

# Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier

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

2024  
2025

**CCSF**

comité consultatif du secteur financier

Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> 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

2024  
2025

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





# ◆ Avant-propos de la Présidente



L'année 2024 aura été celle d'un nouveau départ pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), renouvelé dans sa composition par l'arrêté du 19 mars 2024.

Le CCSF s'est vu confier, par le ministre en charge de l'Économie et des Finances, plusieurs chantiers, aux enjeux économiques et sociaux majeurs : contrats d'assurance obsèques, assurance emprunteur, découverts bancaires, statut de l'entrepreneur individuel, financement de l'acquisition de logement, mais aussi réception des obligations réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT).

Le présent rapport détaille l'état d'avancement de ces études à fin juin 2025. Il révèle l'ampleur et la richesse des analyses conduites.

Les travaux réalisés témoignent d'un Comité pleinement mobilisé, à la fois pour répondre aux demandes des pouvoirs publics mais aussi pour assurer la poursuite de ses missions récurrentes et la réalisation du plan de travail qu'il se donne – telles que le suivi des tarifs bancaires, la désignation des médiateurs dans le secteur financier ou l'évaluation des suites données à ses Avis ou recommandations antérieurs.

Le CCSF a notamment conduit l'élaboration du premier rapport de l'Observatoire des produits d'épargne financière (OPEF), mission confiée par la loi. Inédit par son ampleur et sa méthodologie, ce rapport éclaire les performances, les frais et les caractéristiques des principaux supports d'épargne financière disponibles en France. Il s'inscrit dans le prolongement des engagements pris par les pouvoirs publics en matière de transparence et d'éducation

financière, contribuant ainsi à renforcer la confiance des épargnants et leur pouvoir de décision.

De même, les travaux menés sur le statut de l'entrepreneur individuel, sur l'assurance obsèques ou encore sur la réception, par les clientèles, des obligations relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) illustrent la diversité des sujets abordés. Ils confortent le positionnement du CCSF comme une instance unique d'expertise, de dialogue et de co-construction au service des consommateurs et de l'intérêt général. L'ensemble de ces travaux de place ont permis d'aboutir à des solutions concrètes en faveur des consommateurs. Au-delà des chiffres et des indicateurs, c'est une certaine idée du dialogue économique, institutionnel, voire social et de la régulation concertée que ce rapport illustre. Le CCSF démontre, année après année, qu'il est possible de dégager des consensus équilibrés dès lors que les parties prenantes – représentants des professionnels, des consommateurs, des parlementaires et des services de l'État – œuvrent ensemble, dans la confiance, avec rigueur et avec clarté sur des objectifs partagés.

Je tiens à remercier l'ensemble des membres du Comité, anciens comme nouveaux, pour leur engagement, leur disponibilité et leur implication. Leur contribution a été essentielle pour faire vivre cette instance singulière, qui continue d'incarner une force de proposition reconnue, de répondre aux attentes exprimées par le gouvernement et d'enrichir le débat public sur des sujets souvent techniques mais essentiels.

Ce rapport est le reflet d'une mobilisation collective exemplaire. Il témoigne de l'importance de maintenir un espace de concertation pérenne, rigoureux et ouvert, au service de la protection des clientèles, du bon fonctionnement du secteur financier et, *in fine*, de l'intérêt général. C'est dans cet esprit que le CCSF poursuivra ses travaux au cours des prochains mois.

Catherine Julien-Hiebel



# Sommaire

<b>AVANT-PROPOS DE LA PRÉSIDENTE</b>	<b>3</b>	<b>3. LES MISSIONS RÉCURRENTES DU CCSF</b>	<b>37</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>	3.1 Le suivi des tarifs bancaires	38
<b>1. LE CCSF AU SERVICE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS</b>	<b>9</b>	3.2 La désignation des médiateurs	41
1.1 Une instance représentative	10	3.3 Le suivi des travaux antérieurs	44
1.2 Une instance active, portée par une forte mobilisation de ses membres	13	<b>ANNEXES</b>	<b>49</b>
1.3 Une instance de concertation reconnue	14		
1.4 Un lieu privilégié de partage sur les enjeux majeurs du secteur	15		
<b>2. LES NOUVELLES DEMANDES DES POUVOIRS PUBLICS</b>	<b>17</b>		
2.1 Une mission confiée par la loi « industrie verte » : le suivi des performances et frais des produits d'épargne financière	18		
2.2 Les contrats d'assurance obsèques	20		
2.3 Les entrepreneurs individuels	27		
2.4 La réception des obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) par les clientèles	31		

## Les membres du CCSF





# ◆ Introduction

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), renouvelé dans sa constitution par arrêté du 19 mars 2024, a été installé le 26 mars 2024, lors de la séance inaugurale de la nouvelle mandature <sup>1</sup>.

Le Comité élabore un plan de travail annuel pour répondre à ses missions prévues dans la loi et répondre aux attentes collectives exprimées par ses membres. À la suite de son installation, il s'est également vu confier, par lettre de mission du ministre en charge de l'Économie et des Finances en date du 5 juillet 2024 <sup>2</sup>, un programme de travail ambitieux, structuré autour de sept thèmes, couvrant les trois grands domaines du secteur financier (banque, assurance et épargne), et dont les enjeux sont majeurs pour l'équilibre des relations entre le secteur financier et ses clients, particuliers et professionnels :

- les contrats d'assurance obsèques ;
- l'assurance emprunteur des crédits immobiliers, dans le prolongement de la loi Lemoine ;
- les performances et les frais des produits d'épargne financière ;
- les frais liés aux découverts bancaires ;
- le statut de l'entrepreneur individuel ;
- le modèle français de financement de l'acquisition de logement ;
- la réception, par les clientèles, des obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT).

À fin juin 2025, ces sept chantiers, dont celui, majeur, de publication du premier rapport de l'Observatoire des produits d'épargne financière, sont tous, soit achevés, soit en cours de réalisation.

Parallèlement, le CCSF a poursuivi la réalisation de son plan de travail et de ses missions récurrentes dont notamment : l'observation des tarifs bancaires, la nomination des médiateurs d'entreprises et le suivi de ses travaux antérieurs.

---

1 Cf. liste des membres de la nouvelle mandature en annexe 1.

2 Cf. annexe 2.

dépendantes FRAIS personnes  
retraite français supplémentaire  
réception médiateurs  
lisibilité OPEF santé  
normes assurance protection  
modèle LCB/FT  
OTB prévoyance  
Épargne Statut logement  
individuel entrepreneur obsèques  
bancaires financement contrats  
consommation découverts



# Le CCSF au service de la protection des consommateurs

1.1	Une instance représentative	10
1.2	Une instance active, portée par une forte mobilisation de ses membres	13
1.3	Une instance de concertation reconnue	14
1.4	Un lieu privilégié de partage sur les enjeux majeurs du secteur	15

## 1.1 Une instance représentative

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est une instance indépendante de concertation, composée de 62 membres, nommés pour une durée de trois ans par le ministre en charge de l'Économie et des Finances.

Cette instance reflète la diversité des acteurs de la Place financière en rassemblant, de manière paritaire, d'une part les représentants des professionnels des trois secteurs financiers – bancaire, assurantiel et de l'épargne – couvrant l'ensemble des établissements et intermédiaires, et d'autre part les représentants de leurs clientèles, qu'il s'agisse de professionnels ou de particuliers.

Le CCSF intègre également les représentants des salariés des établissements financiers ainsi que des personnalités qualifiées, notamment des professeurs et praticiens du droit. Le législateur a, par ailleurs, prévu la présence d'un député et d'un sénateur, chacun désigné par le président de sa Chambre, pour siéger au sein du Comité.



La présidence du CCSF, désignée par le ministre de l'Économie et des Finances parmi les personnalités qualifiées, est occupée depuis le 19 mars 2024 par Catherine Julien-Hiebel.

Le Comité associe régulièrement à ses travaux des représentants du régulateur, des superviseurs et d'autres institutions publiques, et fait appel à des experts en fonction des thématiques abordées.

Cette pluralité garantit la richesse des débats et la pertinence des analyses, tout en offrant une vision transversale et une approche décloisonnée des enjeux.

La mission essentielle du CCSF est de trouver un consensus entre toutes les parties prenantes afin de promouvoir de meilleures pratiques, une information plus transparente et des garanties renforcées au bénéfice des

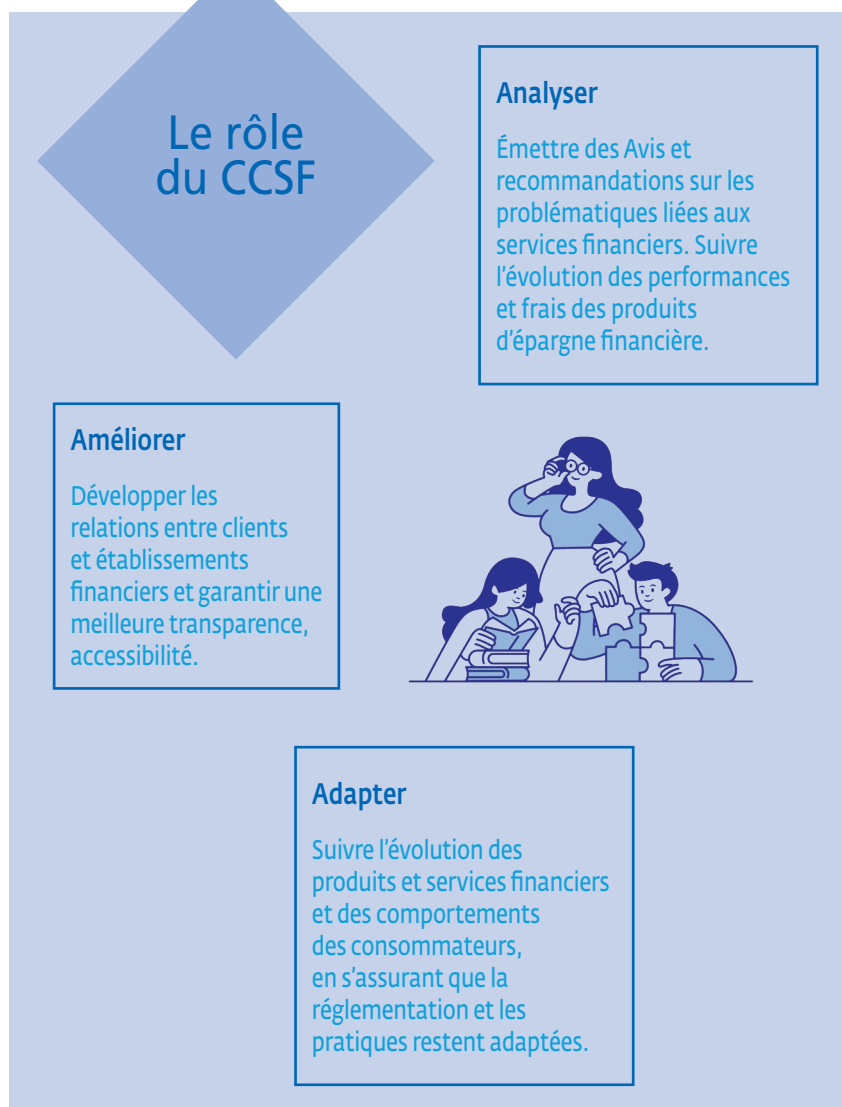
clients. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une mission ou d'un objectif du CCSF, ces bonnes pratiques sont susceptibles de générer *in fine*, dans certains cas, un gain de pouvoir d'achat au profit des consommateurs<sup>3</sup>.

3 Cf. quelques exemples fournis à titre d'illustration en annexe 4.



Le CCSF établit un plan de travail annuel pour répondre à ses missions prévues dans la loi et répondre aux attentes collectives exprimées par ses membres. Il intervient également régulièrement sur saisine du Ministre ou des parlementaires. Le CCSF exprime soit des Avis, qui formalisent des accords de Place, mis en œuvre par les professionnels, soit des recommandations lorsqu'il y a une dimension réglementaire.

Bien qu'ils n'aient pas de valeur réglementaire, les Avis du CCSF sont, pour l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), des indicateurs de la bonne conduite des acteurs financiers. À ce titre, l'ACPR peut en tenir compte dans ses contrôles. L'article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier dispose, par ailleurs, que « [...] Le ministre chargé de l'Économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier. Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au Ministre et au Comité consultatif du secteur financier. Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte. »



## 1.2 Une instance active, portée par une forte mobilisation de ses membres

Le CCSF a maintenu une activité soutenue durant la période considérée, avec 16 réunions plénières et 55 réunions en groupes de travail.

Chaque réunion rassemblait en moyenne 45 participants, incluant membres du CCSF, représentants d'institutions et experts. Cette mobilisation constante a permis de mener à bien les travaux du Comité dans des délais stricts, conformément aux échéances fixées par le Ministre.

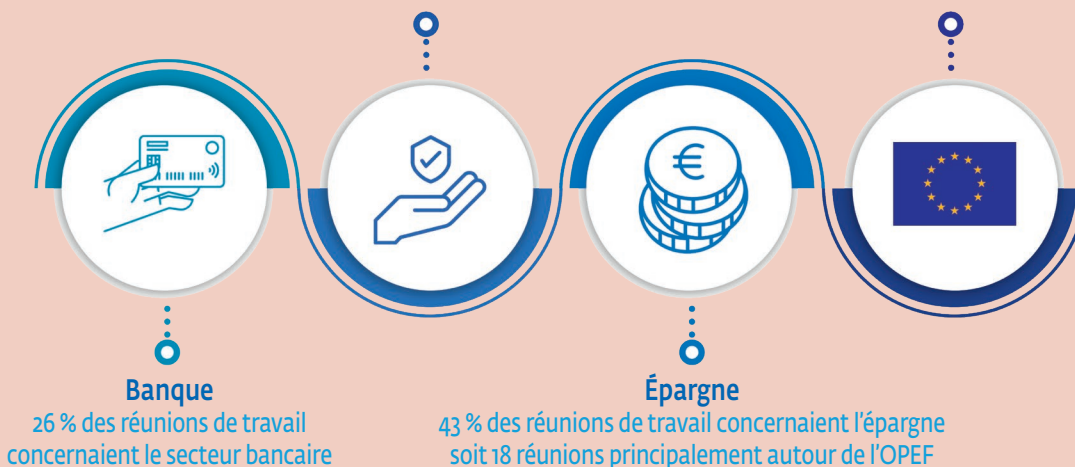
Les travaux ont abouti à l'adoption de six rapports, deux Avis et une recommandation. Par ailleurs, trois nouveaux chantiers ont été lancés et devraient aboutir dans les prochains mois.

### Chiffres clés 2024/2025



**Assurance**  
24 % des réunions de travail concernaient le secteur assurantiel

**Europe**  
7 % des réunions de travail concernaient l'Europe



### 1.3 Une instance de concertation reconnue

Le Comité est unanimement salué pour la qualité de ses analyses, Avis et recommandations au service des consommateurs.

En 2024 et 2025, **la présidente du CCSF a été régulièrement auditionnée par des parlementaires dans le cadre des travaux du Comité**. Par exemple, le 2 avril 2024, elle a été entendue par la mission d'information de la commission des finances de l'Assemblée nationale sur la fiscalité de l'épargne retraite par capitalisation. Le 15 mai 2024, elle a également été auditionnée par le Sénat dans le cadre d'une mission d'information sur les complémentaires santé. Plus récemment, le 27 mai 2025, elle a répondu aux questions du député Yannick Monnet, rapporteur d'une proposition de loi visant à limiter les frais bancaires dans le cadre de plusieurs mesures de justice.

**Le Comité consultatif du secteur financier est régulièrement cité dans les travaux parlementaires, qu'il s'agisse de rapports ou de propositions de loi.**

Par exemple, le rapport fait au nom de la commission d'enquête sénatoriale aux fins d'évaluer les outils de la lutte contre la délinquance financière, la criminalité organisée et le contournement des sanctions internationales, en France et en Europe, et de proposer des mesures face aux nouveaux défis, en date du 18 juin 2025<sup>4</sup>, cite

le rapport de la présidente du CCSF « Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : quelle réception des obligations réglementaires par les clientèles des institutions financières ? ».

Le sénateur Jean-François Husson, rapporteur général de la commission des finances du Sénat, fait référence au CCSF dans le cadre d'une proposition de loi visant à garantir une solution d'assurance aux collectivités territoriales. Cette proposition de loi prévoit de confier au Comité une mission d'observation des tarifs assurantiels applicables au secteur public.

La loi n° 2025-415 du 13 mai 2025, qui vise à réduire et encadrer les frais bancaires de succession, mentionne

également le CCSF. Elle prévoit que le gouvernement remet au Parlement un rapport évaluant les effets de la loi, sur l'évolution des frais appliqués dans le cadre des opérations liées à la clôture des comptes et des produits d'épargne du défunt, ainsi que sur le nombre de personnes bénéficiant de la gratuité de ces frais. Ce rapport s'appuiera notamment sur les travaux du CCSF.

Enfin, les travaux du CCSF sur les entrepreneurs individuels ont éclairé

4 Sénat (18 juin 2025). Rapport fait au nom de la commission d'enquête aux fins d'évaluer les outils de la lutte contre la délinquance financière, la criminalité organisée et le contournement des sanctions internationales, en France et en Europe, et de proposer des mesures face aux nouveaux défis : <https://www.senat.fr/rap/r24-757-1/r24-757-11.pdf> (page 163).



Sources : CALVO Marine. LCB-FT : le CCSF préconise des travaux de réflexion afin d'anticiper un renforcement de la réglementation. L'Argus de l'assurance, mai 2025.  
BENHAMOU Eric. Épargne financière : un premier rapport ouvre la voie à davantage de transparence. La Tribune, juillet 2025.  
Épargne financière : un nouvel observatoire pour décrypter les frais et les performances. Le Revenu avec AFP, juillet 2025.  
VIDEAU Rémy. Frais bancaires : Bruno Le Maire appelle à une étude approfondie sur les découverts. Les Echos, juillet 2025.  
CASTAGNA Mathilde. Le CCSF passe au crible l'épargne financière en France. L'AGEFI, juillet 2025.  
GEGADEN Armelle. Assurance emprunteurs : le bilan de la loi Lemoine. Le nouvel Économiste, avril 2025.



les débats parlementaires sur certaines dispositions du projet de loi de simplification de la vie économique, relatives notamment à l'harmonisation des libellés des principaux frais et services bancaires pour les professionnels <sup>5</sup>.

Ces exemples illustrent la place significative du Comité dans le soutien à l'action des pouvoirs publics.

Les travaux du Comité bénéficient également d'une large couverture médiatique. Entre janvier et août 2025, 63 retombées ont été comptabilisées, réparties entre 32 articles de presse écrite et 31 publications en ligne, dont 16 concernant la parution du premier rapport annuel de l'OPEF.

En mars 2025, le Secrétariat général du CCSF a décidé de créer une page LinkedIn afin de relayer les actions, travaux et actualités du Comité, dans l'objectif de toucher un public plus large et de renforcer la visibilité de ses publications.

## 1.4 Un lieu privilégié de partage sur les enjeux majeurs du secteur

Le CCSF s'est affirmé comme un lieu d'échange incontournable, où professionnels et non-professionnels peuvent confronter leurs points de vue sur les enjeux structurants du secteur financier. Les membres du Comité ont ainsi pu assister, depuis le début de la mandature, à plus d'une trentaine de présentations portant sur des thématiques variées <sup>6</sup> (les positions françaises dans les négociations européennes, le bilan d'activité des médiateurs, la prévention

du surendettement grâce aux données de la Banque de France et aux actions d'associations spécialisées, l'accessibilité de l'assurance, la lutte contre les fraudes – y compris celles liées aux opérateurs télécoms – ainsi que l'éducation

<sup>5</sup> Assemblée nationale : texte n° 758 (2024-2025) transmis au Sénat le 18 juin 2025, <https://www.senat.fr/leg/pjl24-758.html>; article 13, alinéa 2b qui modifie l'article L. 314-7 du Code monétaire et financier.

<sup>6</sup> Cf. la liste exhaustive des interventions en annexe 3.

### Rapport « *Less is more* »

Fruit des travaux d'un groupe présidé par Blanche Soussi <sup>a)</sup> réunissant des juristes européens issus de différents États membres, le rapport « *Less is more* » (« Moins, c'est mieux » en français) a été présenté au CCSF en avril 2025.

Ce rapport s'inscrit dans une démarche de simplification du droit européen du secteur financier, avec pour objectif de rendre le cadre réglementaire plus lisible, plus efficace et mieux proportionné. L'ambition n'est pas de réduire les exigences en matière de protection des consommateurs, mais de garantir leur mise en œuvre de façon plus claire, cohérente et compréhensible. Il s'agit aussi de rendre son processus d'adoption plus conforme au jeu démocratique.

Les recommandations du rapport peuvent s'articuler autour de quatre axes :

- alléger la charge réglementaire des acteurs financiers sans compromettre la stabilité et la sécurité ;
- renforcer la transparence et la clarté des informations fournies aux usagers ;
- améliorer la comparabilité des produits et services ;
- encourager l'innovation, notamment dans les domaines des paiements et du numérique.

Ces propositions font écho aux préoccupations constantes du CCSF : bâtir un cadre protecteur pour les consommateurs tout en promouvant un dialogue constructif avec les professionnels et un écosystème financier compétitif, afin d'éviter les complexités inutiles. C'est pourquoi le Comité suit avec une attention particulière les suites données à ce rapport, dont les retombées pourraient être concrètes sur la lisibilité des documents contractuels, la fluidité des démarches de souscription, et plus largement, sur la relation de confiance entre les clients et leurs intermédiaires financiers.

a) Professeur émérite de la Faculté de droit de l'Université Jean Moulin Lyon 3, titulaire *ad personam* de la Chaire Jean Monnet de droit bancaire et monétaire européen et membre du CCSF.

financière, dans le cadre de la stratégie Educfi 2025 et d'initiatives telles que celles de l'association Crésus), favorisant une compréhension croisée et enrichie des problématiques actuelles.

Ces présentations émanent de l'ensemble des parties prenantes du secteur : établissements bancaires et d'assurance, associations de consommateurs, experts juridiques, médiateurs du secteur bancaire et de l'assurance, autorités nationales et européennes.

Les sujets abordés et les échanges qu'ils ont suscités ont permis de faire émerger une vision transversale sur les défis actuels.



# 2

## Les nouvelles demandes des pouvoirs publics

2.1	Une mission confiée par la loi « industrie verte » : le suivi des performances et frais des produits d'épargne financière	18
2.2	Les contrats d'assurance obsèques	20
2.3	Les entrepreneurs individuels	27
2.4	La réception des obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) par les clientèles	31

À fin juin 2025, les sept chantiers confiés au CCSF, dont celui, majeur, de publication du premier rapport de l'Observatoire des produits d'épargne financière, sont soit achevés pour quatre d'entre eux, soit largement entamés pour les trois autres.

### 2.1 Une mission confiée par la loi « industrie verte » : le suivi des performances et frais des produits d'épargne financière

Le législateur a récemment confié au Comité consultatif du secteur financier une mission nouvelle et structurante : assurer le suivi de l'évolution des performances et des frais des produits d'épargne financière. Pour répondre à cette mission, le CCSF a mis en place en son sein l'Observatoire des produits d'épargne financière (OPEF), qui a publié le 1<sup>er</sup> juillet 2025 son premier rapport annuel. L'OPEF a pour objectif de fournir une information claire, objective et transparente sur les produits d'épargne financière commercialisés en France.

### Une analyse complète et rigoureuse de l'épargne financière

Le premier rapport de l'Observatoire des produits d'épargne financière est le fruit d'un travail d'analyse conséquent, qui a débuté en janvier 2024 par un cadrage de la méthodologie du rapport, suivi de la collecte des données et de la rédaction du rapport sur cette base à compter de l'été 2024.

Le rapport décrit et examine un ensemble varié de dispositifs d'épargne financière disponibles en France, parmi lesquels figurent :

- les contrats d'assurance-vie et de capitalisation ;
- les plans d'épargne retraite individuels (PERin) assurantiels ;
- les comptes-titres ordinaires (CTO) ;
- les plans d'épargne en actions (PEA et PEA-PME).

