entretien au moins tous les deux ans serait une bonne pratique – pour savoir si des changements

sont intervenus dans sa situation afin d'actualiser le contrat en conséquence.

6.3 L'activité de l'Organe collégial du CCSF

L'Organe collégial issu du CCSF, en application de l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier, « désigne 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 ».

En 2023, trois mandats de médiateurs d'établissement de crédit sont venus à échéance. Après étude des dossiers remis par les trois établissements concernés, l'Organe collégial a procédé au renouvellement de deux des médiateurs et a nommé un nouveau médiateur en remplacement d'un médiateur sortant.

Le rapport du CCSF sur la médiation bancaire et de l'assurance, en date de 2021, avait fait état d'une concentration existante des médiateurs dans le secteur de l'assurance, des mutuelles et des instituts de prévoyance, mais encore lente dans le secteur bancaire. Le rapport avait pourtant souligné que la qualité et la performance d'un service de médiation pouvaient être liées à l'intensité de l'activité dont la taille peut être un élément. La CECMC, favorable à une concentration des médiateurs dans le secteur bancaire, avait estimé que la question du maintien d'un dispositif de médiation se posait lorsque le nombre de dossiers traités était inférieur à 50 par an.

Les entreprises de crédit poursuivent leur réflexion sur ce sujet à chaque renouvellement du mandat de leur médiateur d'entreprise, certains établissements choisissant, au terme du mandat de leur médiateur d'entreprise, de faire traiter leurs dossiers soit par le médiateur auprès de la FBF, soit par un médiateur rattaché à un organe fédéral du groupe ou par le médiateur de la maison mère dans le cas d'une filiale.



Annexes

ANNEXE 1	COMPOSITION DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	76
ANNEXE 2	ORGANIGRAMME DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF	78
ANNEXE 3	LETTRES DE MISSION DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE À LA PRÉSIDENTE DU CCSF	80
ANNEXE 4	LISTE DES AVIS ET RECOMMANDATIONS DU CCSF	84
ANNEXE 5	LISTE DES RAPPORTS ET ÉTUDES DU CCSF	86
ANNEXE 6	PRINCIPAUX TEXTES CONSTITUTIFS DU CCSF	88

Composition du Comité consultatif du secteur financier

Arrêté du 19 mars 2024

paru au Journal officiel du 24 mars 2024

Membres nommés en raison de leur compétence

Présidente : Mme Catherine JULIEN-HIEBEL

Titulaires : Mme Blanche SOUSI, professeur émérite de l'Université Lyon III
Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen
Mme Isabelle MONIN LAFIN, avocate fondatrice de la société Astrée Avocats

Suppléants : M. Luc MAYAUX, professeur des Universités – Lyon III

Mme Pauline PAILLER, professeur de droit privé – Université Paris Cité
Mme Pascale MICOLEAU-MARCEL, déléguée générale de La Finance pour tous

Membres titulaires	
1.	Désigné par le président de l'Assemblée nationale
M.	Daniel LABARONNE – député
2.	Désigné par le président du Sénat
Mme	Vanina PAOLI-GAGIN – sénatrice
3.	Cinq représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement
M.	Pierre BOCQUET – FBF
M.	Roger WAICHE – BNP PARIBAS
Mme	Marie LHUISSIER – Groupe Crédit agricole SA
Mme	Solenne LEPAGE – ASF
Mme	Fanny RODRIGUEZ – AFEPA
4.	Trois représentants des entreprises d'assurances
M.	Stéphane PÉNET – France Assureurs
Mme	Angélique SELLIER-LEVILLAIN – France Assureurs
M.	Christophe OLLIVIER – FNNM
5.	Trois représentants des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement
M.	David CHARLET – ANACOFI
M.	Julien ARNOULT – AGÉA
Mme	Karen FIOL – CNCGP
6.	Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement
Mme	Nassira GUERROUI – CFE-CGC
Mme	Karine CRAPAT – CFTC
Mme	Claudine OMS – CFDT
M.	Aurélien SOUSTRE – FSPBA-CGT
M.	Frédéric HERMÈS – FEC-FO
7.	Sept représentants des clientèles de particuliers
Mme	Julie VANHILLE – ADÉIC
M.	Bruno GUILLIER DE CHALVRON – FAIDER
M.	Hervé MONDANGE – AFOC
M.	Jean-Yves MANO – CLCV
Mme	Marie-Pascale ERRIEU – UNAF
Mme	Pauline DUJARDIN – Crésus
M.	Antoine AUTIER – UFC-Que choisir
8.	Quatre représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises
M.	Jean-Michel CHANAVAS – CDCF
M.	François GONORD – MEDEF
M.	Germain SIMONEAU – CPME
M.	Alain DI CRESCENZO – CCI France