En 2023, ces dispositifs d'épargne financière représentaient un encours

total de 2 048 milliards d'euros, illustrant leur rôle central dans le financement de l'économie.

### Des enseignements structurants pour mieux comprendre

Le rapport présente notamment :

- une synthèse claire et pédagogique pour mieux comprendre les enseignements clés du rapport sur les performances, les frais et les dynamiques des produits d'épargne financière, offrant ainsi un éclairage précieux aux épargnants et aux professionnels ;
- une description des caractéristiques des produits d'épargne financière (nature des actifs éligibles, horizon de placement et régime fiscal applicable) ;
- une étude des performances des supports d'investissement et de leur volatilité ;
- une observation des niveaux de frais pratiqués sur les produits et les supports d'investissement ;



La loi dite « industrie verte » a confié au CCSF la nouvelle mission de suivre « l'évolution des frais et de la performance » des produits d'épargne financière (assurance-vie, PER, comptes-titres, PEA), mentionnés à l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier.



- des données sur la gestion active et la gestion indicielle ;
- un éclairage sur les supports d'investissement en croissance comme les actifs non cotés ou produits structurés.

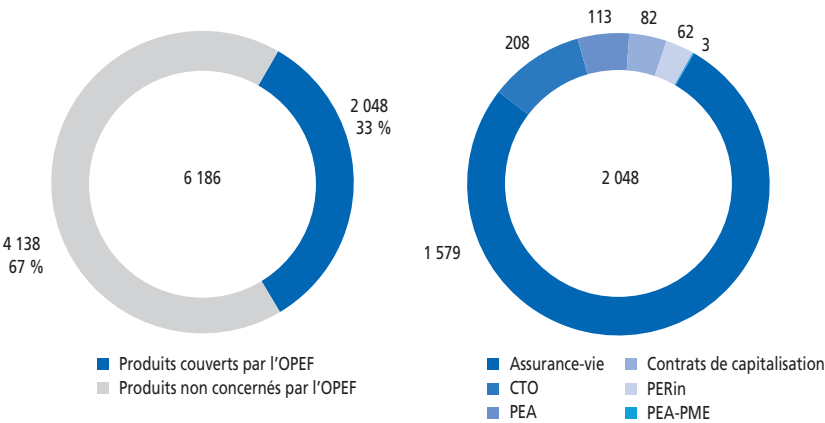
L'étude s'appuie sur une collecte de données inédite par son ampleur et sa structuration.

### Un rapport au service de l'intérêt général

L'OPEF n'a pas vocation à comparer les produits entre eux, ni à orienter les décisions d'investissement, mais seulement à éclairer cette large thématique de l'épargne financière. Chaque épargnant évolue dans un cadre réglementaire qui lui garantit l'accès à de nombreuses informations tout au long

### Poids des produits suivis par l'OPEF dans l'encours total de l'épargne financière des ménages au 31 décembre 2023

(en milliards d'euros)



Note : Produits non concernés par le suivi :

- l'épargne bancaire (4 100 milliards d'euros d'encours à fin 2023) :
  - livrets d'épargne réglementés (livret A, LEP, LDDS, PEL),
  - livrets ordinaires,
  - comptes à terme,
  - dépôts à vue,
  - produits d'épargne et de retraite dans le cadre de l'entreprise ;
- dû au faible volume en encours et en flux : PEA assurance, PER compte-titres, PEAC.

Sources : AFG, Banque de France, France Assureurs, ministère en charge de l'Économie, FNNMF.



### Points traités par chapitre

#### Chapitre 1 : Le cadre général du rapport

- Revient sur les objectifs, le périmètre et la méthode de l'étude.
- Définit les produits et les supports d'investissement, les différents types de frais et la performance.
- Présente l'obligation d'information et le devoir de conseil.
- Donne des clés de lecture sur l'appréciation du risque.
- Développe la dimension extra financière (ESG) de l'épargne.
- Explique les régimes fiscaux de manière générique.

#### Chapitre 2 : Les produits d'épargne assurantiels

- Présente les produits d'épargne assurantiels (contrats d'assurance vie, contrat de capitalisation et PER individuel assurance).
- Développe des éléments sur la performance des fonds en euros et des unités de comptes.
- Retracer les frais des produits d'épargne assurantiels sur les contrats et sur les supports d'investissement, en revenant sur les obligations d'information.
- Présente des simulations de performance nette de tous frais sur une assurance-vie et un PERin avec clés de lecture.

#### Chapitre 3 : Les comptes-titres ordinaires et les plans d'épargne en actions

- Retracer les principales caractéristiques des comptes-titres (comptes-titres ordinaires et PEA).
- Présente les frais pratiqués sur un CTO et un exemple de performance nette de tous frais avec clés de lecture.
- Présente les frais pratiqués sur un PEA et un exemple de performance nette de tous frais avec clés de lecture.
- Présente les frais pratiqués sur un PEA-PME

#### Chapitre 4 : Performances et frais des supports d'investissement

- Donne des éléments de contexte macroéconomique et financier sur l'instabilité économique et géopolitique, sur l'inflation, sur les marchés financiers et immobiliers.
- Analyse la performance nominale nette, la volatilité et les frais des fonds d'investissement.
- Présente les produits structurés, les fonds d'actifs non cotés immobiliers, les fonds d'actifs financiers non cotés

#### Chapitre 5 : L'impact de l'inflation sur la performance servie à l'investisseur

- Définit l'érosion monétaire.
- Explicite ses conséquences pour les investisseurs avec des simulations d'investissements à différents horizons.

de son parcours d'investisseur. Chacun dispose par ailleurs de critères propres – objectifs de vie, appétence au risque, horizon de placement, niveau de connaissances financières, etc.

En améliorant la lisibilité du paysage de l'épargne financière française de manière pédagogique, ce rapport participe à l'information et à l'éducation des épargnants français. Il contribue également à une relation de confiance durable entre les épargnants et les acteurs financiers, en renforçant la transparence sur les performances et les frais. Ce rapport s'inscrit ainsi pleinement dans les objectifs de politique publique en faveur du développement de l'épargne financière en France, au service des épargnants français, de l'investissement de long terme et du financement de l'économie.

### Un rapport largement relayé

La page du site internet du CCSF, présentant le rapport de l'OPEF, a été consultée par 2 936 visiteurs entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 1<sup>er</sup> septembre, soit une hausse de 75 % des visites par rapport au mois précédent.

Plusieurs médias français, parmi les plus reconnus, ont fait un accueil positif à la publication de ce rapport, saluant notamment sa vocation pédagogique.

La présidente du CCSF intervient régulièrement dans des colloques pour présenter le rapport de l'Observatoire des produits d'épargne financière et l'ancrer comme un outil de référence dans le paysage de l'épargne en France.

## 2.2 Les contrats d'assurance obsèques

Le Comité consultatif du secteur financier a adopté le 8 octobre 2024, à l'unanimité, un Avis sur les contrats d'assurance obsèques<sup>7</sup>.

Ce produit fait l'objet d'un marché dynamique (+ 4,7 % de contrats en 2024) car les attentes des consommateurs sont fortes et toutes les familles sont concernées. Les citoyens ressentent le besoin de préfinancer leurs obsèques par la souscription de tels contrats afin de soulager leurs familles au vu du coût élevé des obsèques, celui-ci pouvant aller, selon les villes et le type de funérailles plus ou moins élaborées, de 3 500 à plus de 10 000 euros. Il peut s'agir également de trouver une solution pour organiser ses obsèques dans le contexte d'une situation d'isolement, mais aussi parfois faute de connaissance des aides ou autres dispositifs existants (cf. annexe 1 de l'Avis « Comment financer des obsèques ? »). Au-delà de l'aspect financier, les souscripteurs de ces contrats viennent fréquemment aussi chercher la promesse d'un accompagnement global de leur famille au moment du décès.

Les contrats d'assurance obsèques vie entière, individuels ou collectifs à adhésion individuelle, sont ainsi largement souscrits. Selon les chiffres de France Assureurs, qui couvrent une large part du marché des contrats d'assurance obsèques, mais pas la totalité, leur nombre s'élève en 2024 à 5,548 millions (+ 5 % de contrats en 2024) pour un montant total des cotisations sur ces

contrats de 1,830 milliard d'euros, et 195 780 décès ont été couverts par ces contrats en 2024, soit 30,3 % des décès survenus en France cette année-là, pour 0,711 milliard d'euros de prestations versées.

Cependant la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et le médiateur de l'Assurance (LMA) ont relevé, à plusieurs reprises, les difficultés que posent les contrats d'assurance obsèques :

- les contrôles effectués en 2022 par la DGCCRF auprès de 69 opérateurs (33 sociétés de pompes funèbres, 14 agences bancaires, 11 sociétés d'assurance, 3 mutuelles, 8 courtiers d'assurance) ont détecté notamment des anomalies dans la documentation commerciale et l'information précontractuelle, des clauses contraires à la recommandation de la Commission des clauses abusives n° 2010-02 ;
- la campagne de visites mystères 2023 de l'ACPR sur le thème de la commercialisation des produits obsèques a montré que la recommandation adoptée par l'Autorité en 2021 était très peu appliquée. Les distributeurs n'interrogent pas suffisamment les clients sur leur objectif, leur situation financière et

<sup>7</sup> Ces contrats sont souscrits par une personne physique à titre individuel ou dans le cadre d'un contrat groupe à adhésion individuelle et reposent sur une garantie « vie entière » en vue du financement d'obsèques, à l'exclusion des contrats d'épargne et des contrats à garantie temporaire.

personnelle, ils ne les informent pas non plus suffisamment sur les caractéristiques essentielles des contrats. Les mêmes constats sont ressortis à la suite d'une série de contrôle des distributeurs (bancassureurs, courtiers, opérateurs funéraires) en 2024. L'ACPR a clairement posé la question du partage de la valeur sur ce produit lors de sa conférence sur la protection de la clientèle ;

- selon le rapport annuel 2023 de LMA, les contrats d'assurance obsèques représentent encore 2 % des litiges en assurances de personnes, ce qui constitue une proportion élevée au regard de la part de marché de ces contrats dans l'ensemble des produits d'assurance de personnes. Les plaintes portent principalement sur les situations où l'assuré peut avoir payé en cotisations plus que son capital garanti.

Aussi, dans sa lettre de mission du 5 juillet 2024, le ministre en charge de l'Économie et des Finances a demandé au CCSF d'analyser les différentes modalités de ces contrats et d'étudier les pistes d'évolution afin d'améliorer l'information des souscripteurs sur ces produits et qu'ils répondent mieux aux besoins de financement des assurés.

## Le contrat d'assurance obsèques

Les contrats d'assurance-vie liés au financement d'obsèques, appelés plus communément contrats d'assurance obsèques, sont des contrats d'assurance de personnes dont l'objet principal est explicitement de participer au financement des obsèques de

l'assuré. Le capital destiné au paiement des obsèques de l'assuré est exclusivement affecté à cette fin, à concurrence du coût de ses obsèques.

Deux types de formules :

- les contrats de financement simple (désignés dans le reste du présent Avis sous la dénomination de « contrats en capital ») prévoyant le versement d'un capital, dont le montant est déterminé à la souscription, à un bénéficiaire

désigné, en général l'opérateur funéraire qui réalisera les obsèques, à défaut la personne qui s'acquittera de la facture<sup>8</sup>. Ils sont distribués très largement par les entreprises du secteur financier ;

<sup>8</sup> Le bénéficiaire de premier rang peut être toute personne qui se chargera des obsèques. Cela peut être un opérateur funéraire et s'il reste un reliquat après le règlement des obsèques, celui-ci sera reversé aux bénéficiaires de second rang désignés par l'assuré, à défaut les héritiers.



4 types de distributeurs en 2024

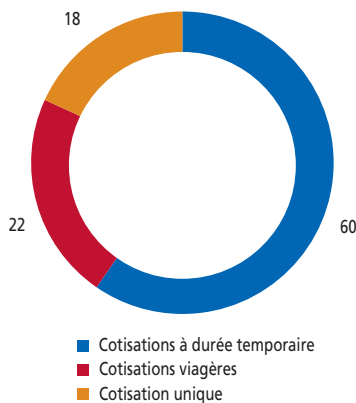
Part des ventes en 2024	
Guichets bancaires	Globalement 59 % de la distribution mais 70 % des ventes de contrat en capital et 13 % des contrats en prestations
Agents généraux, courtiers, salariés	30 % de la distribution
Opérateurs funéraires	Globalement 10 % de la distribution mais 48 % des ventes de contrat en capital et moins de 1 % des contrats en prestations
Vente à distance ou sur internet	1 % de la distribution

Source : France Assureurs.

• les contrats de financement associés à des contrats de prestations funéraires (désignés dans le reste du présent Avis sous la dénomination de « contrats en prestations ») conclus à 63 % *via* des opérateurs funéraires, exerçant également en qualité d’intermédiaire d’assurance (mandataires ou, plus marginalement, courtiers), et qui sont assortis d’un devis de prestations funéraires décrivant précisément les prestations dont l’assuré souhaite bénéficier au moment de ses obsèques<sup>9</sup>.

Part des modalités de versement des cotisations en 2024

(en %)



Source : France Assureurs.

Trois modalités de cotisation proposées dans la plupart des contrats :

- unique : paiement de la cotisation en une seule fois ;
- temporaire : prime dont la durée de versement est déterminée à l’avance dans le contrat et qui peut être, au choix de l’assuré et selon les offres commerciales de l’assureur, de 5 ans, 10 ans, 15 ans, 20 ans, etc. ;
- viagère : versement des cotisations jusqu’au décès de l’assuré.

Le Comité a travaillé sur deux axes principaux.

L’information plus claire des souscripteurs

Améliorer l’information sur le fonctionnement du contrat

Les contrats d’assurance obsèques sont considérés dans la réglementation comme des contrats d’assurance-vie<sup>10</sup> car leur exécution dépend de la durée de la vie humaine. Ceci induit certains souscripteurs à les assimiler, à tort, à des contrats d’épargne amenant au

règlement lors du décès d’un capital intégrant toutes les cotisations versées depuis la souscription. Ils ne perçoivent pas toujours que ce contrat, s’il prévoit une possibilité de rachat permettant de récupérer une partie des cotisations payées par l’assuré, ne leur permettra de récupérer qu’une somme nettement inférieure au cumul des cotisations versées (de l’ordre de 30 à 60 % par exemple selon les âges au bout de 8 ans).

Le manque de lisibilité globale des informations précontractuelles fournies aux souscripteurs sur le fonctionnement de ces contrats est dû à la réglementation qui calque les informations à fournir sur celles fournies pour l’assurance-vie en tant que produit d’investissement. Le format actuel du document d’information clés (DIC) – entré en application en janvier 2018 et mis en place par le règlement européen dit « PRIIPs » avant toute souscription d’un produit d’investissement « packagé » basé sur une assurance – est donc inadapté aux contrats d’assurance obsèques (cf. le cadre juridique de l’information précontractuelle en annexe 2 de l’Avis). Dans l’attente d’une révision du DIC, il est apparu nécessaire au Comité

9 Dans les prestations proposées, il y a des prestations dites obligatoires (inhumation ou crémation, avec un cercueil), des prestations obligatoires mais conditionnelles liées aux circonstances du décès (besoin d’un cercueil hermétique, retrait d’une éventuelle prothèse fonctionnant à pile, etc.), et des prestations autres choisies par les familles (dépôt du corps en chambre funéraire, obsèques religieuses ou non, achat de la concession, avis dans la presse, etc.).

10 Ils dépendent de la branche 20, vie-décès, conformément à l’article R. 321-1 du Code des assurances.



de clarifier la documentation à disposition du souscripteur.

Le Comité a travaillé, sur base d'une proposition conjointe de France Assureurs et de la Fédération nationale de la Mutualité française (FNMF), à un tableau comparatif standardisé pour les contrats d'assurance obsèques vie entière. Dans une visée didactique, ce tableau visera à informer l'assuré sur le montant cumulé des cotisations qu'il est susceptible de verser, en fonction de l'âge de souscription, pour chacune des modalités de cotisations, ainsi que la valeur de rachat au terme de chacune des périodes de cotisation. Les cotisations devront être présentées hors garanties optionnelles non incluses dans la cotisation pour une meilleure comparabilité et le document devra clairement préciser l'éventuelle revalorisation contractuelle applicable aux cotisations et/ou au capital garanti.

### Renforcer l'information des familles comme des professionnels sur l'existence du dispositif obsèques de l'Agira

Les assureurs ont mis en place auprès de l'Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (Agira), organisme professionnel de l'assurance, un dispositif spécifique de recherche des contrats obsèques afin de permettre, en cas de décès, à toute personne proche ou à l'entreprise funéraire de connaître rapidement l'existence d'un contrat obsèques souscrit par le défunt<sup>11</sup>. Le dispositif de l'Agira doit permettre d'obtenir, en trois jours ouvrés à compter de la saisine de l'Agira, l'information de l'existence éventuelle d'un contrat obsèques

souscrit par le défunt, information qui ne sera fournie qu'au bénéficiaire de premier rang déclaré au contrat.

La clause bénéficiaire type pour les contrats en capital prévoit comme bénéficiaire de premier rang « l'opérateur funéraire ou la personne en charge des obsèques ». Les contrats en prestations désignent un opérateur funéraire à la souscription, mais le souscripteur a la possibilité de le modifier tout au long de la vie du contrat.

Dans la mesure où les délais peuvent porter préjudice aux familles, qui doivent éventuellement avancer des frais, même si ceux-ci peuvent être remboursés ultérieurement par les compagnies d'assurance le cas échéant, le Comité a estimé qu'il conviendrait de renforcer l'information des familles comme des professionnels sur l'existence du dispositif obsèques de l'Agira.

Le Comité s'est déclaré favorable, à cet égard, à la proposition formulée dans le rapport du Conseil national de la consommation (CNC) du 1<sup>er</sup> juin 2022 sur l'information du consommateur dans le secteur funéraire. Le CNC avait recommandé que le devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires mentionne que l'Agira peut être consultée afin de vérifier l'existence ou non d'une assurance obsèques souscrite par le défunt avant son décès. L'arrêté du 11 février 2025 a modifié l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires, dans le sens voulu.

France Assureurs a par ailleurs, comme proposé dans le cadre des travaux du

CCSF sur les contrats obsèques, mis en place à compter du 26 juin 2025 une interface logicielle qui permet de connecter le système d'information des professionnels (notaires, collectivités territoriales, pompes funèbres, etc.) avec celui de l'Agira, afin que la recherche de l'existence éventuelle d'un contrat obsèques puisse être réalisée de manière quasi-automatique. Le Comité a salué cette action et sollicitera un retour des pompes funèbres un an après cette mise en œuvre opérationnelle.

## Des offres plus justes

### Proposer une alternative systématique au paiement viager des cotisations

Partant du constat qu'il peut survenir des situations dans lesquelles l'assuré peut cotiser bien au-delà du capital décès garanti<sup>12</sup>, les représentants des consommateurs ont demandé que le montant des cotisations versées ne dépasse pas deux fois le montant garanti, conformément à la proposition formulée par le médiateur de l'Assurance. Les assureurs ont indiqué que le mode de tarification d'un produit relève de la décision de chaque assureur et ne saurait être collectivement imposée. Par ailleurs, cette solution, d'une part

11 <https://www.agira.asso.fr/agira-vie/>

12 Si l'assuré meurt jeune, il aura peu cotisé mais l'assureur versera le capital convenu aux bénéficiaires désignés. À l'inverse, si l'assuré vit très longtemps, il peut être conduit à cotiser nettement plus que le capital qui sera versé au bénéficiaire désigné pour financer ses obsèques, ce qui est souvent une source d'incompréhension pour les souscripteurs comme pour leurs héritiers.

remettrait en cause le principe de mutualisation des risques, d'autre part augmenterait les tarifs en diminuant l'accessibilité de cette offre à une part importante des ménages.

France Assureurs et la FNMf ont proposé en revanche de s'engager à ce que tout produit payable en primes viagères offre une possibilité alternative de paiement de la prime sous forme non viagère.

### Limiter la durée du délai de carence

Les produits de prévoyance peuvent prévoir un délai de carence, uniquement en cas de maladie, qui conduit à différer la prise d'effet de la garantie. Les contrats d'assurance vie liés au financement d'obsèques présentent des disparités importantes en ce qui concerne les délais de carence, variant de 3 à 24 mois, mais la majorité d'entre eux ayant des délais compris entre 12 et 24 mois. Dans la plupart des cas, cela signifie que si le décès par maladie du souscripteur intervient au cours de ce délai de carence, aucun capital n'est dû par l'assureur et il est, en général, procédé au seul remboursement des cotisations versées par l'assuré à la succession de ce dernier.

Les assureurs ont précisé que la durée du délai de carence dépend de l'existence ou non d'une sélection médicale lors de la souscription et que le montant de la prime peut être moindre en contrepartie d'un délai de carence plus long. Ils ont souligné l'importance d'alerter un assuré susceptible de décéder dans le délai de carence en raison de son état médical visible, et de l'orienter vers un contrat d'épargne et non de prévoyance.

Face aux représentants des consommateurs qui ont estimé que des délais de carence supérieurs à un an paraissent excessifs, France Assureurs et la FNMf ont indiqué être prêts à s'engager à limiter à un an maximum le délai de carence pour les contrats d'assurance obsèques vie entière commercialisés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025.

### Limiter les clauses d'exclusions contractuelles

Il a été constaté, sur base de l'analyse de deux échantillons différents faite respectivement par l'ACPR et un membre du Comité, que la quasi-totalité des contrats contiennent des restrictions de garanties importantes, ce qui a été jugé contradictoire avec l'objet même du contrat qui est de participer au financement des obsèques de l'assuré et de nature à altérer, dans certains cas, l'intérêt du produit pour l'assuré. Outre le fait que la quasi-totalité des contrats reprend la définition restrictive de l'accident d'ores et déjà pointée par le CCSF, le Médiateur ou la Cour de cassation, les représentants des consommateurs ont relevé l'existence d'exclusions de couverture de nature choquante à leurs yeux, comme celles liées par exemple aux catastrophes naturelles (par exemple, tremblements de terre) ou à la « participation volontaire à des grèves ».

Les assureurs ont souligné que la plupart des exclusions communes aux contrats sont des exclusions dites « de marché » mais aussi des exclusions légales tel le suicide dans la première année du contrat. Elles sont liées au risque d'antisélection en l'absence de sélection médicale et au risque de

concentration (trop de décès en même temps). En cas de mise en œuvre de l'exclusion, le bénéficiaire reçoit une somme égale à la valeur de rachat, conformément à l'article L. 132-18 du Code des assurances.

France Assureurs et la FNMf se sont engagés à limiter, pour les nouvelles souscriptions, les clauses d'exclusion contractuelles et à inscrire explicitement dans les contrats le paiement de la valeur de rachat en cas de cause du décès entrant dans le champ des exclusions mentionnées au contrat d'assurance obsèques.

### Une information claire sur les clauses de revalorisation du capital

Le capital garanti peut être insuffisant pour couvrir le coût des funérailles : la valeur du capital garanti choisi à la souscription par l'assuré peut être *ab initio* trop faible ou peut le devenir, en raison de l'évolution des prix des prestations funéraires, très dynamique depuis plusieurs décennies<sup>13</sup>, obligeant ainsi les familles à apporter une contribution financière complémentaire.

Pour réduire ce risque, le législateur a introduit dès 2008 l'obligation de revalorisation annuelle du capital garanti des contrats en prestations obsèques (mais pas celui des contrats obsèques en capital) via un mécanisme

---

13 L'indice annualisé des prix à la consommation pour les services funéraires est passé de 100 en 2015 à 124,66 en 2024, soit une croissance de 24,66 %. Source : Insee (indice annuel des prix à la consommation – base 2015 – ensemble des ménages – France – nomenclature Coicop : 12.7.0.3 – Services funéraires | Insee).

réglementaire de participation aux bénéfices <sup>14</sup>, mais qui peut être malgré tout insuffisant. Certains contrats prévoient une revalorisation annuelle automatique du capital garanti et éventuellement des primes, en sus du mécanisme réglementaire de participation aux bénéfices. Par ailleurs les opérateurs funéraires peuvent proposer une garantie de bonne exécution c'est-à-dire leur prise en charge des écarts éventuels au moment du décès du souscripteur, entre le coût réel des prestations funéraires prévues dans le descriptif de la formule choisie (hors taxes et hors tiers) et les sommes qui sont versées à l'opérateur funéraire par l'assureur au titre du contrat d'assurance obsèques. Cette garantie de bonne exécution ne peut s'appliquer que sur des contrats en prestations prévoyant un mécanisme d'indexation automatique du capital garanti.

Pour les contrats en capital, souscrits généralement sur la base d'une estimation du coût des obsèques à la date de souscription, aucun mécanisme automatique de revalorisation du capital n'est réglementairement obligatoire. Cependant des engagements ont été pris par les entreprises d'assurance, en 2012 et 2015, dans le cadre de l'assemblée générale de France Assureurs et du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance, afin que les contrats obsèques en capital prévoient un dispositif de revalorisation du capital, tenant compte du taux d'intérêt technique retenu pour déterminer la cotisation.

<sup>14</sup> Article L. 2223-34-1 du Code général des collectivités territoriales – cf. annexe 3 de l'Avis.

## L'Avis du CCSF du 8 octobre 2024 sur les contrats d'assurance obsèques

- Le Comité approuve le tableau des exemples normalisés, tels que présentés en annexe <sup>a)</sup>. Ce tableau, qui repose sur une hypothèse de 5000 euros de capital garanti, proche du coût moyen des obsèques hors marbrerie, permet de donner au souscripteur une information sur le montant cumulé des cotisations qu'il est susceptible de verser en fonction de 3 âges de souscription (50, 60 et 70 ans) et pour chacune des modalités de cotisations proposées par l'assureur, ainsi que la valeur de rachat du contrat au terme du versement des cotisations et a minima après 45 ans de cotisations pour le paiement viager des cotisations en cas de souscription à 50 ans, 35 ans pour une souscription à 60 ans et 25 ans pour une souscription à 70 ans. Il pourra constituer un support pédagogique pour accompagner les distributeurs dans l'exercice du devoir de conseil.
- Le Comité prend acte de l'engagement des professionnels à mettre en place ces tableaux d'exemples sur les sites internet des organismes, afin de permettre une meilleure compréhension du fonctionnement des contrats d'assurance obsèques et le cas échéant faciliter une comparabilité des offres.
- Le Comité prend acte de l'engagement des professionnels à en faciliter l'accessibilité sur leur site internet, sous format téléchargeable, à destination des prospects et des assurés.
- Le Comité prend également acte de l'engagement des professionnels, dans tous leurs nouveaux contrats, de :
  - limiter la durée du délai de carence à 1 an maximum ;
  - proposer systématiquement une offre alternative au paiement viager des cotisations, avec a minima une option de cotisations temporaires, afin de permettre un choix éclairé du souscripteur sur son engagement financier en termes de cumul des cotisations à terme ;
  - limiter les clauses d'exclusion contractuelle ;
  - inscrire explicitement dans la notice d'information le paiement de la valeur de rachat en cas de cause du décès entrant dans le champ des exclusions mentionnées au contrat d'assurance obsèques.

a) Cf. annexe 5.

.../...

Le Comité prend acte par ailleurs de l'engagement des professionnels à faciliter la consultation du dispositif obsèques d'Agira, grâce à la mise en place d'une interface logicielle qui permette la connexion automatique entre le système d'information des professionnels (notaires, collectivités territoriales, pompes funèbres, etc.) et Agira. Le Comité prend acte enfin de l'engagement des professionnels à mettre en œuvre les différents points mentionnés ci-dessus **au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2025**.

Un bilan de la bonne application de l'Avis sera mené un an après sa mise en place effective.

\*\*\*

**Au-delà des voies de progrès concernant les contrats d'assurance obsèques eux-mêmes, le Comité a évoqué plusieurs pistes qui permettraient d'améliorer l'information des souscripteurs et de leurs bénéficiaires.**

### **Renforcer la formation des opérateurs de pompes funèbres en matière d'assurance**

La formation initiale réglementaire du conseiller funéraire, qui dure environ 140 heures, comporte systématiquement un module d'une durée approximative de 15 heures sur la distribution de contrats d'assurance obsèques. En revanche, les opérateurs de pompes funèbres (OPF) sont des intermédiaires d'assurance à titre accessoire et donc non tenus à l'obligation de formation continue de 15 heures par an imposée par la directive sur la distribution d'assurance « DDA » aux intermédiaires d'assurance <sup>b)</sup>.

Le Comité a considéré qu'au regard de la complexité des contrats obsèques et des évolutions fréquentes de la réglementation relative à leur distribution, une formation continue, proportionnée et adaptée, des distributeurs était nécessaire. La Fédération française des pompes funèbres (FFPF) et la Fédération nationale du funéraire (FNF) ont indiqué soutenir le principe d'une telle formation, qu'elles jugent indispensable compte tenu de la proportion de plus en plus élevée de familles équipées de contrats obsèques.

Depuis lors, les organismes représentant les opérateurs funéraires ont sollicité la direction générale des Collectivités locales pour que les professionnels du secteur funéraire suivent une mise à jour juridique (tous les 5 ans par exemple) et des groupes de travail devraient se mettre en place au cours du dernier trimestre 2025 sur le sujet.

### **Améliorer l'information des souscripteurs sur le montant qu'il est possible de prélever sur le compte du défunt pour financer ses obsèques**

Parmi les mécanismes de financement des obsèques pouvant constituer une alternative à la souscription d'un contrat d'assurance obsèques, figure la possibilité de prélever de l'argent directement sur le compte bancaire d'un défunt pour permettre de financer ses obsèques. Cette possibilité est visée à l'article L. 312-1-4 du Code monétaire et financier. L'arrêté du 7 mai 2015 précise que ce montant, fixé à 5 000 euros en 2015 (base 100), est revalorisé annuellement en fonction de l'indice Insee des prix à la consommation (hors tabac). Toutefois, plusieurs sites publics évoquent le plafond de 5 000 euros sans préciser cette règle et sans le mettre à jour de l'inflation. Cette revalorisation en fonction de l'inflation est appliquée de manière hétérogène d'un établissement bancaire à l'autre, cela pouvant en partie résulter d'une carence d'information publique sur l'actualisation du montant. Elle semble peu connue des distributeurs des contrats obsèques et *a minima* peu mentionnée aux assurés.

b) La distribution d'assurances ne constitue pas leur activité professionnelle principale (cf. article L. 511-1 III du Code des assurances). Les OPF distribuent uniquement certains produits d'assurance qui constituent un complément à un bien ou à un service.

.../...

Le Comité a souligné la nécessité que ce montant soit revalorisé par l'ensemble des établissements bancaires et que le montant revalorisé fasse l'objet d'une publication annuelle sur un site officiel. À la suite de l'Avis du CCSF, l'arrêté du 3 décembre 2024 pris en application de l'article L. 312-1-4 du Code monétaire et financier a porté le montant à 5910 euros.

France Assureurs et la FNMF se sont engagées à ce que le souscripteur ou l'adhérent soit informé chaque année de la revalorisation sur laquelle porte leur engagement de 2012 et 2015, et ce quel que soit le montant de la provision mathématique du contrat.

Dans un communiqué de presse daté du 31 octobre 2024, intitulé « Assurances obsèques et prestations funéraires : la DGCCRF appelle à la vigilance des consommateurs »<sup>15</sup>, la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) a présenté les principaux résultats d'une enquête visant à évaluer la loyauté des pratiques commerciales dans le secteur de la prévoyance obsèques, incluant les banques, assurances, mutuelles, courtiers et opérateurs funéraires.

La DGCCRF a indiqué partager les constats et les recommandations formulées dans l'Avis du CCSF du 15 octobre 2024, soulignant notamment la nécessité de renforcer l'information précontractuelle des consommateurs et de normaliser les supports de présentation des offres afin de faciliter leur comparaison. Elle a également annoncé qu'elle procéderait à des vérifications pour s'assurer du respect des engagements pris par les professionnels dans le cadre de cet Avis.

## 2.3 Les entrepreneurs individuels

La loi n° 2022-172 du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante (API) est le point d'aboutissement d'une évolution progressive. Elle vise à créer un cadre juridique, fiscal et social plus simple et protecteur pour les entrepreneurs individuels (EI), y compris les micro-entrepreneurs, qui bénéficient d'un régime fiscal et social simplifié, en deçà de certains seuils. En particulier, la loi API crée une séparation des patrimoines personnel et professionnel des entrepreneurs individuels, et la possible renonciation à cette séparation, formalisée et limitée en durée comme en montant, dans le but de mieux protéger leurs biens personnels et de favoriser le rebond de ceux qui ont connu des difficultés.

Dans sa lettre de mission, adressée à la présidente du CCSF en juillet 2024, le ministre en charge de l'Économie et des Finances a confié au CCSF la production d'un rapport sur « *les relations entre les banques et les entrepreneurs individuels afin d'examiner les évolutions liées au nouveau statut, l'accès aux services bancaires et au crédit bancaire...* », évaluant « *... les renonciations accordées par les entrepreneurs individuels en faveur*

*de leurs créanciers professionnels au principe de séparation des patrimoines personnels et professionnels...* » tout en analysant « *... le parcours des entrepreneurs individuels en situation de surendettement...* ».

Le Comité a, tout d'abord, souligné que les constats établis dans son rapport doivent être mis en perspective avec le fait que 2023 est la première année pleine d'application de la loi API, ce qui ne lui a pas permis de disposer d'un recul suffisant sur certains aspects de l'application de la loi.

### Une réforme aux objectifs ambitieux, perfectible sur certains aspects

L'un des objectifs de la loi API était de protéger le patrimoine personnel de l'entrepreneur individuel et de lui permettre de bénéficier de la procédure de surendettement pour ses difficultés personnelles. Sa mise en œuvre soulève plusieurs questions.

En premier lieu, les membres du CCSF se sont interrogés sur l'effectivité de la protection offerte à l'entrepreneur individuel en tant que débiteur par la séparation de ses patrimoines personnel et professionnel. Le recours à la renonciation, formalisée en durée comme en montant, par les créanciers

<sup>15</sup> DGCCRF (octobre 2024). Communiqué de presse ; Assurances obsèques et prestations funéraires : la DGCCRF appelle à la vigilance des consommateurs. [https://www.economie.gouv.fr/files/directions\\_services/dgccrd/media-document/cp-dgccrf-assurances-obseques-prestations-funeraires.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccrd/media-document/cp-dgccrf-assurances-obseques-prestations-funeraires.pdf)

professionnels apparaît très limité (*cf. infra*). La loi a cependant maintenu la possibilité pour les entrepreneurs individuels d'apporter aux créanciers professionnels si cela était utile dans le cadre de l'octroi d'un financement, des sûretés conventionnelles sur les biens de leur patrimoine personnel.

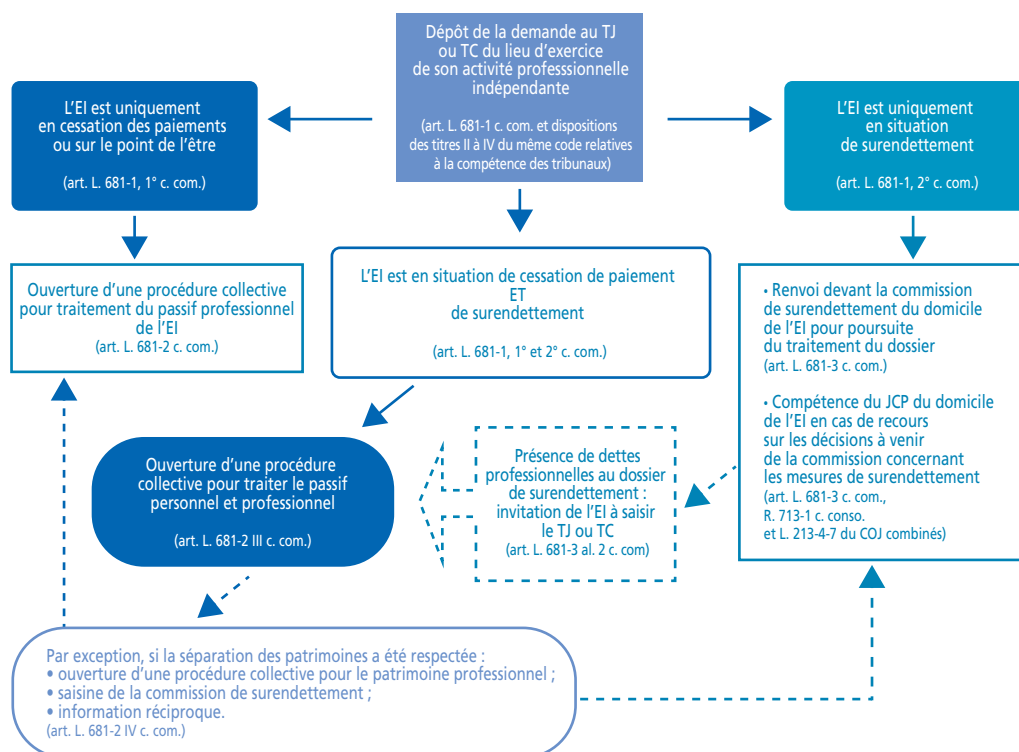
Par ailleurs, la notion « d'utilité » pour définir les éléments relevant du patrimoine professionnel est considérée comme perfectible en termes de sécurité juridique.

Le dispositif de traitement des difficultés de l'entrepreneur individuel mis en place par la loi API, et notamment l'articulation entre les procédures collectives et la procédure de surendettement, s'avère complexe et mal compris tant par les usagers, que par les institutions en charge de son application. Certaines difficultés de mise en œuvre pourront être résolues au fil des usages. Une clarification au plan normatif de ces modalités d'articulation est cependant indispensable afin de mieux définir le périmètre

d'intervention de ces procédures pour les EI, et d'éviter les conflits positifs ou négatifs de compétences entre les tribunaux et les commissions de surendettement. Les travaux du CCSF devraient permettre d'alimenter les travaux interministériels en cours sur la simplification du livre VI du Code de commerce.

Enfin, la simplicité et l'allègement des procédures d'immatriculation ne doivent pas occulter les responsabilités de l'entrepreneur individuel dans

### Schéma simplifié des procédures applicables aux EI en difficulté dans le cadre de la loi API



Note : c. com. : Code de commerce ; c. conso. : Code de la consommation ; COJ : Code de l'organisation judiciaire ; TJ : tribunal judiciaire ; TC : tribunal de commerce ; JCP : juge des contentieux de la protection.

Source : Banque de France – direction des Services aux particuliers.



l'exercice de son activité, en particulier vis-à-vis de ses clients, notamment et surtout lorsque ceux-ci se trouvent être pour finir des consommateurs.

**Un statut juridique unique de l'EI qui recouvre une diversité importante de situations**

La mise en œuvre de la loi API, visant à la simplification et à l'unicité du statut juridique de l'EI, concerne une population d'entrepreneurs caractérisée par une forte hétérogénéité et une diversité importante de situations. On constate une forte croissance des immatriculations des entrepreneurs individuels, parmi lesquels une proportion importante de micro-entrepreneurs, depuis 2008. Cette dynamique doit cependant être nuancée à deux égards. D'une part, au sein de cette population globale, seule la moitié des entrepreneurs individuels auraient une activité réellement génératrice d'un chiffre d'affaires. D'autre part, cette progression résulte, en partie, de la volonté des pouvoirs publics d'identifier des activités nouvelles notamment au regard des politiques sociales et fiscales. Si les entrepreneurs individuels représentent un poids économique consolidé non négligeable, on constate une hétérogénéité des revenus, avec plus de la moitié des EI, parmi lesquels notamment une partie des micro-entrepreneurs, qui ont un revenu annuel inférieur à 10 000 euros et dont l'activité constitue un revenu d'appoint.

**Les relations entre les entrepreneurs individuels et les banques**

La loi API ne semble pas avoir amené de changements majeurs dans les relations entre les entrepreneurs individuels et les établissements de crédit et de paiement.

En effet, les banques segmentent leurs clientèles en plusieurs marchés, notamment celui des « professionnels » (c'est-à-dire les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, ainsi que les entreprises, particulièrement les TPE) qui est distinct de celui des « particuliers », qui sont des consommateurs (c'est-à-dire des personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels). Les banques intègrent les entrepreneurs individuels au marché des professionnels. Cette clientèle ne

fait généralement ni l'objet du fait de son statut juridique, d'un marché spécifique, ni d'équipes dédiées à la catégorie d'entrepreneurs individuels, hormis dans le cas d'établissements qui ont mis en œuvre une politique commerciale et tarifaire en démarrage ciblant les micro-entrepreneurs ainsi que les professionnels, dont les EI. Une palette similaire de services bancaires est le plus souvent proposée aux professionnels qu'ils soient entrepreneurs individuels (personnes physiques) ou clients en forme sociétaire (personnes morales). Les besoins, en services bancaires comme en financement, des entrepreneurs individuels ne sont pas liés à leur statut juridique. Ils dépendent de leur activité, de la typologie de leur clientèle (particuliers ou professionnels) et du cycle dans lequel ils se situent (lancement-démarrage, gestion courante, développement, patrimonialisation).

Cartographie des besoins de services bancaires et de financements (non exhaustive)

Situations	Exemples de besoins en matière de services bancaires et autres
EI ayant une clientèle de particuliers	Terminal de paiement, gestion d'espèces
EI ayant une clientèle d'entreprises/administrations publiques	Affacturation Système de facturation/relance
EI exerçant une activité commerciale	Financement d'un stock/besoin en fonds de roulement Achat/location de locaux
EI exerçant une activité artisanale	Financement d'un stock/besoin en fonds de roulement Financement du matériel
EI exerçant une profession libérale	Achat/financement du fonds de commerce Achat/location de matériels, achat/location de locaux Rachat de parts
EI exerçant une activité agricole	Achat/location de matériels, achat de terrains Réalisation de travaux Transmission, achats d'exploitations

Source : Cabinet Athling.

Une enquête récente de l'Union des entreprises de proximité (U2P) et l'Institut supérieur des métiers (ISM) <sup>16</sup> montre que les entrepreneurs individuels sont plutôt satisfaits de leurs banques, ce qui semble corroboré par le faible nombre de réclamations lié à leur relation avec leur établissement bancaire.

La lisibilité des libellés et tarifs des services bancaires faisant l'objet d'une interrogation persistante au sein des membres du CCSF, la Fédération bancaire française (FBF) avait proposé de revenir vers le CCSF d'ici fin 2025 après avoir établi un constat avec l'ensemble de la profession bancaire au sujet de la lisibilité des principaux services bancaires utilisés par les professionnels, dont les entrepreneurs individuels. Ce constat aurait permis d'apprécier si un effort particulier est à mener, par exemple, par l'établissement d'un éventuel glossaire commun, pour améliorer la lisibilité et la compréhension des professionnels.

Depuis lors, ce sujet a été intégré dans le projet de loi de simplification de la vie économique <sup>17</sup>.

### L'accès au crédit

Les encours de crédits aux entrepreneurs individuels octroyés par les six grands groupes bancaires <sup>18</sup> s'élèvent à fin 2023 à 28,9 milliards d'euros. Ces encours sont en croissance depuis 2019.

On constate également, même s'il reste marginal, une utilisation

croissante du microcrédit professionnel par certains entrepreneurs individuels, en particulier les micro-entrepreneurs (avec un encours total de microcrédit professionnel de 81,9 millions d'euros à fin 2023, les EI pesant 77,3 % de ce total).

Les micro-entrepreneurs peuvent se trouver en difficulté, en l'absence de documents comptables certifiés, pour illustrer la réalité de leur activité et de leur situation. Les membres du CCSF recommandent donc d'étudier l'opportunité d'étendre l'obligation de tenue d'un registre des charges d'exploitation à l'ensemble des micro-entrepreneurs, ce qui, sans imposer un formalisme excessif, les aiderait notamment pour leur gestion comptable et financière, dans leur parcours d'accession au crédit et les protégerait dans le cadre d'éventuelles procédures collectives.

Dans le cadre des crédits qu'elles octroient aux entrepreneurs individuels, les banques recherchent avec leurs clients la possibilité de garanties adaptées en fonction du client, de son activité et de ses capacités. Ces garanties peuvent être liées au patrimoine professionnel et peuvent aussi prendre en compte des garanties d'autres personnes (morales ou physiques). Par ailleurs, les banques peuvent accepter des garanties sur le patrimoine personnel apportées par l'entrepreneur individuel sous forme de sûretés conventionnelles, comme cela était déjà le cas avant la loi API (cette possibilité ne constituant pas une novation, la documentation de ces garanties

– chiffrage, modalités de recours – n'entrait pas dans l'objet du rapport du CCSF). Enfin, sur la base des informations communiquées par la FBF, on observe que les banques et les entrepreneurs individuels ont peu recours au nouveau dispositif de renonciation à la séparation du patrimoine. Ce constat est positif au regard des interrogations du législateur sur de possibles usages excessifs de cette nouvelle procédure. Les membres du CCSF ont estimé qu'une vision complète des deux dispositifs de levée de la protection du patrimoine personnel de l'entrepreneur individuel, renonciation et sûretés conventionnelles sur un bien personnel, pourrait être intéressante, avec un recul suffisant, pour permettre d'apprécier l'impact réel du dispositif de séparation des patrimoines introduit par la loi API.

---

<sup>16</sup> Enquête ISM pour l'U2P – Situation économique et modes de financement des entreprises de proximité, 10 mars 2025.

<sup>17</sup> Cf. partie 1.3.

<sup>18</sup> BNP Paribas, Société générale, groupe BPCE, groupe Crédit agricole, groupe Crédit mutuel et La Banque Postale.



## Récapitulatif des propositions

Le Comité identifie sept propositions, selon les axes suivants :

- mieux appréhender les entrepreneurs individuels dans leur diversité, afin d'éclairer les politiques publiques en faveur de cette catégorie d'entrepreneurs;
- informer et former les entrepreneurs individuels sur leurs responsabilités dans l'exercice de leur activité;
- faciliter l'accès au crédit bancaire et l'accompagnement des EI;
- simplifier le parcours des entrepreneurs en difficulté.

### Axe n° 1 : Mieux appréhender les entrepreneurs individuels dans leur diversité

- 1) Analyser les raisons qui expliquent l'écart important entre EI immatriculés et EI cotisants (ministère en charge de l'Économie et des Finances, INPI, Insee, Urssaf, MSA, DGFIP).
- 2) Réaliser une cartographie annuelle des entrepreneurs individuels (ministère en charge de l'Économie et des Finances).

### Axe n° 2 : Informer et former les entrepreneurs individuels sur leurs responsabilités dans l'exercice de leur activité

- 3) Veiller à ce que les EI soient informés de leurs obligations en tant que professionnels lorsque leurs activités impliquent un consommateur (ministère en charge de l'Économie et des Finances).

### Axe n° 3 : Faciliter l'accès au crédit bancaire et l'accompagnement des entrepreneurs individuels

- 4) Étudier l'opportunité d'étendre l'obligation de tenue d'un registre des charges d'exploitation à l'ensemble des micro-entrepreneurs (ministère en charge de l'Économie et des Finances).
- 5) Analyser la pratique de prise de garantie et les recours à la renonciation (ministère de la Justice, ministère en charge de l'Économie et des Finances).

### Axe n° 4 : Simplifier le parcours des entrepreneurs en difficulté

- 6) Mener une étude approfondie sur l'accès des entrepreneurs individuels aux dispositifs de prévention des difficultés (ministère en charge de l'Économie et des Finances, ministère de la Justice, Banque de France).
- 7) Simplifier et clarifier le parcours des entrepreneurs individuels en difficulté après le point d'entrée unique (ministère de la Justice, ministère en charge de l'Économie et des Finances).