Membres suppléants	
3.	Cinq représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement
M.	Alexandre KOCH – AFG
Mme	Céline RINGOT – La Banque Postale
M.	Benoît de la CHAPELLE-BIZOT – BPCE
M.	Yves BLAVET – Société générale
Mme	Laurence MARTIN CARLE – CNCM
4.	Trois représentants des entreprises d'assurances
Mme	Béthy-Alexandra GALIAN – France Assureurs
Mme	Manuela LENOIR – France Assureurs
M.	Bertrand BOVIN-CHAMPEAUX – CTIP
5.	Trois représentants des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement
M.	Christophe BOICHÉ – APIC
M.	Cédric MÉNAGER – GCAB
M.	Christophe HAUTBOURG – PLANETE CSCA
6.	Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement
M.	Bruno BAUMIER – CFE-CGC
M.	Louis GRABEY – CFTC
M.	Damien LAGAUDE – CFDT
Mme	Nolwenn LE COQ – FSPBA-CGT
Mme	Mireille HERRIBERRY – FEC-FO
7.	Sept représentants des clientèles de particuliers
M.	Jean GOUZI – Croix-Rouge
M.	Guillaume PRACHE – Better Finance
Mme	Marianick LAMBERT – Familles rurales
M.	Hugues DE CHAMPS – CNAFC
Mme	Ludvine COLY-DUFORT – ALLDC
Mme	Geneviève COLAS – Secours catholique
Mme	Marie-Pierre FOURMAUX – INDECOSA-CGT
8.	Quatre représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises
Mme	Séverine JOLY – FCD
Mme	Elizabeth DECAUDIN – U2P
Mme	Valérie VOISIN – AFTE
Mme	Pauline FIQUÉMONT – FEVAD

Composition du Comité consultatif du secteur financier

Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

ADÉIC	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
AFEPAME	Association française des établissements de paiement et de monnaie électronique
AFG	Association française de la gestion financière
AFOC	Association Force ouvrière consommateurs
AFTE	Association française des trésoriers d'entreprise
AGÉA	Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance
ALLDC	Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs
ANACOFI	Association nationale des conseils financiers
APIC	Association professionnelle des intermédiaires en crédits
ASF	Association française des sociétés financières
Better Finance	Fédération européenne des épargnants et usagers des services financiers
BPCE	Banques populaires Caisses d'épargne
CDCF	Conseil du commerce de France
CCI France	Chambre de commerce et d'industrie
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CFE-CGC	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
CLCV	Association consommation, logement et cadre de vie
CNAFC	Confédération nationale des associations familiales catholiques
CNCGP	Chambre nationale des conseils en gestion du patrimoine
CNCM	Confédération nationale du Crédit mutuel
CPME	Confédération des petites et moyennes entreprises
Crésus	Chambre régionale du surendettement social
PLANETE CSCA	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
CTIP	Centre technique des institutions de prévoyance
FAIDER	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
FBF	Fédération bancaire française
FCD	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
FEC-FO	Fédération des employés et cadres Force ouvrière
FEVAD	Fédération du e-commerce et de la vente à distance
FNMF	Fédération nationale de la mutualité française
FSPBA-CGT	Fédération des syndicats du personnel de la banque et de l'assurance – Confédération générale du travail
GCAB	Groupe des comparateurs en assurance et banque
INDECOSA-CGT	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – Confédération générale du travail
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
UFC-Que choisir	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
UNAF	Union nationale des associations familiales
U2P	Union des entreprises de proximité