## 2.4 La réception des obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) par les clientèles

La présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a remis le 5 mai 2025 au ministre en charge de l'Économie et des Finances son rapport

« Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : quelle réception des obligations réglementaires par les clientèles des institutions financières ? ». L'objectif était, selon les termes de la lettre de mission du Ministre, « d'analyser les moyens et les méthodes d'explication de ces normes à leurs clients par les entreprises du secteur financier, y compris des vigilances renforcées

concernant certains publics comme les personnes politiquement exposées ». Le Ministre ayant demandé ce rapport à la présidente du CCSF, les analyses et propositions qui y figurent n'engagent en aucun cas les membres du Comité.

Ce rapport, essentiel pour la mise en œuvre de politiques plus efficaces en matière de prévention, s'inscrit dans une réflexion sur les moyens d'améliorer

### Évolution des informations à recueillir selon le type de personnes

Personnes	Réglementation nationale actuelle <sup>a)</sup>	Nouveau paquet européen <sup>b)</sup>
Physiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom et prénom</li> <li>Date et lieu de naissance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noms et prénoms</li> <li>Date complète et lieu de naissance</li> <li>Nationalités, apatridie, statut de réfugié ou autre statut</li> <li>Lieu de résidence habituelle ou adresse postale à laquelle la personne peut être jointe</li> <li>Numéro d'identification fiscale, si disponible</li> </ul>
Morales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forme juridique</li> <li>Dénomination</li> <li>Numéro d'immatriculation</li> <li>Adresse du siège social et du lieu de direction effective de l'activité</li> <li>Identification et vérification de l'identité des personnes agissant pour le compte du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forme juridique et nom de l'entité juridique</li> <li>Adresse du siège statutaire ou officiel et du lieu principal de l'activité (s'il est différent), ainsi que pays de création</li> <li>Pays de constitution</li> <li>Noms des représentants légaux ainsi que numéro d'enregistrement le cas échéant</li> <li>Numéro d'identification fiscale et identifiant d'entité juridique</li> <li>Nom des personnes détenant des parts ou occupant un poste de direction sous la forme d'un mandataire</li> </ul>
Trusts et fiducies	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informations pour l'identification des personnes physiques ou morales des constituants, des fiduciaires, des bénéficiaires et, le cas échéant, du tiers chargé de s'assurer de la préservation des intérêts du constituant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informations de base sur la construction juridique (nom ou identifiant unique, acte constitutif, finalités, actifs détenus ou gérés) <sup>c)</sup></li> <li>Adresse de résidence des trustees ou des personnes occupant une position équivalente dans une construction juridique similaire et, si elle diffère, lieu depuis lequel le trust exprès ou la construction juridique similaire est administré, les pouvoirs qui réglementent et lient les constructions juridiques, ainsi que, le cas échéant, le numéro d'identification fiscale et l'identifiant d'entité juridique</li> </ul>
Bénéficiaires effectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informations identiques à celles demandées pour l'identification des personnes physiques ou morales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noms et prénoms</li> <li>Date complète et lieu de naissance</li> <li>Adresse et pays de résidence</li> <li>Nationalités</li> <li>Numéro de document d'identité</li> <li>Numéro personnel unique d'identification attribué à la personne par son pays de résidence habituelle, ainsi qu'une description générale du type de document concerné</li> </ul> <p>Les entités juridiques ou trusts exprès doivent par ailleurs préciser pour leurs bénéficiaires effectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nature et étendue des intérêts effectifs détenus dans l'entité ou la construction juridique, qu'il s'agisse d'une participation au capital ou d'un contrôle exercé par d'autres moyens, ainsi que la date à partir de laquelle les intérêts effectifs sont détenus</li> <li>Informations sur l'entité juridique dont la personne physique est le bénéficiaire effectif ou, dans le cas de constructions juridiques dont le bénéficiaire effectif est la personne physique, des informations de base sur la construction juridique</li> <li>Description générale des caractéristiques de la catégorie de bénéficiaires</li> <li>Description de la structure de propriété et de contrôle lorsqu'elle est complexe, y compris la dénomination et, lorsqu'ils existent, les numéros d'identification des différentes entités ou constructions juridiques qui font partie de cette structure, ainsi qu'une description des relations entre elles, y compris la participation détenue</li> <li>Lorsque des objets d'un pouvoir et des preneurs par défaut sont identifiés : pour les personnes physiques, leurs prénoms et noms ; pour les entités juridiques et constructions juridiques, leur dénomination ; pour une catégorie d'objets d'un pouvoir ou de preneurs par défaut, sa description</li> </ul>

Notes : a) Articles R. 561-5, R. 561-7 et R. 561-10 du Code monétaire et financier.

b) Article 22 du règlement 2024/1624.

c) Article 2 du règlement 2024/1624.

Source : Colb, extrait du rapport LCB/FT, page 45.

### Évolution de la périodicité des informations à recueillir selon les profils de risque

Profil de risque	Réglementation nationale actuelle <sup>a)</sup>	Nouveau paquet européen <sup>b)</sup>
Élevé, à qui s'applique les mesures de vigilance renforcées	Pas de délai de périodicité minimale (dépend du profil de risque de la relation d'affaires tel que défini par chaque assujetti)	1 an
Autre		5 ans

Source : Extrait du rapport LCB/FT, page 45.

la compréhension et l'acceptabilité des obligations réglementaires, particulièrement en prévision du renforcement de celles-ci dans le cadre de la lutte contre le narcotrafic et avec l'adoption du « paquet européen anti-blanchiment » dont les principaux textes entreront en vigueur en 2027.

### L'importance des obligations LCB/FT et la nécessité de mieux comprendre leur réception par les clientèles

Le rapport souligne que la vigilance accrue des institutions financières vis-à-vis de leurs clients est imposée par des obligations légales, en réponse à des enjeux majeurs en matière de blanchiment des capitaux

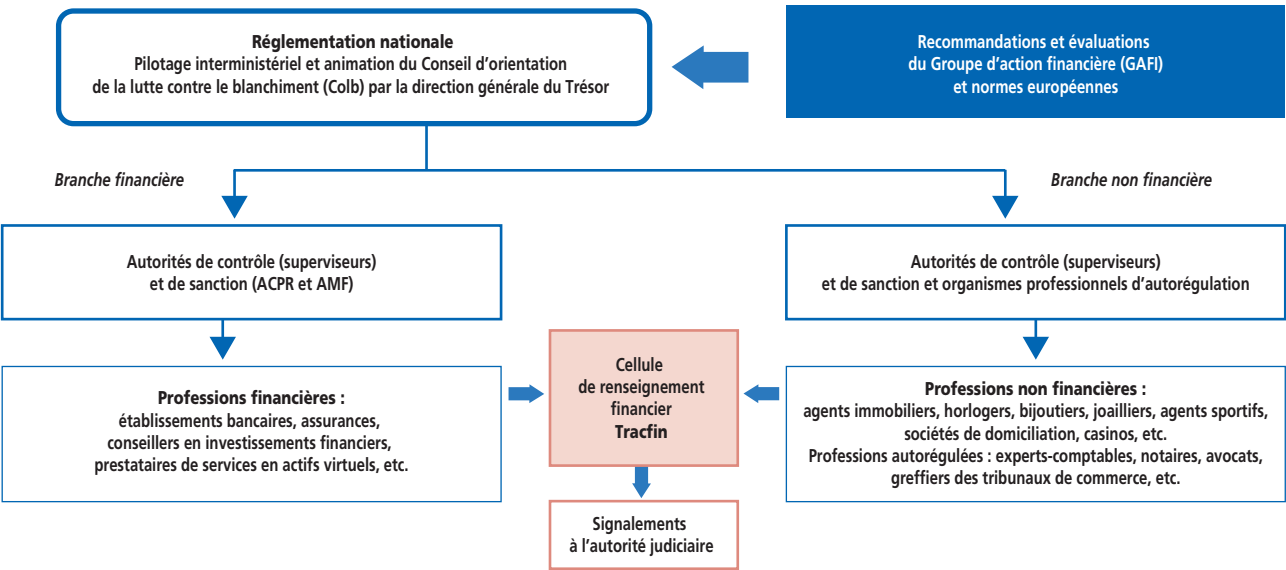
et de financement du terrorisme (LCB/FT) qui représentent jusqu'à 1 870 milliards d'euros à l'échelle mondiale et 210 milliards d'euros en Europe.

Les institutions financières jouent un rôle clé dans la prévention de ces phénomènes et doivent, dans ce cadre, recueillir des informations sur leurs clients afin d'évaluer les risques liés à chaque relation d'affaires et surveiller les opérations pour en détecter d'éventuelles anomalies.

Le rapport constate que la réception de la réglementation LCB/FT par les clients est difficile à appréhender avec précision, faute d'indicateurs chiffrés à ce sujet et de remontées massives de doléances de la part notamment des associations de consommateurs.

Il relève cependant des incompréhensions et insatisfactions de la part de certaines entités soumises à ces obligations ainsi que parmi certaines catégories de clients, qui peuvent résulter de sollicitations jugées trop fréquentes ou redondantes, de disparités dans les exigences selon les établissements ou les types de clients, ainsi que d'un manque de clarté ou de pédagogie dans la communication. Ces situations découlent en grande partie des obligations mêmes de la réglementation LCB/FT, qui impose une vigilance régulière et une approche fondée sur les risques. Cette approche conduit mécaniquement à des pratiques variables d'un établissement à l'autre, ce qui peut générer de l'incompréhension chez les clients. Certaines catégories de clientèles, comme les professionnels, les associations humanitaires, ainsi

#### Organisation de la régulation et de la supervision en matière de LCB/FT en France



Source : Colb, extrait du rapport LCB/FT, page 19.

que certaines personnes politiquement exposées (PPE) et les Français de l'étranger, se sentent particulièrement affectées par ces procédures.

### Des propositions concrètes pour améliorer la réception de la réglementation LCB/FT

Le rapport présente seize propositions structurées autour de cinq axes principaux afin de favoriser une meilleure compréhension et acceptabilité de la réglementation LCB/FT par les clientèles des institutions financières, tout en ne dégradant pas le niveau de vigilance et la sécurité nécessaires. Ces axes incluent des actions visant à mieux suivre et gérer les insatisfactions

des clients, simplifier le recueil des données nécessaires à la connaissance client, renforcer la formation et la communication, clarifier les attentes envers les entités assujetties, et anticiper les impacts du développement de l'identité numérique sur les procédures de connaissance client.

Le rapport insiste sur la nécessité de renforcer la communication institutionnelle et la pédagogie en matière de LCB/FT, notamment auprès des clients. Bien que certaines bonnes pratiques existent, il est essentiel que les autorités publiques et les institutions financières améliorent leur communication pour expliquer les raisons des demandes de ces dernières, notamment en ce qui concerne les obligations de lutte

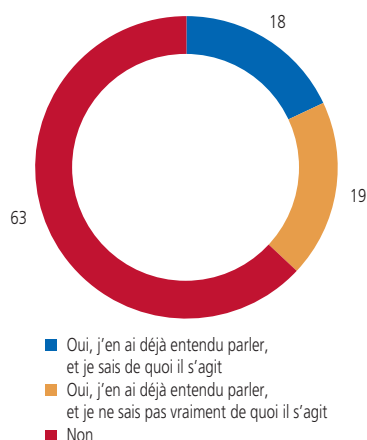
contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Cette démarche vise à réduire les incompréhensions et à améliorer la coopération entre les entités financières et leurs clients.

L'enjeu de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ne saurait être pris à la légère, des efforts doivent être consentis pour améliorer la compréhension des obligations réglementaires par les clientèles. Le rapport constitue une étape importante dans cette réflexion, et les propositions formulées visent à renforcer l'efficacité du dispositif tout en tenant compte des préoccupations légitimes des clients.

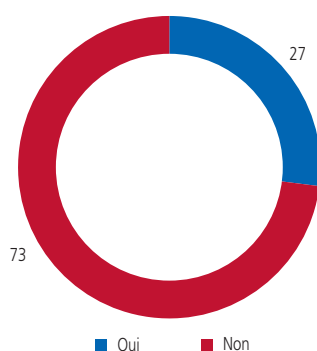
### Résultats du sondage YouGov commandé par Planète CSCA

(en %)

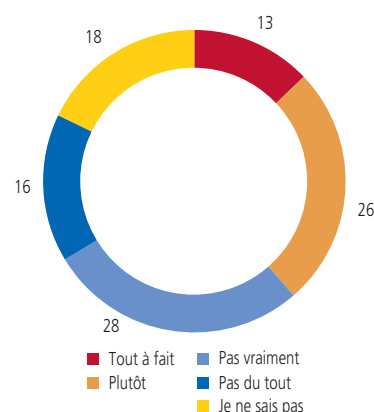
La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) est un dispositif visant à limiter les techniques et moyens permettant de blanchir de l'argent et de financer des entreprises criminelles. Avez-vous déjà entendu ce terme ?



Savez-vous que les distributeurs d'assurance (agents, courtiers ou salariés d'une entreprise d'assurance) doivent respecter certaines règles en matière de LCB/FT qui les obligent notamment à se renseigner sur votre identité ou sur l'origine de vos fonds ?



Les questions sur votre identité et l'origine de vos fonds dans le cadre des règles LCB/FT, vous paraissent-elles intrusives et inappropriées ?



Source : Planète CSCA.

## Détail des propositions formulées dans le rapport, avec les porteurs des mesures

### Axe n° 1 : Suivre les insatisfactions ou difficultés nées de l'application des obligations réglementaires LCB/FT

- 1) Identifier et suivre les réclamations reçues des clientèles liées à l'application des obligations réglementaires LCB/FT (Banque de France, ACPR).
- 2) Identifier et analyser, de manière proportionnée à l'activité et à la taille des établissements, les insatisfactions des clientèles potentiellement liées à l'application des obligations réglementaires LCB/FT, en vue d'améliorer la relation client, les entités restant libres quant aux modalités choisies (entités assujetties).

### Axe n° 2 : Simplifier le recueil et l'actualisation des données de connaissance du client

- 3) Inciter les entreprises à se doter du numéro d'identifiant d'entité juridique (LEI), de manière à faciliter le recueil par les entités assujetties, dans le cadre de leur processus de connaissance client, des informations sur la structure de l'entité, les relations de contrôle et les filiales (organisations patronales ou associations représentant les clientèles professionnelles).
- 4) Explorer, avec l'ensemble des parties prenantes, la possibilité, l'intérêt et les éventuels ajustements normatifs nécessaires afin de constituer une plateforme sécurisée permettant la tenue à jour des données de connaissance du client des entités assujetties à partir des données collectées auprès des administrations (entités assujetties et administrations concernées).
- 5) Mutualiser au sein d'une même entité assujettie la collecte des informations et pièces demandées au titre des diverses obligations légales de connaissance du client (LCB/FT, lutte contre la corruption, etc.), ainsi que celles nécessaires à la réalisation du devoir de conseil, afin d'éviter les sollicitations répétées et redondantes des clients (entités assujetties).
- 6) Fiabiliser le registre des bénéficiaires effectifs des sociétés et faciliter les modalités de déclaration des divergences par les assujettis ; permettre aux professions assujetties d'avoir accès au registre des bénéficiaires effectifs des associations (DG Trésor, ministère de l'Intérieur, entités assujetties).

### Axe n° 3 : Former et communiquer

- 7) Intégrer la thématique LCB/FT dans le cadre de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière (Educfi).
- 8) Enrichir et systématiser l'information des personnes politiquement exposées (PPE) par leurs employeurs ou les entités auxquelles elles sont rattachées ; veiller à ce que les administrations de tutelle des entreprises publiques s'assurent de l'effectivité de l'information des PPE ; prévoir une page dédiée d'information sur le site servicepublic.fr rappelant la réglementation et intégrant une foire aux questions (employeurs et entités auxquelles les PPE sont rattachées, DG Trésor).
- 9) Renforcer la pédagogie au niveau des réseaux de distribution, que ce soit lors de l'entrée en relation (par exemple par la remise au client de documents explicatifs, institutionnels ou non, ou une présentation

.../...

pédagogique du conseiller clientèle) et en particulier lors de l'actualisation des données de connaissance client, et inclure cette dimension dans les formations existantes dédiées à la LCB/FT des collaborateurs des entités assujetties (entités assujetties).

10) Mettre en place un dialogue tripartite autorités nationales, banques, représentants des Français de l'étranger pour faciliter les échanges, partager les bonnes pratiques, trouver des solutions aux obstacles qui apparaissent et mener des actions de sensibilisation (DG Trésor, ministère des Affaires étrangères, Banque de France/ACPR, Fédération bancaire française – FBF, associations de représentants des Français de l'étranger).

### Axe n° 4 : Clarifier les attentes envers les entités assujetties

11) Établir une liste des entreprises publiques, en particulier des entreprises publiques locales (EPL), concernées par le nouveau règlement au titre des PPE (DG Trésor, ministère de l'Intérieur).

12) Évaluer l'opportunité de la publication d'une liste de documents de base nécessaires lors d'une relation d'affaire avec une PPE (ACPR, AMF, DG Trésor, entités assujetties)

13) Poursuivre les travaux pour fournir des aides à l'identification des PPE (DG Trésor, ministère de l'Intérieur, entités assujetties, employeurs et entités auxquelles les PPE sont rattachées).

14) Engager une réflexion entre organismes assureurs (France Assureurs, FNM, CTIP) et distributeurs sur l'identification des éventuelles difficultés liées à la mise en œuvre de la connaissance client dans le cadre des obligations LCB/FT, et sur le renforcement d'actions de sensibilisation sur l'importance des enjeux (France Assureurs, FNM, CTIP, distributeurs).

### Axe n° 5 : Anticiper les effets du développement de l'identité numérique sur les diligences de connaissance du client

15) Analyser, à la lumière des nouveaux textes européens, la façon dont le justificatif d'identité généré par l'application France identité pourrait être utilisé dans le cadre des mesures de vérification d'identité prévues à l'article R. 561-5-1 du Code monétaire et financier (DG Trésor, ministère de l'Intérieur, ACPR, ANSSI, entités assujetties).

16) Veiller à prendre en compte, dans le cadre des programmes de numérisation de documents officiels comme les titres de séjour, les conséquences éventuelles en termes d'accès aux services bancaires, liées à l'application des obligations réglementaires LCB/FT (ministère de l'Intérieur, DG Trésor).

Ce rapport a été salué par les professionnels comme permettant de mettre en exergue les principaux points d'attention pour les acteurs du secteur financier. Les employeurs et entités auxquelles les personnalités politiquement exposées (PPE) sont rattachées se sont engagées dans des actions d'information renforcée sur les conséquences de ce statut. Un point d'étape de l'engagement des mesures proposées dans le rapport est prévu à l'automne.

La Banque de France s'est déjà emparée du sujet dans son programme d'éducation financière à destination notamment des entrepreneurs individuels pour leur faire prendre conscience de l'enjeu de la LCB/FT. Un focus également est prévu dans le Passeport Educfi pour sensibiliser les jeunes au circuit de blanchiment des capitaux et financement du terrorisme, auquel ils peuvent contribuer par leurs achats sans le savoir.

L'association LCB-FT qui a pour mission de promouvoir l'éducation des consommateurs mais aussi des professionnels sur ces sujets a publié une interview de la présidente du CCSF à la suite de la parution du rapport <sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Interview de Catherine Julien-Hiebel, présidente du CCSF – « La majorité des clients ne connaît pas les notions de LCB-FT » – Le média dédié à la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme (juillet 2025) | <https://www.lcb-ft.fr/news/interview-catherine-julien-hiebel>



## Les missions récurrentes du CCSF

3.1	Le suivi des tarifs bancaires	38
3.2	La désignation des médiateurs	41
3.3	Le suivi des travaux antérieurs	44

## 3.1 Le suivi des tarifs bancaires

### L'Observatoire des tarifs bancaires

Le CCSF est chargé par la loi de régulation bancaire et financière n° 2010-1249 du 22 octobre 2010, de suivre l'évolution des pratiques tarifaires des établissements bancaires pour les services proposés à leurs clients, personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels. Ces dispositions sont codifiées à l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier.

Pour accomplir cette mission, le CCSF a constitué, en son sein, l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB). Cet organe est composé de 8 membres (4 titulaires et 4 suppléants, représentant, paritairement, les représentants des professionnels du secteur bancaire et les représentants des clientèles de particuliers).

Depuis 2011, le rapport de l'OTB, rendu public, analyse les évolutions tarifaires, en s'appuyant, pour la collecte et le traitement des données tarifaires, sur un cabinet indépendant, Sémaphore Conseil. L'OTB bénéficie également du concours de la direction générale du Trésor, de la Banque de France, notamment de sa direction générale des Statistiques, des Études et de l'International, en charge de la pondération des données, des Instituts d'émission d'outre-mer (IEDOM et IEOM) et de l'Insee.

### Les constats du rapport annuel 2024

Le rapport annuel 2024 de l'OTB a été approuvé par le CCSF lors du Comité plénier du 8 octobre 2024 et publié le 10 octobre 2024.

Cette édition comporte un changement de méthodologie afin de mieux prendre en compte la représentativité de l'évolution des tarifs bancaires. L'OTB a décidé d'arrêter désormais au 5 avril (et non plus au 5 janvier) l'étude des tarifs en vigueur, la modification des plaquettes tarifaire intervenant dans la grande majorité des établissements au plus tard en avril.

Sur un panel de 100 établissements, représentant 98,9 % des parts de marché, l'analyse des tarifs bancaires au 5 avril 2024 fait apparaître deux faits marquants :

- une hausse maîtrisée des tarifs bancaires ;
- une forte baisse des tarifs de l'offre spécifique à destination des populations en situation de fragilité financière (OCF) ainsi que des frais d'incidents appliqués aux clients détenteurs de cette offre.

En effet, après être restés quasi stables au cours de l'année 2023, dans un contexte d'inflation pourtant élevée, les prix des services bancaires ont augmenté, au cours du premier semestre 2024, selon l'indice Insee, de 3,0 % entre juin 2023 et juin 2024, contre 2,2 % pour l'inflation générale.

Sur deux ans, cette hausse reste cependant maîtrisée, car la hausse des prix

des services bancaires de juin 2022 à juin 2024 (+ 2,9 %) est largement inférieure à l'inflation sur la même période (+ 6,8 %).

L'OTB relève, comme en 2023, une évolution à la baisse des cotisations annuelles de l'OCF. Au 5 avril 2024, sur les 99 établissements proposant une offre spécifique à destination des clients identifiés en situation de fragilité financière, 97 affichent un prix de 1 euro ou moins par mois (dont 8 pratiquent la gratuité). Les frais d'incidents ont également été très fortement réduits, et même totalement supprimés dans une majorité d'établissements pour les clients détenteurs de l'OCF.

Dans son chapitre à visée pédagogique « Le saviez-vous ? », l'OTB présente :

- le calendrier de mise en œuvre et les implications en matière tarifaire du règlement européen sur le virement instantané ;
- le prix des paiements et des retraits par carte bancaire en devises, ainsi que le prix du transfert des produits d'épargne logement et d'épargne populaire ;
- les pratiques mises en œuvre par les établissements financiers en matière de co-marquage ou non des cartes de retrait et de paiement. Cette analyse illustre une tendance au recul du co-marquage qui soulève des enjeux financiers pour les commerçants ainsi que plus généralement des enjeux de souveraineté en matière de protection des données personnelles, de dépendance opérationnelle et de résilience.



## Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 avril 2024

(prix en euros ; évolution en %)

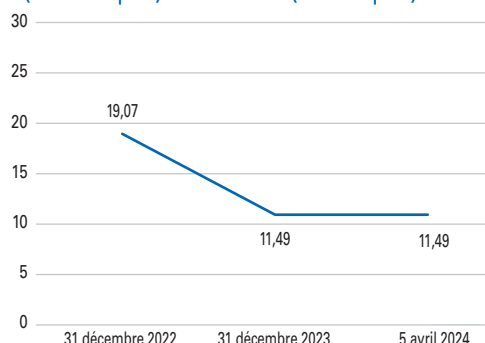
Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2012	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2022	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2023	Évolution 31 déc. 2022 - 31 déc. 2023	Prix moyen pondéré au 5 avril 2024	Évolution 31 déc. 2023 - 5 avril 2024	Évolution 31 déc. 2012 - 5 avril 2024
Tenue de compte (actif)	17,21 €/an <sup>a)</sup>	19,97 €/an	19,97 €/an	0,00	21,13 €/an	5,81	22,78
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	7,84 €/an	0,49 €/an	0,48 €/an	- 2,04	0,39 €/an	- 18,75	- 95,03
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS							
Coût forfaitaire	24,86 €/an	17,77 €/an	17,16 €/an	- 3,43	16,71 €/an	- 2,62	- 32,78
Coût unitaire	0,25	0,28	0,28	0,00	0,28	0,00	12,00
Commission d'intervention							
Coût unitaire	8,23	7,22	7,22	0,00	7,33	1,52	- 10,94
Virement (cas d'un virement occasionnel)							
En agence	3,50	4,55	4,56	0,22	4,79	5,04	36,86
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	0,14	7,69 <sup>b)</sup>	- 95,17
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	37,61 €/an	41,77 €/an	41,97 €/an	0,48	43,33 €/an	3,24	15,21
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44,18 €/an	41,75 €/an	41,93 €/an	0,43	43,31 €/an	3,29	- 1,97
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	29,80 €/an	30,49 €/an	30,58 €/an	0,30	31,37 €/an	2,58	5,27
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	2,93	2,93	-	2,86	-	-
Premier retrait payant	0,89	0,92	0,92	0,00	0,96	4,35	7,87
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,42 €/an	26,18 €/an	26,00 €/an	- 0,69	26,01 €/an	0,04	6,51

a) La date de référence du 31/12/2016 a été retenue à la place de la date de référence du 31/12/2012 pour la tenue de compte.

b) Les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA sont gratuits dans 92 établissements du panel. Entre le 31 décembre 2023 et le 5 janvier 2024, un établissement régional s'est mis à facturer ce service 2 euros uniquement si le créancier n'est pas un créancier public ou assimilé.

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

Moyenne de la cotisation annuelle offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière –  
31 décembre 2022 (107 banques)-5 avril 2024 (99 banques)



Source : Sémaphore Conseil.

## Les travaux de l'OTB en 2025

En plus des analyses récurrentes de l'OTB sur les principaux tarifs bancaires, à la demande du ministre chargé de l'Économie et des Finances, une partie du rapport de l'OTB est consacrée aux évolutions, concernant les découverts, du développement de facturations telles que les « minima forfaitaires » prélevés pour les découverts inférieurs à 400 euros ou les frais de gestion mis en lumière dans le rapport annuel 2023.

L'Observatoire fournit également un éclairage sur les frais liés à la mise à disposition et à l'opposition sur chèques et chéquiers, en lien avec les recommandations de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP) formulées en juillet 2021 pour renforcer la sécurité des paiements par chèque.

## Le comparateur des principaux tarifs bancaires

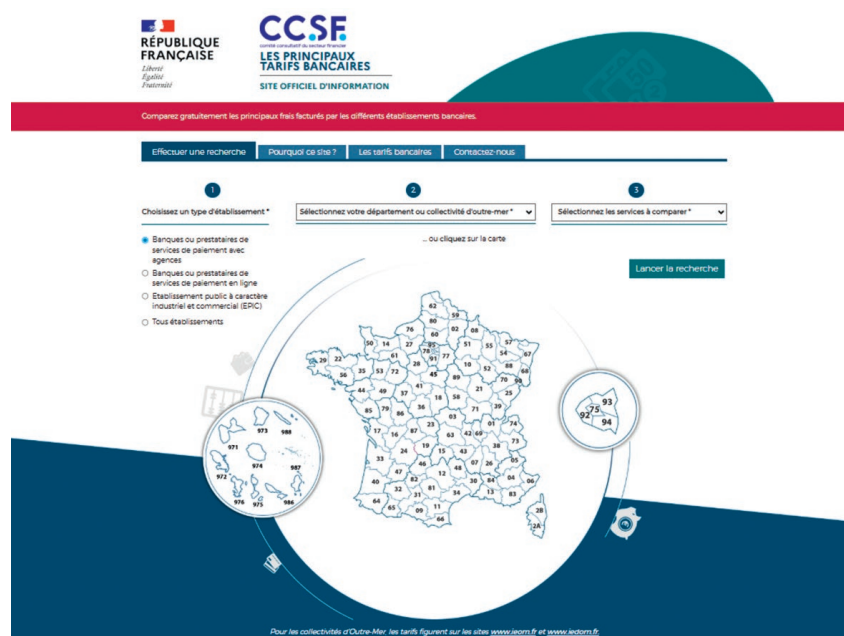
Le CCSF a été chargé, par le décret n° 2015-1432 du 5 novembre 2015, d'assurer la mise en ligne d'une information permettant de comparer

gratuitement les tarifs des principaux établissements bancaires et établissements de paiements pour les principaux services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

La mise en ligne de ces informations est effectuée sur un comparateur hébergé sur le site internet du ministère en charge de l'Économie et des Finances et alimenté par le CCSF.

Il permet aux consommateurs de comparer les 15 tarifs bancaires du document d'information tarifaire (DIT) suivis dans le cadre de l'OTB du CCSF<sup>20</sup>.

20 Cf. annexe 6.



Les tarifs sont collectés sur les sites Internet des 148 principaux établissements de crédit et prestataires de services de paiement exerçant en France, y compris les banques en ligne.

La comparaison se présente sous la forme de tableaux par département présentant les tarifs des établissements physiquement présents dans ce département ainsi que ceux des établissements présents uniquement sur internet.

La mise à jour des tarifs et données présentés est effectuée au fil de l'eau sur la base des données collectées par le cabinet Sémaphore Conseil.

En 2024, le site du comparateur a été consulté par près de 100 000 visiteurs.

médiateurs du secteur financier, des enseignements qu'ils retirent de l'activité de l'année écoulée, est particulièrement éclairante.

Il n'est donc pas étonnant que le CCSF ait été sollicité pour jouer un rôle en matière de médiation de la consommation du secteur financier, que ce soit, ponctuellement, lorsque le Ministre l'a saisi en 2021 d'une mission visant à identifier les pistes d'amélioration des médiations bancaire et de l'assurance, ou, de manière plus récurrente, lorsque le législateur a ouvert la possibilité, pour les établissements du secteur financier qui le souhaitent, de solliciter le président du CCSF afin qu'il constitue et réunisse un Organe collégial destiné à désigner les médiateurs qui leurs sont rattachés.

contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) pour obtenir son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation, notifiée par la CECMC à la Commission européenne.

### L'Organe collégial issu du CCSF : mode de fonctionnement

Conscient de l'importance cruciale de la médiation pour les consommateurs, l'Organe collégial du CCSF attache une attention toute particulière au respect des exigences prévues par l'article L. 613-1 du Code de la consommation, notamment en matière d'indépendance, d'impartialité, de compétence et d'efficacité du médiateur.

Dans une démarche d'amélioration continue de son processus de désignation, l'organe collégial a récemment modifié ses modalités de fonctionnement, en accord avec le président de la CECMC : depuis le second semestre 2024, le principe d'audition préalable des médiateurs d'entreprise a été instauré. Cette audition permet d'évaluer plus finement leur compétence, leur indépendance et leur impartialité, conformément aux exigences légales.

L'examen de la compétence, de l'indépendance et de l'impartialité du candidat au poste de médiateur, ou à son renouvellement, est confiée à un rapporteur, choisi au sein du Secrétariat général du CCSF, qui rédige un rapport d'analyse à partir, notamment, des pièces du dossier constitué par l'établissement qui

## 3.2 La désignation des médiateurs

### Contexte

La médiation de la consommation constitue un centre d'intérêt majeur pour le CCSF dans la mesure où les médiateurs de la consommation constituent par définition une partie intégrante de toute politique qualité des professionnels et des entreprises et peuvent représenter des vigies qui font remonter des signaux faibles de ce que sont les principales difficultés des consommateurs dans leurs relations avec les entreprises et que ces derniers n'ont pas su ou pas pu traiter.

À cet égard, pour le CCSF, la présentation, tous les ans, par les principaux

### Le rôle du CCSF dans la médiation de la consommation

En effet, lorsque le médiateur est nommé et rémunéré exclusivement par le professionnel – on parle alors de médiateur « d'entreprise » –, il doit être désigné, selon une procédure transparente, par un Organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréées et des professionnels, qui évalue la candidature du médiateur et décide (ou non) de sa désignation ou de son renouvellement.

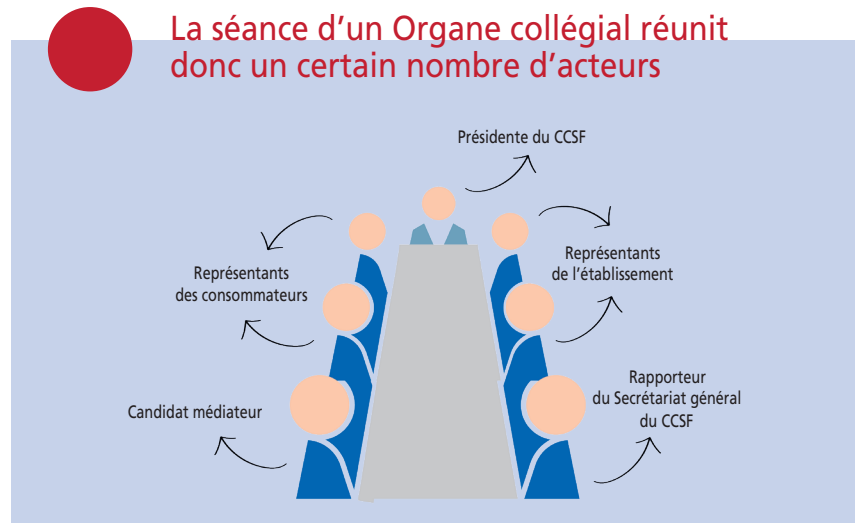
Dans le domaine financier, cet Organe collégial est le CCSF.

Une fois qu'il a ainsi été désigné ou renouvelé, le médiateur doit saisir la Commission d'évaluation et de

sollicite la nomination ou le renouvellement, l'examen du site de l'établissement qui flèche le parcours du client vers la médiation, du site du médiateur lui-même, et des rapports d'activité du médiateur. La conformité de l'ensemble de ces éléments est examinée, avec une grande rigueur, au regard du dispositif en vigueur, constitué par les dispositions du code de la consommation et du Code monétaire et financier, éclairées par les fiches de jurisprudence publiées par la CECMC ainsi que par les recommandations du rapport public du CCSF sur la médiation.

Au-delà du strict respect des règles, qui peut amener l'Organe collégial à rejeter la candidature d'un médiateur, l'Organe joue aussi un rôle plus pédagogique, d'accompagnement des établissements et des candidats médiateurs. En effet, le fait que l'organe collégial du CCSF soit sollicité par la quasi-totalité des établissements financiers souhaitant disposer d'un médiateur qui leur soit rattaché, permet à cet Organe, et aux représentants des associations de consommateurs qui y siègent, de disposer d'une vision, à la fois très large des différentes médiations et médiateurs, mais aussi d'une profondeur temporelle conséquente, et qui s'enrichit au fur et à mesure des renouvellements.

L'Organe collégial du CCSF est donc particulièrement à même de déceler des différences d'approches entre des médiateurs, voire des interprétations erronées de la réglementation, qui peuvent se traduire par des écarts significatifs entre des médiateurs, tant



en termes de délai de traitement, de taux de recevabilité des dossiers que de taux de réponses favorables aux consommateurs.

Les échanges, durant les séances de l'Organe collégial, entre les représentants des consommateurs et les représentants de l'établissement, voire, depuis l'année dernière, avec le candidat médiateur, sont donc l'occasion d'inviter l'établissement et le médiateur à revoir certaines procédures afin de rendre le dispositif plus efficace. Le cas échéant, lorsque la candidature du médiateur respecte les conditions posées par la loi, mais que les conditions d'exercice de la médiation mériteraient d'être améliorées afin de la rendre plus efficace, l'Organe collégial ne s'interdit pas de prévoir une clause de revoyure pour examiner les suites données aux points d'attention qu'il a identifiés.

Une fois que l'Organe collégial a pris sa décision, qu'elle soit de rejet de ou de désignation, celle-ci est

notifiée, par la présidente du CCSF, au dirigeant qui l'a saisie initialement aux fins de constitution d'un Organe collégial. Cette notification de la décision de l'Organe collégial clôt donc la procédure ouverte par la saisine de l'établissement.

### Activité de l'Organe collégial du CCSF

Depuis 2016, conformément à la transposition de la directive relative au règlement extra judiciaire des litiges, les premières sollicitations de médiateurs par des établissements financiers ont conduit le président du CCSF à constituer des organes collégiaux. Les médiateurs sont nommés pour trois ans. À moins d'un événement imprévu (démission, décès, etc.), les renouvellements ou nouvelles nominations se tiennent donc à intervalles réguliers tous les trois ans. Ainsi, après la première vague de nominations en 2016, une deuxième a eu lieu en 2019, suivie d'une troisième en 2022.

Deux tendances majeures se sont dégagées au fil de ces vagues.

1. Concentration des médiateurs : plusieurs établissements ont progressivement choisi de se détourner de la médiation interne au profit d'une médiation de fédération professionnelle, ou bien de centraliser les médiations au niveau du groupe bancaire.

2. Permanence des médiateurs : les institutions ont très souvent demandé le renouvellement de leur médiateur, de sorte que nombre d'entre eux exercent leur fonction depuis 2016 – voire bien avant, s'ils occupaient déjà des mandats de médiateurs bancaires.

La période 2024-2025 a été marquée par une nouvelle vague de renouvellements. Cette nouvelle phase a confirmé et accentué les tendances observées précédemment :

- réduction du nombre de médiateurs, passé de 27 à 16. Onze établissements

ont opté pour une adhésion à une médiation de fédération professionnelle ou à une médiation centralisée de groupe ;

- limitation des mandats : parmi les 16 médiateurs restants, 12 entament leur quatrième – et ultime – mandat. Cette limitation à quatre mandats consécutifs de trois ans (soit un maximum de 12 ans) est conforme aux recommandations du CCSF formulées dans son rapport de juillet 2021 sur la médiation bancaire et de l'assurance. Cette mesure vise à prévenir les conflits d'intérêts et à préserver l'indépendance des médiateurs. Dans cette perspective, les établissements concernés sont invités à réfléchir, en partenariat avec la CECMC, à rejoindre un dispositif de médiation mutualisé, que ce soit au sein de leur groupe ou *via* la médiation proposée par la Fédération bancaire française (FBF).

## L'apport du CCSF

L'apport du CCSF et de son Organe collégial consiste, en premier lieu, bien entendu, à veiller au respect de la loi. Il vise aussi à identifier et encourager le développement de bonnes pratiques, essentielles pour rendre la médiation plus efficace. Il sert également à relayer, auprès des pouvoirs publics, les signaux faibles de nouveaux risques qu'il identifie, pour les consommateurs, dans leurs relations avec les établissements du secteur financier.

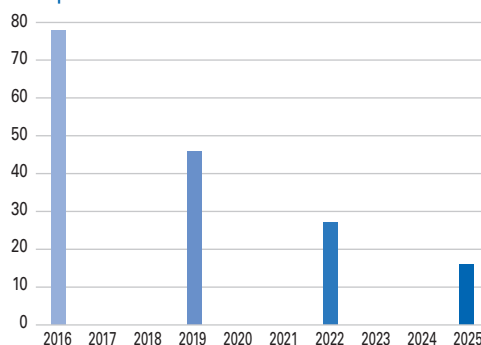
### Faire émerger de bonnes pratiques

À l'occasion de l'examen de dossier de candidatures de médiateurs, les représentants des associations des consommateurs ont salué certaines initiatives prises par des médiateurs, en particulier lorsqu'elles visent à renforcer l'accessibilité et l'efficacité du processus de médiation.

À titre d'exemple, on peut citer :

- la bonne pratique consistant, pour un établissement, à s'obliger, dans la convention qui le lie au médiateur, à répondre dans un délai donné aux demandes du médiateur. En effet, un délai excessif de réponse allonge considérablement les délais de traitement du médiateur. Cette bonne pratique a fait l'objet d'une des recommandations du rapport du CCSF sur la médiation bancaire et d'assurance, adopté à l'unanimité des membres du CCSF ;
- une autre mesure pertinente consiste, pour l'établissement, à désigner un « correspondant » du médiateur,

Nombre de médiateurs à l'issue des différentes vagues de nomination de médiateurs d'entreprises du secteur financier



Source : Secrétariat général du CCSF.

positionné en dehors de la ligne hiérarchique en charge du traitement des réclamations, qui peut jouer le rôle « d'appel » pour débloquent certains dossiers. L'existence d'un tel correspondant se retrouve maintenant dans la totalité des projets de conventions soumis à l'Organe collégial issu du CCSF ;

- une bonne pratique notable consiste, pour certains médiateurs, à orienter vers le service réclamations de l'établissement les saisines prématurées, c'est-à-dire celles qui interviennent sans réclamation préalable, comme l'exige pourtant la procédure. Ce transfert n'est effectué qu'avec l'accord explicite du consommateur, et s'accompagne d'un message clair : le médiateur reste disponible si la réponse apportée par le professionnel n'était pas jugée satisfaisante. Ce type d'approche démontre une volonté d'assurer un traitement plus fluide des litiges tout en respectant les étapes nécessaires. Elle illustre aussi un souci d'information et de pédagogie vis-à-vis des consommateurs, qui ne sont pas toujours familiers avec les modalités de saisine.

### Relayer les alertes

Le CCSF accorde une attention particulière aux alertes qui lui sont remontrées par les médiateurs, que ce soit lors de leur audition par l'Organe collégial ou à l'occasion de la présentation annuelle de leur rapport d'activité. Ces alertes donnent fréquemment lieu à des travaux visant à remédier aux principales difficultés soulevées.

C'est notamment le cas des signalements formulés par le médiateur de

l'Assurance, Arnaud Chneiweiss. Sur la base de ses alertes, partagées également par des associations de consommateurs, le CCSF s'est saisi des dérives constatées dans le domaine de l'assurance affinitaire. Ces travaux ont abouti, en 2022 et 2023, à l'adoption de deux Avis visant à encadrer et moraliser les pratiques dans ce secteur<sup>21</sup>.

Plus récemment, le CCSF s'est également penché sur les contrats d'assurance obsèques, en réponse aux constats formulés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et le médiateur de l'Assurance, mettant en lumière les difficultés rencontrées par les souscripteurs de ces contrats.

Enfin, une alerte émise par le médiateur de l'AMF concernant les problèmes rencontrés lors du transfert de PEA contenant des titres vifs a conduit à la mise en place d'un groupe de travail piloté par l'AMF. Ce groupe a permis de proposer des solutions concrètes pour améliorer le traitement de ces transferts et répondre aux difficultés rencontrées par les épargnants.

## 3.3 Le suivi des travaux antérieurs

### Épargne retraite supplémentaire : suivi du dispositif de lutte contre la déshérence

Le 12 novembre 2024, le GIP Union Retraite a présenté au Comité l'état d'avancement du dispositif de lutte contre la déshérence des contrats d'épargne retraite supplémentaire. Ce dispositif, lancé à partir d'une recommandation du CCSF adoptée le 2 janvier 2020, a été intégré dans la loi n° 2021-219 du 26 février 2021, dite loi Labaronne, relative à la déshérence des contrats de retraite supplémentaire.

Son utilisation ne cesse de croître : près de 17 millions de contrats, pour lesquels le bénéficiaire a été identifié, sont désormais consultables avec leurs données financières associées depuis 2024. Ainsi, lorsqu'un assuré se connecte pour consulter son contrat, il peut obtenir des informations sur l'organisme gestionnaire, le type de contrat (collectif, individuel, ainsi que sa catégorie) et avoir une estimation du montant total porté par ce contrat.

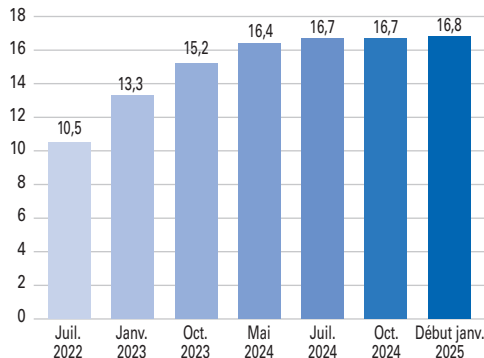
En 2024, une nouvelle étape a été franchie dans la lutte contre le non-recours aux droits. L'Union Retraite a lancé une expérimentation basée sur une campagne d'information ciblant

---

21 Avis du 29 avril 2022 et Avis du 17 janvier 2023.

## Évolution du nombre de contrats d'épargne retraite affichables

(en millions)



Source : Données chiffrées extraites du « Rapport annuel 2024 du GIP Union Retraite ».

mobilisation renforcée pour réduire ces droits non réclamés.

## Travaux du CCSF sur la lisibilité des contrats de santé et de prévoyance.

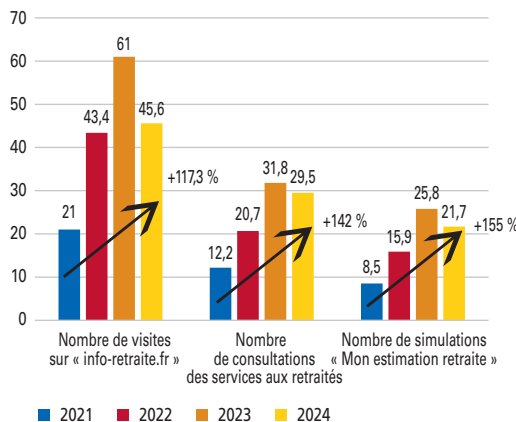
Dans sa lettre de mission du 4 août 2022, le ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique a demandé au CCSF de poursuivre ses travaux sur la lisibilité des contrats complémentaires santé, en les étendant aux contrats d'assurance prévoyance. En réponse, le Comité a adopté un Avis sur la lisibilité des contrats prévoyance le 16 janvier 2024.

L'offre de prévoyance repose principalement sur les garanties décès, incapacité et invalidité, dont les prestations complémentaires viennent s'ajouter à celles du régime de base, ainsi qu'aux obligations de l'employeur en cas d'arrêt de travail. Ces garanties peuvent être souscrites individuellement, notamment par les travailleurs non-salariés (TNS) via les contrats Madelin, ou collectivement, dans le cadre de contrats souscrits par les employeurs pour leurs salariés du secteur privé.

Les travaux du Comité, fondés sur une proposition commune de France Assureurs, du Centre technique des

## Évolution des consultations et simulations sur le site Info-retraite depuis la recommandation de 2020

(en millions)



Source : Données chiffrées extraites du « Rapport annuel 2024 du GIP Union Retraite ».

les assurés de plus de 70 ans détenant au moins un contrat d'épargne retraite non liquidé. Les résultats de cette expérimentation seront présentés au Comité fin 2025.

Le CCSF a salué cette initiative, soulignant que, même si les montants exacts restent difficiles à quantifier, d'importants encours de contrats non liquidés<sup>22</sup> persistent et nécessitent une

<sup>22</sup> Les encours de contrats non liquidés pour les personnes de 70 ans et plus représentent environ 5 milliards d'euros.



institutions de prévoyance et de la Fédération nationale de la mutualité française, ont abouti à la création d'exemples types de remboursement. Ces exemples visent à faciliter la compréhension et la comparaison des offres disponibles sur le marché pour les souscripteurs. Ce document pédagogique ne remplace pas les documents contractuels ni le document d'information précontractuelle sur le produit d'assurance (IPID).

Les tableaux présentent des cas concrets de prise en charge des principales garanties prévoyance (décès, incapacité, invalidité), en distinguant le régime obligatoire de la Sécurité sociale et les régimes de prévoyance, aussi bien pour les salariés du secteur privé que pour les TNS<sup>23</sup>. Les professionnels se sont engagés à rendre ces tableaux téléchargeables sur leurs sites internet, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2025, pour les contrats standards. Un premier suivi de cette mise en œuvre, réalisé par le Secrétariat général du CCSF, sera présenté à l'automne en vue d'un bilan prévu pour 2026, un an après la mise en place effective.