Organigramme du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

Présidente du CCSF	Catherine Julien-Hiebel
Secrétaire général	Philippe Raux
Secrétaire générale adjointe	Nathalie Paillot-Muhlheim
Responsable de la Communication et des Affaires publiques	Anne Carrère
Responsable des Observatoires et de l'Organe collégial	Audrey Rouault
Pôle administration, gestion et publications	Esther Fartoukh, responsable Carine Otto, spécialiste communication/publications Chaïma Dhrif, alternante
Assistante de la Présidente	Audrey Rouault
Huissier	Bruno Depuydt



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LE MINISTRE

Paris, le **4 AOUT 2022**

Nos références : MEFI-D22-02086

Madame la Présidente,

Les travaux menés sous votre présidence au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) confirment l'importance de cette instance, tant pour son niveau d'expertise et de diagnostic que pour sa capacité à proposer des solutions innovantes, pragmatiques et consensuelles. Au-delà de la nécessité de poursuivre les travaux déjà engagés, je voudrais que vous puissiez également lors des prochains mois travailler sur les sujets suivants, dont les enjeux sont majeurs.

S'agissant des contrats d'assurance prévoyance, je souhaite que vous puissiez vous inscrire dans la continuité du programme de travail engagé parallèlement à la réforme « 100% santé » sur la lisibilité et la comparabilité des contrats de complémentaire santé, afin d'effectuer les mêmes travaux pour l'assurance prévoyance.

Concernant l'assurance santé, un bilan de la résiliation à tout moment des contrats de complémentaire santé serait utile, deux ans après la mise en œuvre de cette mesure, afin notamment d'en évaluer l'impact sur leurs tarifs.

S'agissant de l'assurance emprunteur, le bilan du CCSF avait mis en exergue des pistes de réflexion qui permettraient de fluidifier ce marché. Dans le prolongement de la récente adoption de la proposition de loi pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur, le CCSF devra poursuivre ces travaux afin de mesurer les conséquences de la résiliation à tout moment et de la suppression du questionnaire de santé sur le marché de l'assurance pour certains demandeurs. Il pourra, à ce titre, notamment s'intéresser à l'évolution des tarifs et aux conditions d'indemnisation, en particulier celles relatives aux garanties d'incapacité de travail et d'invalidité.

1/2

Madame Corinne DROMER
Présidente du Comité consultatif
du secteur financier
Banque de France
31 rue Croix des Petits-Champs
75049 Paris cedex 01

139 rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

S'agissant de la commercialisation de produits financiers au grand public, outre la mission confiée par le Collège de l'AMF au CCSF sur l'information et la comparabilité des frais des produits d'épargne, j'invite le CCSF à faire un bilan de la mise en œuvre de la réglementation issue du règlement européen et de la directive relative aux marchés d'instruments financiers (MIF II). Dans un contexte où la Commission européenne prépare, pour la fin de l'année 2022 ou le début de l'année 2023, une stratégie pour les investisseurs particuliers (« Retail Investment Strategy »), visant à faire participer davantage les investisseurs particuliers aux marchés financiers, ce bilan pourra notamment porter sur l'impact de la réglementation MIF II sur l'offre de produits proposée aux épargnants (au regard du contenu du marché cible et de son processus de définition, et de l'adaptation du conseil en investissement prodigué), et sur l'adaptation de la réglementation MIF II (notamment du devoir de conseil) aux nouvelles pratiques de souscription de produits financiers.

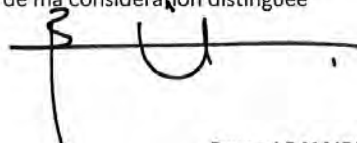
Toujours dans la perspective de la publication de la stratégie de la Commission pour les investisseurs particuliers, j'invite le CCSF à faire le bilan des dispositions de la directive sur la distribution d'assurance (DDA) relatives à la transparence et à la prévention des conflits d'intérêt. À cet égard, le Comité pourra utilement étudier la question de la transparence des rémunérations des distributeurs vis-à-vis des clients ainsi que celle de l'intérêt, afin d'améliorer la comparabilité des produits d'épargne, d'un éventuel alignement des dispositions entre les réglementations DDA et MIF II.