Par ailleurs, le CCSF suit régulièrement la mise en œuvre de son Avis sur la lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé, auquel les professionnels se sont engagés en mai 2021. Il s'agissait de mettre en place, avant mai 2022, un tableau d'exemples de remboursement incluant 26 cas concrets, exprimés en euros, détaillant clairement la part remboursée par l'assurance maladie obligatoire (AMO) et celle prise en charge par

l'assurance maladie complémentaire (AMC). Ces tableaux doivent être accessibles pour tous les contrats santé standards sur les sites des organismes, idéalement en moins de trois clics depuis la page dédiée.

L'engagement portait aussi sur une expression privilégiée en euros des garanties optique, dentaire et aides auditives, avec un affichage clair et distinct des parts AMO et AMC. Les professionnels se sont également montrés ouverts à une harmonisation de la présentation des garanties, avec ou sans prise en compte de l'AMO.

Depuis 2021, ce tableau est actualisé chaque été par un travail conjoint de la direction de la Sécurité sociale, de la Caisse nationale d'assurance maladie et de l'Unocam (Union nationale des complémentaires santé), car il influence les remboursements et le reste à charge. Ces mises à jour permettent aux organismes d'ajuster leurs offres pour l'année suivante.

Le bilan présenté au CCSF par l'Unocam en 2023 a montré que la quasi-totalité des organismes complémentaires santé avait respecté ces engagements, avec près de 98 % des personnes entrant dans le périmètre de l'Avis ayant accès au tableau, 94 % en moins de trois clics et 89 % à proximité du tableau des garanties correspondant.

Un nouveau bilan, réalisé par le Secrétariat général du CCSF, sera présenté à l'automne 2025 pour évaluer la mise en œuvre et envisager d'éventuelles évolutions.

### Pour une meilleure protection des personnes dépendantes et de leurs proches : vers la mise en œuvre du contrat dépendance solidaire

Le 16 janvier 2024, le CCSF adoptait à l'unanimité une recommandation ambitieuse visant à instaurer un contrat dépendance solidaire. Ce dispositif, fondé sur une assurance obligatoire et mutualisée, poursuit deux objectifs majeurs :

- réduire le reste à charge supporté par les ménages confrontés à une dépendance lourde ;
- favoriser le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie.

La recommandation prévoit un adossement automatique du contrat aux complémentaires « santé responsables », afin d'atteindre une assiette de cotisants large et donc des niveaux de cotisation maîtrisés, ainsi qu'une gouvernance collégiale rassemblant pouvoirs publics, représentants des assurés, employeurs et organismes assureurs.

### Un débat public renforcé

Le 10 avril 2024, à l'initiative de Daniel Labaronne, député et représentant de l'Assemblée nationale au sein du CCSF jusqu'en juillet 2024, s'est tenue à l'Assemblée nationale la rencontre « Financement de la

---

23 Cf. annexe 7.



## Constat initial ayant conduit à la recommandation

Seulement 2,5 millions de personnes  
couvertes par des contrats dépendance



Coûts élevés, garanties hétérogènes  
et litiges nombreux



Âge moyen de souscription élevé (62 ans),  
limitant toute mutualisation du risque



Reste à charge moyen pour une personne  
en établissement s'élève à 1957 € par mois,  
excédant souvent les ressources disponibles

dépendance », réunissant parlementaires, membres du CCSF, représentants d'organismes assureurs et acteurs de la protection sociale. Au cours de cette rencontre, la présidente du CCSF, Catherine Julien-Hiebel, a rappelé le diagnostic qui avait conduit le Comité à se saisir de ce dossier et détaillé les trois piliers du dispositif recommandé.

### De la recommandation aux premières traductions législatives

Au cours de l'année 2024, la réflexion engagée par le Comité a trouvé un écho dans les travaux parlementaires et gouvernementaux. Plusieurs propositions de loi et amendements au Projet de loi de

financement de la Sécurité sociale pour 2025 (PLFSS 2025) ont repris des éléments issus de la recommandation, notamment l'idée d'un mécanisme obligatoire et universel de couverture de la dépendance lourde.

Parmi ces initiatives, les amendements n° 1145 et n° 1146 au PLFSS, déposés par Daniel Labaronne, proposaient d'expérimenter un dispositif inspiré du contrat dépendance solidaire, fondé sur une mutualisation nationale et une tarification unique, quel que soit l'âge d'adhésion. Ces propositions visaient également à encadrer les définitions de la dépendance et à harmoniser les garanties offertes.

## Le contrat dépendance solidaire

### 1. Le contrat dépendance solidaire



- Une assurance dépendance obligatoire
- Adossé automatiquement aux contrats santé responsables
- Prise en charge déclenchée dès réception de l'APA (GIR 1 et 2)
- Grille tarifaire applicable tout au long de la vie

### 2. Une gouvernance collégiale



- Gestion intégrale par les parties prenantes
- Équité, transparence, conformité au droit de la concurrence

### 3. Un groupement d'organismes assureurs



- Portage du risque par une co-assurance
- Garantie de couverture de qualité et identique pour tous

### Perspectives

L'année 2024 aura ainsi marqué une étape décisive : la recommandation du CCSF est désormais au cœur du débat public et parlementaire sur le financement de la dépendance.

La tenue d'États généraux sur le financement de la dépendance devrait constituer le prochain jalon pour transformer cette proposition en un dispositif opérationnel, juste et durable, au service des personnes en perte d'autonomie et de leurs proches.



## Annexes

1.	Liste des membres du CCSF	50
2.	Lettre de mission du ministre en charge de l'Économie et des Finances à la présidente du CCSF du 5 juillet 2024	52
3.	Liste des présentations devant le CCSF	56
4.	Les travaux du CCSF : quelques illustrations de solutions concrètes en faveur des consommateurs	58
5.	Tableaux d'exemples de prise en charge en assurance obsèques	62
6.	Liste des services bancaires du DIT	68
7.	Tableaux d'exemples de prise en charge des principales garanties de prévoyance pour les salariés du secteur privé et les TNS	70
9.	Textes constitutifs et modificatifs du CCSF	76

# Liste des membres du CCSF

## Composition du Comité consultatif du secteur financier

**Arrêté du 19 mars 2024**  
**modifié par arrêté du 2 juillet 2025**

### 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  
 Mme Constance LE GRIP – députée
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 – AFEPEME
4. Trois représentants des entreprises d'assurances  
 M. Stéphane PÉNET – France Assureurs  
 Mme Angélique SELLIER-LEVILLAIN – France Assureurs  
 M. Thomas NÉROT – FNMF
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 GÜILLIER DE CHALVRON – FAIDER  
 M. Hervé MONDANGE – AFOC  
 M. Jean-Yves MANO – CLCV  
 Mme Marie-Pascale ERRIEUAU – UNAF  
 Mme Pauline DUJARDIN – Crésus  
 Mme Juliette WOODS – 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 GALLIAN – France Assureurs  
 Mme Manuela LENOIR – France Assureurs  
 M. Bertrand BOIVIN-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 LAGAUE – 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  
 M. Sylvain THINON – FEVAD

## Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

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

◆ Lettre de mission du ministre  
en charge de l'Économie  
et des Finances à la présidente du CCSF  
du 5 juillet 2024



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

LE MINISTRE

Paris, le

5 JUL. 2024

Nos références : MEFI-D24-06656

Madame la Présidente,

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a fait ses preuves dans l'animation d'une concertation fructueuse sur les questions liées aux relations entre les établissements financiers et leurs clientèles, en association avec l'ensemble des parties prenantes concernées.

À l'occasion de son renouvellement, je souhaite que le Comité puisse sans délai travailler sur les différents sujets suivants, dont les enjeux sont majeurs pour l'équilibre des relations entre le secteur financier et nos concitoyens, particuliers et professionnels.

Tout d'abord, s'agissant des contrats obsèques, je voudrais que vous analysiez les différentes modalités de ces contrats et que vous étudiez des pistes d'évolution afin d'améliorer l'information des souscripteurs sur ce produit et qu'ils répondent mieux aux besoins de financement des assurés.

À la suite de la publication du rapport du Comité sur les effets de la loi Lemoine, je souhaiterais que vous poursuiviez vos travaux sur les contrats d'assurance emprunteur, afin d'examiner les difficultés soulevées par le rapport dans la mise en œuvre de la réforme.

Les échanges menés dans le cadre du CCSF pourront également être l'occasion de clarifier certaines notions essentielles pour l'application des contrats d'assurance, telles que les notions d'accident et d'invalidité.

1/3

Madame Catherine JULIEN-HIÉBEL  
Présidente  
Comité consultatif du secteur financier  
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 et dans la continuité des travaux déjà engagés, vous achèverez la mise en place de l'Observatoire des produits d'épargne financière et sa méthodologie de travail en vue d'une publication du premier rapport en juin 2025.

Au sujet de l'Observatoire des tarifs bancaires, les prochains travaux pourront intégrer une analyse détaillée des facturations liées aux découverts et notamment l'application par les établissements de crédit d'agios forfaitaires d'intérêts débiteurs et l'évolution récente de cette pratique commerciale.

Concernant les rapports entre les clientèles et les établissements bancaires, je souhaite confier au CCSF deux missions, relatives respectivement aux clientèles professionnelles et aux clientèles de particuliers.

En premier lieu, une transformation de l'environnement des travailleurs indépendants est en cours, s'appuyant sur la loi du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante.

Dans ce cadre, je souhaite vous confier la production d'un rapport sur les relations entre les banques et les entrepreneurs individuels afin d'examiner les évolutions liées au nouveau statut, l'accès aux services bancaires et aux crédits bancaires autant que possible, en développant une analyse précise et chiffrée.

Vous évalueriez quantitativement les renonciations accordées par les entrepreneurs individuels en faveur de leurs créanciers professionnels au principe de séparation des patrimoines personnels et professionnels, ainsi que l'existence potentielle d'abus du recours à cette garantie de la part des établissements bancaires.

Vous analyserez le parcours des entrepreneurs individuels en situation de surendettement tel que prévu par la loi du 14 février 2022 et les difficultés auxquelles ils sont confrontés.

Ce rapport qui devra être finalisé au plus tard en mars 2025 proposera, le cas échéant, les améliorations législatives nécessaires concernant les relations entre les travailleurs indépendants et les établissements de crédit ainsi que la simplification du parcours des entrepreneurs individuels en situation de surendettement.

Dans la conduite de ces travaux, une articulation sera à déterminer avec l'Observatoire du financement des entreprises, qui pourra être associé à ce travail.

En second lieu, s'agissant des clientèles de particuliers, le CCSF engagera une réflexion sur le modèle français du financement de l'acquisition de logement, en établissant une comparaison avec les pays voisins. Dans cette perspective, les avantages et les risques d'une transférabilité ou d'une portabilité des prêts immobiliers seront également étudiés.

Enfin, de manière transversale, je souhaite que vous réfléchissiez, en tant que présidente du CCSF, à la façon dont une étude sur la réception par les clientèles particulières et professionnelles des normes de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme pourrait être conduite, avec pour objectif d'analyser les moyens et les méthodes d'explication de ces normes à leurs clients par les entreprises du secteur financier, y compris des vigilances renforcées concernant certains publics comme les personnes politiquement exposées.

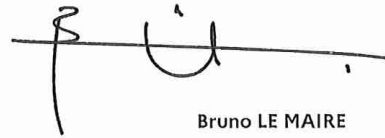
Vous rendrez compte, d'ici la fin de l'année, de votre analyse sur l'opportunité et les moyens d'organiser un travail de place sur cette question.



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.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'B' and 'L' followed by a horizontal line and a small dot.

Bruno LE MAIRE

# ◆ Liste des présentations devant le CCSF

## 30 avril 2024

- Présentation de l'enquête menée par l'IFOP pour le compte de la FBF sur « Les Français, leur banque, leurs attentes »
- Présentation de l'ACPR sur l'articulation des processus « Connaissance du client » et ceux liés de la « Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme »
  - Présentation par le directeur-adjoint des Études et de la surveillance des paiements de la Banque de France de la réglementation européenne sur le virement instantané

## 11 juin 2024

- Présentation par la FBF du rapport de l'Observatoire des crédits aux ménages sur les crédits immobiliers
- Présentation de l'activité de médiation des secteurs bancaires par la médiatrice auprès de la FBF
- Présentation du rapport annuel du médiateur de l'AMF

## 17 septembre 2024

- Présentation de l'activité des médiateurs de l'Assurance, de la protection sociale (CTIP) et de la FNMF
- Présentation des résultats de l'assurance santé par les professionnels de l'assurance (France Assureurs, FNMF, CTIP)

## 8 octobre 2024

- Présentation par France Assureurs du bilan 2023 de l'assurance auto et habitation

## 2 juillet 2024

- Présentation des actions du Pôle commun réunissant l'AMF et l'ACPR
- Présentation du contexte et de l'état d'avancement du projet d'euro numérique par la DGMP.

## 21 mai 2024

- Présentation de France Assureurs sur les effets de la suppression de la carte verte
- Présentation par la directrice du Fonds de garantie des victimes, des données et actions de prévention en matière de lutte contre la non-assurance de la part du Fonds de garantie des assurances obligatoires
- Présentation des chiffres clés du crédit à la consommation par l'association française des sociétés financières

## 12 novembre 2024

- Présentation des objectifs 2025 d'Educfi
- Présentation par GIP Union Retraite de l'état du dispositif de lutte contre la déshérence des contrats d'épargne retraite
- Présentation de la communication de la DGCCRF sur les actions menées dans le secteur funéraire qui fait référence aux travaux du CCSF (Avis du 15/10/2024).



Réunions plénières

### 17 décembre 2024

- Présentation du cadre réglementaire et du futur paquet européen en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme par l'Inspection des finances
- Présentation de la stratégie nationale des moyens de paiements 2025-2030 de la CNMP par la DGMP
- Présentation de l'actualité des textes européens par les équipes de la Représentation permanente à Bruxelles
- Présentation du travail européen autour du projet de rapport « Less is more »

### 25 mars 2025

- Présentation de la FBF et de l'AFTE sur les représentations de prélèvements
- Présentation par la Banque de France des résultats de l'enquête typologique 2024 sur le surendettement des ménages

### 24 juin 2025

- Présentation du rapport annuel du médiateur de l'AMF

### 29 avril 2025

- Présentation du rapport « Less is more » sur la simplification du cadre réglementaire européen
- Présentation des résultats de l'étude annuelle de Bain & Company sur le comportement clients dans la banque de détail en France

### 27 mai 2025

- Présentation du rapport annuel de l'activité des médiations des secteurs bancaires ;
- Présentation par France Assureurs, FNMF et le CTIP du financement de l'économie par les assureurs

### 14 janvier 2025

- Présentation de rapport de la Cour des comptes sur l'épargne retraite
- Présentation de l'étude 2024 du Groupement des comparateurs en assurance et banque sur l'évolution du métier de comparateur
- Présentation de l'étude de Crésus « Améliorer la résilience financière des plus vulnérables en misant sur les outils existants : comprendre le terrain pour proposer des solutions concertées »

# ◆ Les travaux du CCSF : quelques illustrations de solutions concrètes en faveur des consommateurs

Les Avis et rapports produits par le CCSF ont permis des avancées significatives, en renforçant la lisibilité, la comparabilité et la transparence des produits, mais également en renforçant les garanties au bénéfice des clients.

Le Secrétariat général du CCSF a sélectionné, dans les Avis et rapports publiés sur la période récente, quelques exemples illustrant plusieurs aspects des retombées positives des travaux du CCSF.

## Une action au service de l'intérêt général

Les travaux du CCSF sont au service de l'intérêt général. Ils s'inscrivent en appui de la loi, dont ils visent à améliorer l'efficacité. Ils visent également à améliorer la lisibilité des produits et services financiers, dans le but d'instaurer une relation de confiance durable entre les professionnels du secteur financier et leurs clientèles. À titre d'exemple sur l'amélioration de l'efficacité de la loi, le rapport de la présidente du CCSF « Lutte contre le blanchiment des

capitaux et le financement du terrorisme : quelle réception des obligations réglementaires par les clientèles des institutions financières ? » a permis d'identifier 16 propositions destinées à favoriser la compréhension et l'acceptabilité des obligations LCB/FT par les clientèles des institutions financières, sans pour autant, dégrader le niveau de vigilance et la sécurité nécessaire.

Pour illustrer les efforts visant à instaurer une relation de confiance durable entre les professionnels et leur clientèle, le CCSF, chargé par la loi de suivre les tarifs bancaires (rapports annuels de l'OTB) et, depuis la loi « industrie verte », les frais et de la performance des produits d'épargne financière (rapport annuel de l'OPEF) a conféré, à ses suivis, une dimension pédagogique. Le rapport de l'OPEF, en particulier, n'a pas vocation à comparer les produits entre eux, ni à orienter les décisions d'investissement, mais seulement à éclairer cette large thématique de l'épargne financière. En améliorant ainsi la lisibilité du paysage de l'épargne financière française de manière pédagogique, ce rapport participe à l'information et à l'éducation des épargnants français. Il contribue également à une

relation de confiance durable entre les épargnants et les acteurs financiers, en renforçant la transparence sur les performances et les frais. Ce rapport s'inscrit ainsi pleinement dans les objectifs de politique publique en faveur du développement de l'épargne financière en France, au service des épargnants français, de l'investissement de long terme et du financement de l'économie.

## Une action visant au renforcement de la protection des consommateurs

Les travaux du CCSF visent également à améliorer la protection du consommateur.

À titre d'exemple, le Comité s'est saisi, à la demande du député Paul Christophe, auteur de la proposition de loi ayant débouché sur la loi du 19 juillet 2023 « visant à renforcer la protection des familles d'enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap ou victimes d'un accident d'une particulière gravité », de l'enjeu de la protection financière pour les

familles dont un enfant est atteint d'une pathologie grave.

Le 5 avril 2023 une tribune, publiée dans le journal *Le Monde*, et signée par 185 députés et 85 associations, avait 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.

Le CCSF, conscient de la situation difficile de ces familles lorsque celles-ci, en particulier les plus modestes, devaient faire face aux échéances de remboursement d'un crédit immobilier, a adopté un Avis, le 12 décembre 2023, au terme duquel 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. Cette garantie permet 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).

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une mission ou d'un objectif du CCSF, les bonnes pratiques promues par le Comité sont susceptibles de générer *in fine*, dans certains cas, un gain potentiel de pouvoir d'achat au profit des consommateurs. À titre d'exemple, le

Secrétariat général du CCSF propose, ci-dessous, des illustrations de ces gains potentiels pour les domaines des contrats obsèques, de la prévoyance, et des tarifs bancaires.

Les contrats d'assurance obsèques sont largement souscrits (5,5 millions à fin 2024) et 30 % des décès sont couverts par ces contrats.

L'Avis sur les contrats d'assurance obsèques contient notamment deux dispositions susceptibles de générer des gains de pouvoir d'achat pour les consommateurs :

- la réduction du délai de carence à 1 an maximum susceptible de générer un gain potentiel de l'ordre de 3,2 millions d'euros environ (cf. encadré n° 1);

- l'impact de l'augmentation de la consultation d'Agira par les professionnels susceptible de générer un gain de l'ordre de 16,3 millions d'euros environ (cf. encadré n° 2).

### Encadré 1 Détermination de l'impact de la réduction du délai de carence

Selon les données de France Assureurs 551 000 nouveaux contrats obsèques ont été souscrits en 2024, dont 16 % ont un délai de carence de 2 ans, soit 88 160 contrats et personnes concernées. L'âge moyen de souscription est de 64 ans, aussi si l'assuré meurt entre 65 et 66 ans, soit durant la deuxième année de souscription, il ne serait pas couvert. La réduction du délai de carence à un an permettrait de prendre en charge ce décès, dont la probabilité de survenance est de 0,85 % selon les tables de mortalité de l'Insee.

Sachant que le capital moyen garanti selon les sources France Assureurs est de 4 350 euros, le gain estimé pour les assurés est évalué à 3 259 716 euros.

## Encadré 2 Détermination de l'impact de l'augmentation des consultations Agira

Selon les statistiques de l'Insee, le nombre de décès s'est élevé à 646139 en 2024.

Sachant que le taux de couverture de la population par des contrats obsèques est de 30,3 % (Avis du CCSF), environ 195 780 décès sont couverts par des contrats obsèques.

Les statistiques de France Assureurs, sur le dispositif Agira, montrent que 23 % des demandes reçues à Agira ont permis de découvrir le décès de l'assuré et d'activer le contrat. Il est donc probable que 23 % des contrats activés n'étaient pas des contrats connus avant la consultation Agira soit 45 029 contrats non identifiés.

En prenant pour hypothèse que les professionnels, qui ne consultent actuellement quasiment pas Agira le faisait dans 10 % des cas où des ayants-droits les saisissent en cas de décès, ces consultations permettrait de découvrir l'existence de 4 503 contrats et de les activer.

Cette activation permettrait aux ayants-droits de percevoir, pour chaque contrat, un montant estimé à 3 640 euros (soit le montant moyen versé annuellement en tenant compte des montants en réduction).

Le montant annuel cumulé dont bénéficieraient alors les consommateurs serait ainsi de 3 640 euros pour chacun des 4 503 contrats, soit 16 390 920 euros.

L'Avis du CCSF sur la lisibilité des contrats prévoyance contient des recommandations, susceptibles de générer des gains potentiels de pouvoir d'achat, estimés, par exemple pour les travailleurs non-salariés, à environ 1,2 millions d'euros (cf. encadré n° 3).

## Encadré 3 Détermination de l'impact de l'Avis prévoyance sur les TNS

Les données de France Assureurs permettent de connaître les cotisations prévoyance des TNS, le nombre de contrats (pris comme proxy du nombre d'assurés) ainsi que le nombre d'affaires nouvelles. Ces données sont utilisées pour évaluer la cotisation moyenne annuelle par contrat, auquel on applique un gain lié à la lisibilité/comparabilité (possibilité de choisir un tarif moins cher) estimé à 5 % et un taux d'impact de la mesure de 10 % (seules 10 % des personnes l'activeront).

Le nombre d'affaires nouvelles multiplié par le gain estimé et le taux d'impact estimé donne, pour la prévoyance des TNS, un gain total annuel de 12 551 050 euros.

Le suivi des tarifs bancaires est assuré par le CCSF dans le cadre de son Observatoire des tarifs bancaires qui publie annuellement son rapport, mais également par la mise à disposition du public, d'un comparateur gratuit des tarifs bancaires, qu'il alimente.

Par ces différents canaux, le CCSF permet aux consommateurs de choisir des services bancaires adaptés à leurs besoins, et favorise une transparence ainsi qu'une comparabilité accrue sur les tarifs bancaires. Ce faisant, les consommateurs peuvent faire jouer la mobilité bancaire pour choisir des services potentiellement plus intéressants en termes de prix.

Le gain potentiel en termes de pouvoir d'achat est estimé à environ 0,4 million d'euros (cf. encadré n° 4).

#### Encadré 4 Détermination de l'impact du suivi des tarifs bancaires

Selon le rapport annuel 2024 de l'OTB, le coût moyen de quatre services clés – tenue de compte (21,13 euros), carte à débit immédiat (43,33 euros), commissions d'intervention (7,33 euros) et virement occasionnel (4,79 euros) – atteint 76,6 euros par client et par an. En retenant une hypothèse prudente de gain lié à la comparabilité (possibilité de choisir un tarif moins cher) de 3 %, le gain unitaire moyen se situe à environ 2 euros par client et par an.

Il est fait l'hypothèse que ce gain bénéficiera notamment aux nouvelles ouvertures de comptes bancaires en France (estimée à 800 000 en 2024) ainsi qu'aux clients qui changent de banques (dont le nombre est estimé à 1,3 million). Au total, le flux annuel des consommateurs pouvant potentiellement profiter des constats de l'OTB est de 2,1 millions.

Naturellement, la totalité d'entre eux n'en bénéficiera pas. Il est formulé l'hypothèse prudente que seuls 10 % de ces consommateurs en bénéficieront (taux d'impact estimé).

Le gain annuel potentiel total est estimé 420 000 euros.

# Tableaux d'exemples de prise en charge en assurance obsèques

Contrat d'assurance prévoyance obsèques vie entière <sup>30</sup> – Tableau comparatif des cotisations <sup>31</sup>

« NOM CONTRAT » – « NOM ASSUREUR » – « DATE DE MISE A JOUR »

Ce tableau a pour objet de comparer les différentes modalités de cotisations et n'a pas de valeur contractuelle

Exemple pour une souscription à 50 ans et un capital obsèques garanti de 5 000 € <sup>32</sup>

Type de paiement	Durée de paiement	Cotisation annuelle	Cumul des cotisations payées en cas de décès à :									
			55 ans	60 ans	65 ans	70 ans	75 ans	80 ans	85 ans	90 ans	95 ans	
Viager	Jusqu'au décès											
Temporaire	25 ans											
	20 ans											
	15 ans											
	10 ans											
	5 ans											
Unique	Une seule fois											

Garanties incluses dans la cotisation au titre du contrat (assistance ou autres) : À préciser par chaque assureur

Modalités de revalorisation ou d'indexation prévues au contrat : À préciser par chaque assureur

<sup>30</sup> Capital versé au bénéficiaire du contrat quels que soient la date du décès et le total des cotisations versées, sous réserve des carences et exclusions contractuelles.

<sup>31</sup> Les cotisations ci-dessus ne prennent pas en compte les garanties optionnelles non incluses dans la cotisation.

<sup>32</sup> Le montant de 5 000 € a été choisi à titre d'exemple car il est proche du coût moyen des obsèques en France hors marbrerie.



« NOM CONTRAT » – « NOM ASSUREUR » – « DATE DE MISE A JOUR »

Contrat d’assurance prévoyance obsèques vie entière – Tableau comparatif des valeurs de rachat <sup>33</sup>

Ce tableau a pour objet de comparer les différentes valeurs de rachat et n’a pas de valeur contractuelle

Exemple pour une souscription à 50 ans et un capital obsèques garanti de 5 000 €

Type de paiement	Durée de paiement		Valeur de rachat au bout de :							
			5 ans	10 ans	15 ans	20 ans	25 ans	30 ans	35 ans	40 ans
Viager	Jusqu'au décès									
Temporaire	25 ans									
	20 ans									
	15 ans									
	10 ans									
	5 ans									
Unique	Une seule fois									

<sup>33</sup> Les valeurs de rachat ne sont pas équivalentes aux primes versées car il ne s’agit pas d’un contrat de type épargne mais d’un contrat de type prévoyance. Par ailleurs, en cas de non-paiement des primes, la valeur du contrat et donc des valeurs de rachat sera réduite.

Contrat d'assurance prévoyance obsèques vie entière <sup>34</sup> – Tableau comparatif des cotisations <sup>35</sup>

« NOM CONTRAT » – « NOM ASSUREUR » – « DATE DE MISE A JOUR »

Ce tableau a pour objet de comparer les différentes modalités de cotisations  
et n'a pas de valeur contractuelle

Exemple pour une souscription à 60 ans et un capital obsèques garanti de 5 000 € <sup>36</sup>

Type de paiement	Durée de paiement	Cotisation annuelle	Cumul des cotisations payées en cas de décès à :						
			65 ans	70 ans	75 ans	80 ans	85 ans	90 ans	95 ans
Viager	Jusqu'au décès								
Temporaire	25 ans								
	20 ans								
	15 ans								
	10 ans								
	5 ans								
Unique	Une seule fois								

Garanties incluses dans la cotisation au titre du contrat (assistance ou autres) : À préciser par chaque assureur

Modalités de revalorisation ou d'indexation prévues au contrat : À préciser par chaque assureur

<sup>34</sup> Capital versé au bénéficiaire du contrat quels que soient la date du décès et le total des cotisations versées, sous réserve des carences et exclusions contractuelles.

<sup>35</sup> Les cotisations ci-dessus ne prennent pas en compte les garanties optionnelles non incluses dans la cotisation.

<sup>36</sup> Le montant de 5 000 € a été choisi à titre d'exemple car il est proche du coût moyen des obsèques en France hors marbrerie.

« NOM CONTRAT » – « NOM ASSUREUR » – « DATE DE MISE A JOUR »

Contrat d’assurance prévoyance obsèques vie entière – Tableau comparatif  
des valeurs de rachat <sup>37</sup>

Ce tableau a pour objet de comparer les différentes valeurs de rachat et n’a pas de valeur contractuelle

Exemple pour une souscription à 60 ans et un capital obsèques garanti de 5 000 €

Type de paiement	Durée de paiement	Valeur de rachat au bout de :						
		5 ans	10 ans	15 ans	20 ans	25 ans	30 ans	35 ans
Viager	Jusqu’au décès							
Temporaire	25 ans							
	20 ans							
	15 ans							
	10 ans							
	5 ans							
Unique	Une seule fois							

<sup>37</sup> Les valeurs de rachat ne sont pas équivalentes aux primes versées car il ne s’agit pas d’un contrat de type épargne mais d’un contrat de type prévoyance. Par ailleurs, en cas de non-paiement des primes, la valeur du contrat et donc des valeurs de rachat sera réduite.

Contrat d'assurance prévoyance obsèques vie entière <sup>38</sup> – Tableau comparatif des cotisations <sup>39</sup>

« NOM CONTRAT » – « NOM ASSUREUR » – « DATE DE MISE A JOUR »

Ce tableau a pour objet de comparer les différentes modalités de cotisations  
et n'a pas de valeur contractuelle

Exemple pour une souscription à 70 ans et un capital obsèques garanti de 5 000 € <sup>40</sup>

Type de paiement	Durée de paiement	Cotisation annuelle	Cumul des cotisations payées en cas de décès à :				
			75 ans	80 ans	85 ans	90 ans	95 ans
Viager	Jusqu'au décès						
Temporaire	25 ans						
	20 ans						
	15 ans						
	10 ans						
	5 ans						
Unique	Une seule fois						

Garanties incluses dans la cotisation au titre du contrat (assistance ou autres) : À préciser par chaque assureur

Modalités de revalorisation ou d'indexation prévues au contrat : À préciser par chaque assureur

<sup>38</sup> Capital versé au bénéficiaire du contrat quels que soient la date du décès et le total des cotisations versées, sous réserve des carences et exclusions contractuelles.

<sup>39</sup> Les cotisations ci-dessus ne prennent pas en compte les garanties optionnelles non incluses dans la cotisation.

<sup>40</sup> Le montant de 5 000 € a été choisi à titre d'exemple car il est proche du coût moyen des obsèques en France hors marbrerie.

« NOM CONTRAT » – « NOM ASSUREUR » – « DATE DE MISE A JOUR »

Contrat d’assurance prévoyance obsèques vie entière – Tableau comparatif des valeurs de rachat <sup>41</sup>

Ce tableau a pour objet de comparer les différentes valeurs de rachat et n’a pas de valeur contractuelle

Exemple pour une souscription à 70 ans et un capital obsèques garanti de 5 000 €

Type de paiement	Durée de paiement		Valeur de rachat au bout de :				
			5 ans	10 ans	15 ans	20 ans	25 ans
Viager	Jusqu’au décès						
Temporaire	25 ans						
	20 ans						
	15 ans						
	10 ans						
	5 ans						
Unique	Une seule fois						

Note sur la méthodologie de remplissage des tableaux :

Les tableaux doivent comprendre a minima les informations listées ci-dessus. Cependant l’assureur adaptera le tableau en fonction des caractéristiques du contrat, à savoir il n’affichera que les modes de paiement des cotisations proposées dans son contrat.


Le tableau devra comprendre, pour une bonne identification :

- le nom commercial du contrat ;
- le nom, voire le logo, de l’assureur ;
- la date de mise en jour du document, celui-ci ayant vocation à être téléchargé par le consommateur.

Pour les contrats couvrant les fonctionnaires, le montant du capital obsèques étant exprimé en pourcentage du Plafond annuel de la Sécurité sociale, le tableau affichera la conversion en euros du montant du capital garanti, à la date de mise à jour du document.

<sup>41</sup> Les valeurs de rachat ne sont pas équivalentes aux primes versées car il ne s’agit pas d’un contrat de type épargne mais d’un contrat de type prévoyance. Par ailleurs, en cas de non-paiement des primes, la valeur du contrat et donc des valeurs de rachat sera réduite.

## ◆ Liste des services bancaires du DIT

- 
- 1 Abonnement à des services de banque à distance (Internet)
  - 2 Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
  - 3 Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par alerte reçue)
  - 4 Carte de paiement à débit immédiat
  - 5 Carte de paiement à débit différé
  - 6 Carte de paiement à autorisation systématique (CPAS)
  - 7 Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale)
  - 8 Nombre de retraits gratuits par mois dans un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale)
  - 9 Frais par virement SEPA occasionnel (en Agence par virement)
  - 10 Frais par virement SEPA occasionnel (par Internet par virement)
  - 11 Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA
  - 12 Frais par paiement d'un prélèvement SEPA
  - 13 Commission d'intervention (tarif à l'opération)
  - 14 Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement
  - 15 Frais de tenue de compte

# Tableaux d'exemples de prise en charge des principales garanties de prévoyance pour les salariés du secteur privé et les TNS

## Travailleurs non-salariés

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

Profil type retenu
• Commerçant
• 50 ans, marié, 1 enfant (13 ans)
• Revenu annuel brut : 43 000 € soit 3 583 € par mois
• Moyenne 3 dernières années : 43 000 €
• Moyenne 10 meilleures années : 43 000 €

Ce document présente des exemples de prise en charge par l'assurance maladie, et par votre contrat de prévoyance selon le niveau de couverture choisi. Ils ne correspondent pas forcément à vos besoins ou à votre situation mais, ils vous permettent de comprendre, choisir ou comparer les tableaux de garantie. Ils ne peuvent se substituer aux documents contractuels qui seuls engagent l'organisme assureur. Pour plus de renseignements, consultez la notice d'information de votre contrat.

Régime obligatoire : Sécurité sociale des indépendants	Contrat de prévoyance : organisme assureur		Total	
Décès				
Capital décès Sécurité sociale <sup>1</sup>	Capital décès versée au titre du contrat de prévoyance <sup>2</sup>		Capital décès Sécurité sociale + capital décès organisme assureur	
<ul style="list-style-type: none"><li>Capital décès égal à 20 % du PASS <sup>3 4</sup></li><li>Si plusieurs bénéficiaires prioritaires de même rang, capital décès partagé à parts égales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Montant du capital décès déterminé au moment de la souscription du contrat</li><li>Garantie forfaitaire ou indemnitaire</li><li>Possibilité, le cas échéant, de choisir différentes options au regard de son contrat</li></ul>			
	Montant du capital décès (au choix de l'assuré) <sup>5</sup>			
	Exemple 1	Exemple 2	Total exemple 1	Total exemple 2
	20 % x 43 992 = 8 798,40 €	XX € (à préciser par chaque organisme)	XX € (à préciser par chaque organisme)	8 798,04 € + (montant du capital décès versé par l'organisme assureur) ... €
	Option proposée par le contrat de prévoyance (facultatif)		Total avec option	

1) Versements par l'assurance maladie obligatoire soumis à conditions.  
2) Ces garanties (parfois optionnelles) sont souscrites, en fonction des besoins de l'assuré. Ces garanties sont accordées sous réserve des limitations et exclusions de garanties (ex : pratique d'un sport extrême), définies au contrat souscrit. Elles peuvent dans certains cas être revalorisées.  
3) Ce calcul s'applique lors du décès d'un artisan ou commerçant cotisant (non retraité) ou bénéficiaire d'une pension d'invalidité.  
4) PASS (plafond annuel de la Sécurité sociale) au 01/01/2023 = 43 922 € et PMSS (plafond mensuel de la Sécurité sociale) = 3 666 €  
5) Le montant du capital décès peut être soumis à un ou plusieurs plafonds.



Régime obligatoire : Sécurité sociale des indépendants	Contrat de prévoyance : organisme assureur		Total	
Rente éducation				
Capital orphelin Sécurité sociale <sup>1</sup>	Rente éducation versée au titre du contrat de prévoyance <sup>2</sup>		Capital décès orphelin + rente éducation	
<ul style="list-style-type: none"><li>Capital décès orphelin égal à 5 % du plafond de la Sécurité sociale</li><li>Capital décès soumis à des conditions d'âge</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Montant de la rente éducation déterminé au moment de la souscription du contrat</li><li>Conditions d'âges des enfants (possibilité des prévoir des paliers)</li></ul>			
	Montant de la rente éducation (au choix de l'assuré)			
	Exemple 1	Exemple 1	Total par enfant – exemple 1	Total par enfant – exemple 2
Capital par enfant de 5 % x 43 922 = 2 199,60 €	Rente par enfant de X € jusqu'à ... ans (à préciser par chaque organisme)	Rente par enfant de X € jusqu'à ... ans (à préciser par chaque organisme)	<ul style="list-style-type: none"><li>2 199,60 € et</li><li>(rente éducation versée par l'organisme assureur) ... €/an jusqu'à ... ans</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2 199,60 € et</li><li>(rente éducation versée par l'organisme assureur) ... €/an jusqu'à ... ans</li></ul>
Invalidité permanente Exemple : maladie ou accident dans le cadre de la vie privée <sup>6</sup>				
Pension invalidité Sécurité sociale <sup>1</sup>	Rente invalidité versée au titre du contrat de prévoyance souscrit <sup>2</sup>		Pension invalidité Sécurité sociale + rente invalidité organisme assureur	
<ul style="list-style-type: none"><li>Calcul de la pension Sécurité sociale en % sur la base du revenu annuel moyen brut des 10 meilleures années d'activité</li><li>% du revenu calculé en fonction de la catégorie d'invalidité déterminée par le médecin conseil de la CPAM après examen de l'assuré <sup>7</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Taux d'invalidité déterminé par le médecin expert de l'assureur <sup>8</sup></li><li>Montant pouvant s'exprimer <b>en complément de la Sécurité sociale</b> ou <b>sous déduction de la Sécurité sociale</b></li><li>Possibilité, le cas échéant, de choisir différentes options au regard de son contrat</li></ul>			
	Hypothèse taux invalidité déterminé par l'expert de l'assureur : 70 %		Total par mois (hypothèse revenu mensuel perçu avant l'invalidité de 3 583 €)	
	Montant de la rente			
	Exemple 1 Préciser la périodicité et l'échéance de la rente et si elle est versée en complément ou sous déduction de la Sécurité sociale	Exemple 2 Préciser la périodicité et l'échéance de la rente et si elle est versée en complément ou sous déduction de la Sécurité sociale	Total exemple 1	Total exemple 2
En cas d'invalidité catégorie 2 Sécurité sociale :	XX €/mois (à préciser par chaque organisme)	XX €/mois (à préciser par chaque organisme)	1 792 € + (montant de la rente versée par l'organisme assureur) ... €	1 792 € + (montant de la rente versée par l'organisme assureur) ... €
50 % x (43 000/12) = 1 792 € par mois				
	Option proposée par le contrat de prévoyance (facultatif)		Total avec option	

6) Un accident du travail ou une maladie professionnelle enclenchent un processus d'indemnisation différent de la part de la Sécurité sociale.  
7) CAT 1 : pension pour incapacité partielle au métier (PIPM); CAT 2 : pension pour invalidité totale et définitive (PITD); CAT 3 : pension pour invalidité totale et définitive (PITD) plus majoration pour tierce personne (MTP), l'invalidé ayant besoin d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie.  
8) Les décisions de l'organisme assureur peuvent différer de celles de la Sécurité sociale.

Régime obligatoire : Sécurité sociale des indépendants	Contrat de prévoyance : organisme assureur		Total	
Incapacité de travail Exemple : maladie ou accident dans le cadre de la vie privé <sup>6</sup> Avec une durée d'arrêt de travail de 120 jours				
Indemnités journalières de la Sécurité sociale (IJSS) <sup>1</sup>	Indemnités complémentaires versées au titre du contrat de prévoyance souscrit <sup>2</sup>		Indemnité journalière Sécurité sociale + Indemnité journalière complémentaire organisme assureur	
<ul style="list-style-type: none"><li>Montant (IJSS) égal à 1/730 de la moyenne des revenus des 3 dernières années dans la limite du PASS <sup>4</sup></li><li>Versement des IJSS à partir du 4<sup>e</sup> jour (délai de carence de 3 jours) <sup>9</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Montant de l'indemnité journalière complémentaire (IJC) versée par l'assureur, déterminée dans le contrat de prévoyance souscrit</li><li>Garantie pouvant s'exprimer <b>en complément de la Sécurité sociale</b> ou <b>sous déduction de la Sécurité sociale</b></li><li>Possibilité, le cas échéant, de choisir différentes options au regard de son contrat</li></ul>		Total par jour d'arrêt de travail	
	Niveau de franchise (au choix de l'assuré)	Montant de l'indemnité journalière (au choix de l'assuré)		
		Exemple 1 : Préciser si versée en complément ou sous déduction de la Sécurité sociale	Exemple 2 : Préciser si versée en complément ou sous déduction de la Sécurité sociale	
IJSS = (43 000 € X 1/730) = 58,90 € par jour à compter de J4	Franchise 1 (à préciser par chaque organisme)	X € / % revenu pendant XX jours (à préciser par chaque organisme)	X € / % revenu pendant XX jours (à préciser par chaque organisme)	Total € / jour pendant 120 jours (à préciser par chaque organisme en fonction de la franchise retenue)
	Ex :			<ul style="list-style-type: none"><li>J0 à J3 : 0 €</li><li>J4 à J... (à adapter en fonction de la franchise) : 59,90 € (IJSS)</li><li>J... à J... : 59,90 € (IJSS) + XX € (IJC à déterminer)</li></ul>
IJSS = (43 000 € X 1/730) = 58,90 € par jour à compter de J4	Franchise 2 (à préciser par chaque organisme)	X € / % revenu pendant XX jours (à préciser par chaque organisme)	X € / % revenu pendant XX jours (à préciser par chaque organisme)	Total € / jour pendant 120 jours (à préciser par chaque organisme en fonction de la franchise retenue)
	Ex :			<ul style="list-style-type: none"><li>J0 à J3 : 0 €</li><li>J4 à J... (à adapter en fonction de la franchise) : 59,90 € (IJSS)</li><li>J... à J... : 59,90 € (IJSS) + XX € (IJC à déterminer)</li></ul>
Option proposée par contrat de prévoyance (facultatif)				Total avec option

9) Il existe des exceptions au délai de carence (ex : arrêt de travail dû à une affection longue durée).

## Actifs salariés du secteur privé

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

(Tous les montants exprimés sont bruts de prélèvements sociaux)

#### Profil type retenu

- Salarié (à temps plein)
- 36 ans, marié, 1 enfant (12 ans)
- Ancienneté professionnelle : 2 ans
- Salaire brut de référence perçu au cours des 12 derniers mois : 24 000 € soit 2 000 €/mois
- Salaire journalier de référence : 65,75 € (2 000 / 91,25)
- Salaire annuel moyen brut des 10 meilleures années d'activité : 22 000 €
- Accord de prévoyance conclu par la branche professionnelle

Ce document présente des exemples de prise en charge par l'assurance maladie, et par votre contrat de prévoyance selon le niveau de couverture garanti. Ils ne correspondent pas forcément à votre situation, mais ils vous permettent de comprendre et comparer les tableaux de garantie. Ils ne peuvent se substituer aux documents contractuels qui seuls engagent votre employeur et/ou votre organisme assureur. Pour plus de renseignements consultez la notice d'information de votre contrat. À noter que les garanties souscrites par l'employeur doivent être au moins équivalentes à celles prévues par la convention collective si un accord de prévoyance a été conclu par votre branche professionnelle.

Régime obligatoire Sécurité sociale <sup>1</sup>	Régime de prévoyance complémentaire		Total		
Décès					
Capital décès Sécurité sociale <sup>2</sup>	Obligations convention collective (le cas échéant)	Garantie du contrat collectif de prévoyance souscrit par l'employeur <sup>3</sup>		Capital décès Sécurité sociale + capital décès régime de prévoyance	
Montant du capital décès forfaitaire revalorisé chaque année	La convention collective peut prévoir une couverture minimale en matière de décès	<ul style="list-style-type: none"><li>• Montant du capital décès choisi contractuellement par l'employeur</li><li>• Montant du capital décès fonction de la situation familiale de l'intéressé au jour du décès</li><li>• Prestations servies au bénéficiaire du contrat désigné ou défini par clause</li></ul>			
	Exemple convention collective avec socle minimal de garanties : <ul style="list-style-type: none"><li>• Capital décès égal à 150 % du salaire de référence</li><li>• Majoré de 30 % par enfant à charge</li></ul>	Montant du capital décès			
		Exemple 1	Exemple 2	Total exemple 1	Total exemple 2
3 738 €	Capital décès minimal : <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ 150 % x 24 000 € = 36 000 €</li><li>⇒ 30 % x 24 000 € = 7 200 € (majoration pour un enfant)</li></ul> soit un total de 36 000 € + 7 200 € = 43 200 €	XX € (à préciser par chaque organisme)	XX € (à préciser par chaque organisme)	3 738 € + (montant du capital décès versé par l'organisme assureur) ... €	3 738 € + (montant du capital décès versé par l'organisme assureur) ... €

1) Ces montants sont spécifiques aux affiliés à la Sécurité sociale. Les prestations peuvent différer pour des affiliés à des régimes obligatoires autres tels que la MSA par exemple.

2) Versements par l'assurance maladie obligatoire soumis à conditions.

3) Ces garanties sont accordées sous réserve des limitations et exclusions de garanties (ex : pratique d'un sport extrême), définies au contrat souscrit par l'employeur.