Le CCSF pourra également mener une réflexion sur les pratiques de commercialisation des crypto-actifs utilisés à des fins d'investissement, comme les « unbacked crypto-assets » (dont notamment Bitcoin, Ethereum), ainsi que sur l'information à transmettre par les banques à leurs clients en matière d'obligation fiscale. Il pourra aussi étudier les pratiques et l'encadrement de la mise à disposition de crypto-actifs utilisés à des fins de paiement comme les « stablecoins », afin d'explicitier le contenu et les enjeux du projet de règlement MiCA, récemment finalisé au niveau européen.

Le Comité me paraît être l'instance idoine pour faire émerger des réponses efficaces et ciblées sur ces enjeux. Il importera, dans les mois à venir, de veiller à continuer de faire du CCSF un lieu d'échanges approfondis entre toutes les parties prenantes, en vue de produire des analyses objectives et de faire émerger, chaque fois que nécessaire, des consensus permettant de renforcer la qualité des services financiers offerts aux Français.

Pour la réalisation de cette mission, vous pourrez vous appuyer sur mes services, en particulier sur la direction générale du Trésor.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à l'assurance de ma considération distinguée



Bruno LE MAIRE



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LE MINISTRE

Paris, le **10 OCT. 2022**

Nos références : MEFI-D22-02086

Madame la Présidente,

En complément de ma lettre du 4 août dernier, je souhaiterais que le Comité consultatif du secteur financier puisse se saisir de deux sujets complémentaires qui ont suscité des préoccupations de la part des parlementaires lors de l'examen de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat.

Tout d'abord, s'agissant des contrats d'assurance habitation, je voudrais que vous analysiez l'information délivrée par l'assureur à son assuré tout au long de la relation contractuelle. Il s'agirait ainsi d'évaluer si l'assureur vérifie de manière régulière que le contrat conseillé est toujours adapté aux exigences et aux besoins du souscripteur. Il vous reviendrait alors de proposer toutes les mesures utiles visant à pallier les défaillances éventuelles d'information et de conseil des assureurs dans le cadre de ces contrats.

Ensuite, dans la continuité de l'avis rendu par le Comité le 22 avril dernier, je voudrais que vous poursuiviez vos travaux sur les contrats d'assurance affinitaire afin de renforcer encore la protection des consommateurs. Je souhaite que vos réflexions portent en particulier sur l'amélioration de la qualité et de la pertinence des informations délivrées au consommateur au moment de la souscription de ces contrats, ainsi que sur l'expression de son consentement, qui doit être explicite et libre.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à l'assurance de ma considération distinguée.

Bruno LE MAIRE

Madame Corinne DROMER
Présidente du Comité consultatif du secteur financier
Banque de France
31 rue Croix des Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01

139 rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

Le Bureau des cabinets des ministères économiques et financiers met en œuvre un traitement automatisé d'informations nominatives dans le cadre de la prise en charge de la correspondance à laquelle fait suite la présente courrier. Conformément aux articles 34 à 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux

Liste des Avis et Recommandations du Comité consultatif du secteur financier



2024

- **16/01** : Avis sur la lisibilité des contrats prévoyance
- **16/01** : Recommandation : Pour une meilleure protection des personnes dépendantes et de leur famille : Le Contrat Dépendance Solidaire



2023

- **12/12** : Avis sur une nouvelle garantie « aide à la famille » en assurance emprunteur
- **10/10** : Recommandation : Pour une meilleure protection des détenteurs de crypto-actifs
- **20/06** : Avis sur le projet d'arrêté précisant les modalités de détermination de la catégorie d'usure applicable pour les prêts accordés aux syndicats de copropriétaires
- **11/04** : Recommandation sur la stratégie d'investissement pour les particuliers
- **17/01** : Avis portant sur les assurances affinitaires



2022

- **11/10** : Recommandation sur l'information et la comparabilité des frais des produits financiers
- **23/06** : Avis sur le projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts accordés à des personnes morales n'ayant pas d'activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale
- **29/04** : Avis sur l'harmonisation des délais de résiliation des contrats d'assurance et l'extension du délai de renonciation des contrats affinitaires



2021

- **12/10** : Recommandation sur l'assurance emprunteur : Information sur la garantie invalidité et la tarification des primes
- **11/05** : Avis sur la lisibilité des contrats dans le cadre de l'assurance complémentaire santé – suite des Avis du 19 juin 2018 et du 10 décembre 2019



2020

- **06/10** : Avis sur le projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts aux syndicats de copropriétaires
- **07/07** : Avis sur le projet d'arrêté portant homologation de la révision de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

- 21/01 : Recommandation sur la déshérence de l'épargne retraite supplémentaire
- 21/01 : Recommandation sur la révision du Règlement PRIIPs

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

La suite de la liste des Avis et Recommandations antérieurs à 2017 est accessible sur le site du CCSF : www.ccsfin.fr.