Régime obligatoire Sécurité sociale <sup>1</sup>	Régime de prévoyance complémentaire		Total	
Rente éducation				
Sécurité sociale	Obligations convention collective (le cas échéant)	Garantie du contrat collectif de prévoyance souscrit par l'employeur <sup>3</sup>		Rente éducation régime de prévoyance
La Sécurité sociale ne prévoit pas de rente éducation en cas de décès du salarié	<ul style="list-style-type: none"><li>• La convention collective peut prévoir une couverture minimale en matière de rente éducation en cas de décès d'un parent assuré</li></ul>  Exemple convention collective avec socle minimal de garanties : <ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à leur 18<sup>e</sup> anniversaire, rente annuelle de 15 % du salaire de référence pour chaque enfant</li><li>• Au-delà et jusqu'au 26<sup>e</sup> anniversaire, rente annuelle de 15 % du salaire de référence, si poursuite d'études</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Montant de la rente éducation et périodicité de son versement définis contractuellement par l'employeur</li><li>• Conditions d'âges des enfants (possibilité des prévoir des paliers)</li></ul>		
		Montant de la rente éducation		
		Exemple 1	Exemple 2	Total par enfant – exemple 1
	Rente annuelle minimale : ⇒ 15 % x 24 000 € = 3 600 € par an jusqu'à 18 ans, ou 26 ans si poursuite d'études	Rente par enfant de XX € jusqu'à ... ans (à préciser par chaque organisme)	Rente par enfant de XX € jusqu'à ... ans (à préciser par chaque organisme) <ul style="list-style-type: none"><li>• 3 600 €/an jusqu'à 18 ans, ou 26 ans si poursuite d'études, plus</li><li>• (rente éducation versée par l'organisme assureur) ... €/an jusqu'à ... ans</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 600 €/an jusqu'à 18 ans, ou 26 ans si poursuite d'études, plus</li><li>• (rente éducation versée par l'organisme assureur) ... €/an jusqu'à ... ans</li></ul>

Frais d'obsèques					
Sécurité sociale	Obligations convention collective (le cas échéant)	Garantie du contrat collectif de prévoyance souscrit par l'employeur <sup>3</sup>		Frais d'obsèques régime de prévoyance	
La Sécurité sociale ne prévoit pas de remboursement de frais d'obsèques en cas de décès du salarié	La convention peut prévoir un montant forfaitaire destiné au financement des obsèques du salarié ou de ses ayants droits	Montant défini contractuellement par l'employeur			
	Exemple convention collective avec socle minimal de garanties 150 % PMSS <sup>4</sup>	Montant frais d'obsèques			
		Exemple 1	Exemple 2		
	Forfait obsèques minimal = 150 % x 3 666 € = 5 499 €	XX € (à préciser par chaque organisme)	XX € (à préciser par chaque organisme)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5 499 € et</li><li>• (montant frais obsèques versé par l'organisme assureur)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5 499 € et</li><li>• (montant frais obsèques versé par l'organisme assureur)</li></ul>

4) PMSS (plafond mensuel de la Sécurité sociale) au 01/01/2023 : 3 666 €

Régime obligatoire Sécurité sociale	Régime de prévoyance complémentaire		Total	
Invalidité Exemple maladie ou accident dans le cadre de la vie privée <sup>5</sup> Avec indemnisation sans reprise d'activité				
<b>Pension invalidité Sécurité sociale <sup>1</sup></b>	<b>Obligations convention collective (le cas échéant)</b>	<b>Garantie du contrat collectif de prévoyance souscrit par l'employeur <sup>2</sup></b>		<b>Pension d'invalidité Sécurité Sociale + rente invalidité organisme assureur</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Calcul de la pension de la Sécurité sociale en % sur la base du salaire annuel moyen brut des 10 meilleures années d'activité dans la limite PASS <sup>6</sup></li><li>• % du salaire calculé en fonction de la catégorie d'invalidité déterminée par le médecin conseil de la SS après examen de l'assuré <sup>7</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La convention collective peut prévoir une couverture minimale en matière d'invalidité.</li></ul> Exemple convention collective : socle minimal de garanties  Invalidité permanente suite à maladie ou accident de la vie privée : <ul style="list-style-type: none"><li>• Invalidité 1<sup>re</sup> catégorie : 40 % du salaire de référence</li><li>• Invalidité 2<sup>e</sup> catégorie : 75 % du salaire de référence</li><li>• Invalidité 3<sup>e</sup> catégorie : 75 % du salaire de référence + majoration pour tierce personne</li></ul> Salaire de référence convention collective = salaire perçu par le salarié au cours des 12 mois civils précédant l'invalidité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Montant de la rente invalidité <sup>8</sup> déterminée contractuellement en fonction du taux d'invalidité déterminé par le médecin expert <sup>9</sup> et du choix de l'employeur</li><li>• Garantie <b>en complément de la Sécurité sociale ou sous déduction de la Sécurité sociale</b></li></ul>		<b>Le total des revenus de remplacement ne peut être supérieur aux revenus professionnels perçus antérieurement à l'arrêt de travail.</b>  <b>Total par mois</b> <b>(hypothèse salaire de référence avant invalidité de 2000€)</b>
		<b>Hypothèse taux invalidité déterminé par l'expert de l'assureur : 70 %</b>		
		<b>Montant de la rente</b>		
		Exemple 1 Préciser la périodicité et l'échéance de la rente et si elle est versée en complément ou sous déduction de la sécurité sociale	Exemple 2 Préciser la périodicité et l'échéance de la rente et si elle est versée en complément ou sous déduction de la sécurité sociale	
En cas d'invalidité catégorie 2 Sécurité sociale : ⇒ 50 % x 22000 € = 11000 € par an ⇒ 11000€/12 = 916 € par mois	Pension invalidité catégorie 2 convention collective : ⇒ 75 % x 24000 € = 18000 € par an ⇒ 18000€/12 = 1500 € par mois	XX €/mois (à préciser par chaque organisme)	XX €/mois (à préciser par chaque organisme)	916€ + (montant de la rente versée par l'organisme assureur) ... €  916 € + (montant de la rente versé par l'organisme assureur) ... €

5) Un accident du travail ou une maladie professionnelle entraînent un processus d'indemnisation différent de la part de la Sécurité sociale.  
6) PASS (plafond annuel de la sécurité sociale) au 01/01/2023 = 43 922 €  
7) CAT 1 : invalides capables d'exercer une activité rémunérée ; CAT 2 : invalides absolument incapables d'exercer une profession quelconque ; CAT 3 : invalides absolument incapables d'exercer une profession et se trouvant en outre dans l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie (majoration pour tierce personne revalorisée chaque année).  
8) Conditions requises pour versement de la rente invalidité par l'organisme assureur : reconnaissance de l'état d'invalidité par la Sécurité sociale.  
9) Les décisions de l'organisme assureur peuvent différer de celles de la Sécurité sociale.

Régime obligatoire Sécurité sociale	Régime de prévoyance complémentaire				Total	
<b>Incapacité</b> Exemple maladie ou accident dans le cadre de la vie privé <sup>5</sup> Avec durée d'arrêt de travail de 120 jours						
<b>Indemnités journalières de la Sécurité sociale (IJSS) <sup>1</sup></b>	<b>Obligations légales de l'employeur</b>  <b>1<sup>er</sup> niveau</b>	<b>Obligations convention collective (le cas échéant)</b>  <b>2<sup>e</sup> niveau</b>	<b>Garanties du contrat collectif de prévoyance souscrit par l'employeur <sup>2</sup></b>  <b>3<sup>e</sup> niveau</b>		<b>Indemnité journalière Sécurité sociale + complément légal employeur + Indemnité journalière complémentaire assureur</b>	
Montant IJSS égal à 50 % du salaire journalier de base <sup>10</sup>  Salaire pris en compte plafonnée à 1,8 fois le montant du Smic en vigueur, lors du dernier jour du mois qui précède l'arrêt de travail  Versement des IJSS à partir du 4 <sup>e</sup> jour (délai de carence de 3 jours) <sup>11</sup>	Obligation légale de maintien de salaire par l'employeur <sup>12</sup>  Indemnités versées sous certaines conditions <sup>13</sup>  Délai de carence de 7 jours  Mesure légale selon l'ancienneté :  90 % du salaire pendant 30 jours, puis 66,66 % pendant 30 jours	Si la convention collective prévoit des <b>mesures plus favorables que les dispositions légales (1<sup>er</sup> niveau)</b> , les dispositions de la convention s'appliquent  Exemple de convention collective :  Délai de carence de 7 jours (comme l'obligation employeur) (à préciser par chaque organisme)  90 % pendant 40 jours, puis 66,66 % pendant 40 jours  Convention collective plus favorable dans ce cas > 80 jours : 60 % du salaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Montant de l'indemnité journalière complémentaire (IJC) versée par l'assureur, déterminée dans le contrat de prévoyance souscrit par l'employeur</li><li>• Montant pouvant s'exprimer <b>en complément de la Sécurité sociale ou sous déduction de la Sécurité sociale</b></li><li>• Possibilité, le cas échéant, de choisir différentes options au regard de son contrat.</li></ul>		<b>Le total des revenus de remplacement ne peut être supérieur aux revenus professionnels perçus antérieurement à l'arrêt de travail</b>  <b>Total par jour d'arrêt de travail</b>	
			<b>Franchise au choix de l'employeur</b>	<b>Taux de garantie au choix de l'employeur</b>		
			Exemple 1 : Préciser si versée en complément ou sous déduction de la Sécurité sociale	Exemple 2 : Préciser si versée en complément ou sous déduction de la Sécurité sociale	Total exemple 1	Total exemple 2

10) Salaire journalier de base : total des 3 derniers salaires bruts perçus avant l'arrêt de travail, divisé par 91,25. Dans cet exemple : Revenu mensuel brut 3 derniers mois = 2 000 €  
11) Il existe des exceptions au délai de carence (ex : arrêt de travail dû à une affection de longue durée).  
12) L'obligation légale de l'employeur peut être assurée dans certains cas par un organisme assureur.  
13) Conditions définies dans le Code du travail (ex : ancienneté du salarié).

## Annexe 7

Régime obligatoire Sécurité sociale	Régime de prévoyance complémentaire					Total	
Incapacité Exemple maladie ou accident dans le cadre de la vie privé <sup>5</sup> Avec durée d'arrêt de travail de 120 jours							
Indemnités journalières de la Sécurité sociale (IJSS) <sup>1</sup>	Obligations légales de l'employeur  1 <sup>er</sup> niveau	Obligations convention collective (le cas échéant)  2 <sup>e</sup> niveau	Garanties du contrat collectif de prévoyance souscrit par l'employeur <sup>2</sup>			Indemnité journalière Sécurité sociale + complément légal employeur + Indemnité journalière complémentaire assureur	
			3 <sup>e</sup> niveau				
Salaire journalier de base = (2000 x 3) /91,25) = 65,75 €  IJSS = 50 % x 65,75 €, soit 32,87 € à compter de J4	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>J8 à J37</b> : maintien à 90 % (IJSS incluses) ⇒ IJ complémentaire = (90 % x 65,75) - 32,87 = 26,30 €</li><li>• <b>J38 à J67</b> : maintien à 66,66 % (IJSS incluses) ⇒ IJ complémentaire = (66,66 % x 65,75) - 32,87 = 10,96 €</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>J8 à J47</b> : maintien à 90 % (IJSS incluses) ⇒ IJ complémentaire = (90 % x 65,75) - 32,87 = 26,30 €</li><li>• <b>J48 à J87</b> : maintien à 66,66 % (IJSS incluses) ⇒ IJ complémentaire = (66,66 % x 65,75) - 32,87 = 10,96 €</li></ul>	Franchise 1 (à préciser par chaque organisme)  Ex : 60 jours (au choix)	Taux de garantie – exemple 1  X € / % salaire pendant XX jours (à préciser par chaque organisme)	Taux de garantie – exemple 2  X € / % salaire pendant XX jours (à préciser par chaque organisme)	Total IJ – exemple 1 en €/jour pendant 120 jours  Exemple pour une franchise de 60 jours (à préciser par chaque organisme en fonction de la franchise retenue)  J1 à J3 : 0 € J4 à J7 : 32,87 € J8 à J47 : 32,87 € + 26,30 € J48 à J60 : 32,87 € + 10,96 € J61 à J87 : 32,87 € + 10,96 € + part assureur (à déterminer) J88 à J120 : 32,87 €+ part assureur (à préciser par chaque organisme)	Total IJ – exemple 2 en €/jour pendant 120 jours  Exemple pour une franchise de 60 jours (à préciser par chaque organisme en fonction de la franchise retenue)  J1 à J3 : 0 € J4 à J7 : 32,87 € J8 à J47 : 32,87 € + 26,30€ J48 à J60 : 32,87 € + 10,96€ J61 à J87 : 32,87 € + 10,96€ + part assureur (à déterminer) J88 à J120 : 32,87 €+ part assureur (À préciser par chaque organisme)
Salaire journalier de base = (2000 x 3) /91,25) = 65,75 €  IJSS = 50 % x 65,75 €, soit 32,87 € à compter de J4	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>J8 à J37</b> : maintien à 90 % (IJSS incluses) ⇒ IJ complémentaire = (90 % x 65,75) - 32,87 = 26,30 €</li><li>• <b>J38 à J67</b> : maintien à 66,66 % (IJSS incluses) ⇒ IJ complémentaire = (66,66 % x 65,75) - 32,87 = 10,96 €</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>J8 à J47</b> : maintien à 90 % (IJSS incluses) ⇒ IJ complémentaire = (90 % x 65,75) - 32,87 = 26,30 €</li><li>• <b>J48 à J87</b> : maintien à 66,66 % (IJSS incluses) ⇒ IJ complémentaire = (66,66 % x 65,75) - 32,87 = 10,96 €</li></ul>	Franchise 2 (à préciser par chaque organisme)  Ex : ...	X € / % revenu pendant XX jours (à préciser par chaque organisme)	X € / % revenu pendant XX jours (à préciser par chaque organisme)	Total IJ – exemple 1 en € / jour pendant 120 jours  (à préciser en fonction de la franchise retenue) J1 à J3 : 0 € J4 à J7 : 32,87 € J... à J... : ... € ...	Total IJ – exemple 2 en € / jour pendant 120 jours  (à préciser en fonction de la franchise retenue) J1 à J3 : 0 € J4 à J7 : 32,87 € J... à J... : ... € ...
Option proposée par l'organisme assureur (facultatif)						Total avec option	



## ◆ Textes constitutifs et modificatifs du CCSF

# Textes constitutifs du CCSF <sup>1</sup>, dans leur version en vigueur au 2 mars 2024

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.* <sup>2</sup>

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

<sup>1</sup> Les dispositions des articles L. 614-1 et L. 614-3 du Code monétaire et financier, code pilote, sont reproduites aux articles L. 411-1 et L. 411-3 du Code des assurances, code suiveur.

<sup>2</sup> 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.

### Article L. 614-3

Les salariés membres du [Comité consultatif du secteur financier](#) ou du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières disposent du temps nécessaire pour assurer la préparation des réunions, et pour s'y rendre et y participer. Ce temps est assimilé à du travail effectif pour la détermination des droits aux prestations d'assurances sociales. Les salariés concernés doivent informer leur employeur lors de leur désignation et, pour chaque réunion, dès réception de la convocation.

### Article D. 614-1

I. – Le [Comité consultatif du secteur financier](#) comprend trente-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.

### Article R. 616-1

Les personnes assurant le secrétariat du [Comité consultatif du secteur financier](#), du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ainsi que les agents de la Banque de France et les personnes chargés d'effectuer les contrôles sur pièces et sur place ne peuvent exercer aucune fonction rétribuée dans un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou une entreprise d'investissement.

## Autres compétences du CCSF

### Le taux d'usure

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

Constitue un prêt usuraire tout prêt conventionnel consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit 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 des articles L. 312-1 à L. 312-3 sont définies à raison du montant des prêts.

Les crédits accordés à l'occasion de ventes à tempérament sont, pour l'application de la présente section, assimilés à des prêts conventionnels et considérés comme usuraire dans les mêmes conditions que les prêts d'argent ayant le même objet.

### Le FICP

#### Article L. 751-1 du Code de la consommation <sup>4</sup>

Un fichier national recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels. Ce fichier est géré par la Banque de France, laquelle est seule habilitée à centraliser ces informations. Il est soumis à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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

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

## Article L. 751-6 du Code de la consommation

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

## Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire

### Article L. 312-1 du Code monétaire et financier

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

1° Toute personne physique ou morale domiciliée en France ;

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

La détention d'un compte collectif par une personne physique mentionnée au présent article ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans les conditions prévues au présent article.

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

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

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

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

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

III. – En cas de refus de la part de l'établissement choisi d'ouvrir un tel compte à l'une des personnes mentionnées au I, celle-ci peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises définies par arrêté.

## Annexe 8

L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte fournit au demandeur systématiquement, gratuitement et sans délai, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, une attestation de refus d'ouverture de compte et l'informe qu'il peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte.

Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. À la demande d'une personne physique, le département, la caisse d'allocations familiales, le centre communal ou intercommunal d'action sociale dont cette personne dépend, une association ou une fondation à but non lucratif dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles ou une association de consommateurs agréée peut également transmettre en son nom et pour son compte la demande de désignation et les pièces requises à la Banque de France. Un décret détermine les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent agir sur le fondement du présent alinéa.

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

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser. Elle fixe un modèle d'attestation de refus d'ouverture de compte.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'économie, après avis du comité consultatif du secteur financier et du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

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

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

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

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

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

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

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

### Article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, après avis du [Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

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

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

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

## L'Observatoire de l'inclusion bancaire

### Article L. 312-1-1 B du Code monétaire et financier

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

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

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

L'Observatoire de l'inclusion bancaire publie un rapport annuel sur la mise en oeuvre de ses missions. Ce rapport comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution, une évaluation des pratiques des établissements de crédit ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. Il peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit.

### **Article R. 312-9 du Code monétaire et financier**

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

1° Six membres de droit :

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

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

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

À la demande du président, des personnalités qualifiées peuvent, en raison de leur compétence dans le domaine de l'inclusion bancaire, participer aux séances de l'observatoire. Elles ne prennent pas part au vote.

### [Relations des établissements de crédit avec le client](#)

#### **Article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier**

I. – Les établissements de crédit sont tenus de mettre à la disposition, sur support papier ou sur un autre support durable, de leur clientèle et du public les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt, selon des modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

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

Les principales stipulations que la convention de compte de dépôt doit comporter, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

Avant que le client ne soit lié par cette convention, l'établissement de crédit lui fournit lesdites conditions sur support papier ou sur un autre support durable. L'établissement de crédit peut s'acquitter de cette obligation en fournissant au client une copie du projet de convention de compte de dépôt.

Si, à la demande du client, cette convention est conclue par un moyen de communication à distance ne permettant pas à l'établissement de crédit de se conformer au précédent alinéa, ce dernier satisfait à ses obligations aussitôt après la conclusion de la convention de compte de dépôt.

L'acceptation de la convention de compte de dépôt est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte.

III. – Lorsque l'établissement de crédit est amené à proposer à son client de nouvelles prestations de services de paiement dont il n'était pas fait mention dans la convention de compte de dépôt, les informations relatives à ces nouvelles prestations font l'objet d'un contrat-cadre de services de paiement régi par les dispositions des sections 2 à 4 du chapitre IV du présent titre relatives au contrat-cadre de services de paiement ou d'une modification de la convention de compte de dépôt dans les conditions mentionnées au II du présent article.

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

IV. – Tout projet de modification de la convention de compte de dépôt est fourni sur support papier ou sur un autre support durable au client au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. Selon les modalités prévues dans la convention de compte de dépôt, l'établissement de crédit informe le client qu'il est réputé avoir accepté la modification s'il ne lui a pas notifié, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'acceptait pas ; dans ce cas, l'établissement de crédit précise également que, si le client refuse la modification proposée, il peut résilier la convention de compte de dépôt sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

V. – Le client peut résilier la convention de compte de dépôt à tout moment, sauf stipulation contractuelle d'un préavis qui ne peut dépasser trente jours.

Au-delà de six mois, la convention de compte de dépôt peut être résiliée sans frais. Dans les autres cas, les frais de résiliation doivent être proportionnés aux coûts induits par cette résiliation.

L'établissement de crédit résilie une convention de compte de dépôt conclue pour une durée indéterminée moyennant un préavis d'au moins deux mois, fourni sur support papier ou sur un autre support durable. Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement ne sont dus par le client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la convention de compte de dépôt. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

Avec l'accord du client, la convention de compte peut être adaptée avant l'expiration du délai de deux mois mentionné au II lorsqu'il bénéficie de la procédure de surendettement afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement prévue au titre III du livre VII du Code de la consommation. L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29 du présent code, adopte des normes professionnelles qui précisent les modalités et la durée du maintien du compte de dépôt et les adaptations, en particulier des moyens de paiement, de nature à en faciliter le fonctionnement et à éviter les incidents.

## Annexe 8

Ces normes, homologuées par le ministre de l'Économie, après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, sont applicables par tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de ces normes est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

VI. – Pour chaque opération de paiement mentionnée à l'article L. 314-2 relevant d'une convention de compte de dépôt et ordonnée par le payeur, le prestataire de services de paiement fournit à celui-ci, à sa demande, des informations sur support papier ou sur un autre support durable, sur le délai d'exécution maximal de cette opération spécifique, sur les frais qu'il doit payer et, le cas échéant, sur le détail de ces frais.

## Ventes liées

### Article L. 312-1-2 du Code monétaire et financier

I. – Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

II. – Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du ministre chargé de l'Économie, pris après [avis du Comité consultatif](#) institué à l'article L. 614-1.

Ces dispositions s'appliquent également aux services de paiement mentionnés au II de l'article L. 314-1.

## Frais liés à la fourniture d'informations

### Article L. 314-7 du Code monétaire et financier

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

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

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



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

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

## Modification ou retrait d'un document contractuel ou publicitaire contraire à la loi ou au règlement

### Article L. 310-8 du Code des assurances

Le ministre peut exiger la communication des documents à caractère contractuel ou publicitaire ayant pour objet une opération d'assurance ou de capitalisation.

S'il apparaît qu'un document est contraire aux dispositions législatives ou réglementaires, le ministre peut en exiger la modification ou en décider le retrait après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#). En cas d'urgence, l'[avis du Comité consultatif du secteur financier](#) n'est pas requis.

## Relations avec l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

### Article L. 612-14 du Code monétaire et financier

I. – L'Autorité peut instituer une ou plusieurs commissions consultatives.

Il est institué au moins une commission chargée de rendre un avis sur les listes, les modèles, la fréquence et les délais de transmission des documents et informations périodiques qui doivent être remis à l'Autorité. L'Autorité désigne les membres de cette commission, qui est majoritairement composée de professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance, non membres de l'Autorité.

L'Autorité peut consulter [le Comité consultatif du secteur financier](#).

II. – Un décret en Conseil d'État fixe les conditions et limites dans lesquelles :

1° Le collège de supervision peut donner délégation au président ou, en cas d'absence ou d'empêchement de celui-ci, au vice-président ou à un autre de ses membres, pour prendre les décisions à caractère individuel relevant de sa compétence ;

2° Le président de l'Autorité peut déléguer sa signature dans les matières où il tient de dispositions législatives ou réglementaires une compétence propre ;

3° Le président de l'Autorité peut, lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient, prendre des décisions, sauf en matière de sanctions, relevant de la compétence des formations de l'Autorité ; il en rend compte au collège de supervision dans les meilleurs délais.

## Codes de conduite

### Article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier

Lorsqu'en matière de commercialisation et de protection de la clientèle une association professionnelle, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou pouvant être soumise à son contrôle, élabore un code de conduite destiné à préciser les règles applicables à ses adhérents, l'Autorité vérifie sa compatibilité avec les dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. L'association peut demander à l'Autorité d'approuver tout ou partie des codes de bonne conduite qu'elle a élaborés en matière de commercialisation et de protection de la clientèle. La publication de l'approbation par l'Autorité de ces codes les rend applicables à tous les adhérents de cette association dans les conditions fixées par les codes ou la décision d'approbation.

L'Autorité peut constater l'existence de bonnes pratiques professionnelles ou formuler des recommandations définissant des règles de bonne pratique professionnelle en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.

L'Autorité peut demander à une ou plusieurs associations professionnelles, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de sa compétence ou pouvant être soumises à son contrôle, de lui faire des propositions dans ces matières.

L'Autorité publie un recueil de l'ensemble des codes de conduite, règles professionnelles et autres bonnes pratiques constatées ou recommandées dont elle assure le respect.

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

## Médiation

### Article L. 316-1 du Code monétaire et financier

Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du Code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou un prestataire de services d'information sur les comptes et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II.

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

### **Article D. 613-2 du Code de la consommation**

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

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

### **Article L. 613-2 du Code de la consommation**

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

1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;

2° À l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;

3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.



Le *Rapport annuel 2024/2025 du CCSF* est en libre téléchargement sur le site internet du CCSF (<https://www.ccsfin.fr>).

Le CCSF se réserve le droit de suspendre le service de la diffusion et de restreindre le nombre de copies attribuées par personne.

#### **Rapport annuel du CCSF**

Présidente : Catherine Julien-Hiebel  
Secrétaire général : Philippe Raux  
Secrétaire générale adjointe : Nathalie Paillot-Muhlheim

#### **Éditeur**

Secrétariat général du CCSF  
31 rue Croix-des-Petits-Champs  
75049 Paris Cedex 01

#### **Directrice de la publication**

Catherine Julien-Hiebel

#### **Comité de rédaction**

Pierre-Louis Giraud, Imane Mazoyer,  
Nathalie Paillot-Muhlheim, Stéphanie Prud'homme,  
Philippe Raux, Audrey Rouault

#### **Réalisation**

Carine Otto

#### **Contact**

Secrétariat général du CCSF  
Banque de France  
S3D-1427  
75049 Paris Cedex 01  
[ccsfin@banque-france.fr](mailto:ccsfin@banque-france.fr)

#### **Impression**

Banque de France – SG – DIMMO

#### **Dépôt légal**

Octobre 2025  
ISSN impression : 1955-6144  
ISSN web : 2266-2243

#### **Internet**

<https://www.ccsfin.fr>

#### **LinkedIn**

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.

Ce rapport a été préparé à la