Liste des rapports et études du Comité consultatif du secteur financier

Rapports annuels du CCSF

- Rapport 2023
- Rapport 2022
- Rapport 2021
- Rapport 2020
- 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

- Bilan de l'assurance emprunteur – 2023
- Bilan sur la résiliation infra-annuelle en assurance santé – 2023
- Étude sur les garanties de l'assurance emprunteur – 2022
- Bilan du CCSF sur le démarchage téléphonique en assurance – 2021
- Rapport – la médiation bancaire et de l'assurance – 2021
- Rapport Bilan de l'assurance emprunteur – novembre 2020
- 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 2024
- Rapport annuel 2023
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2023
- Rapport annuel 2022
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2022
- Rapport annuel 2021
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2021
- Rapport annuel 2020
- 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 les nouveaux plans d'épargne retraite – 2021
- 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

- Contrats d'assurance habitation : l'information et le conseil aux assurés – mai 2023
- Étude sur la garantie invalidité spécifique Aeras (étude réalisée par Actélior pour le CCSF) – février 2022
- Les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – Banques, assurances et services numériques (rapport réalisé par le Crédoc pour le CCSF) – octobre 2020
- 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^{er} 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

Principaux textes constitutifs du CCSF ¹

Sont reproduits ci-dessous les principaux articles du Code monétaire et financier consacrés au CCSF. L'ensemble des textes fixant les missions et compétences du CCSF, ainsi que sa composition peuvent être consultés sur le site du CCSF : www.ccsfin.fr.

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

Article 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 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.

Le comité suit également l'évolution des frais et de la performance des contrats d'assurance sur la vie et des opérations de capitalisation, des comptes-titres mentionnés à l'article L. 211-4, des plans d'épargne retraite individuels mentionnés à l'article L. 224-28, des plans d'épargne en actions mentionnés à l'article L. 221-30, des plans d'épargne en actions destinés au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire mentionnés à l'article L. 221-32-1 et des plans d'épargne avenir climat mentionnés à l'article L. 221-34-2. ²

¹ 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.

² Conformément au V de l'article 35 de la loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023, ces dispositions entrent en vigueur un an après la publication de ladite loi, à savoir le 24 octobre 2024.

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.

Article D. 614-1

I. – Le [Comité consultatif du secteur financier](#) comprend trente-deux membres et leurs suppléants nommés par Arrêté du ministre chargé de l'Économie :

1° Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;

2° Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;

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 de la législation et de la réglementation financières sont exercées à titre gratuit.

Les fonctions de membre du [Comité consultatif du secteur financier](#) sont exercées à titre gratuit. Toutefois, la Banque de France assure la rémunération du président du comité consultatif du secteur financier et met à sa disposition les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions selon des modalités précisées dans une convention qu'elle conclut avec l'État.

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 selon des modalités précisées dans une convention qu'elle conclut avec l'État.

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.

consommateurs
concertation
retraite comparabilité
Épargne Comité Intérêt général Médiation
santé Tarifs CCSF Crédit
Transparence Banque Avis assurance solidaire
Bonnes pratiques bancaire clients
Stratégie investissement frais bancaires Produits
Protection consultatif financiers
Prévoyance
instance

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

Catherine Julien-Hiebel
Présidente
du Comité consultatif du secteur financier

Ont contribué au Rapport annuel 2023 du CCSF, sous la coordination de

Philippe Raux

Rédacteurs

Philippe Raux et Nathalie Paillot-Muhlheim

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Impression Banque de France – SG-DISG

Dépôt légal : mai 2024

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 paritairement 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

