

# ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	<b>LISTE DES MEMBRES DU CCSF</b>	<b>147</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>TEXTES CONSTITUTIFS ET MODIFICATIFS DU CCSF</b>	<b>151</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>LISTE DES AVIS ET RECOMMANDATIONS DU CCSF ADOPTÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2009-2010</b>	<b>163</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>TABLEAUX DE BORD DU SUIVI DES PLANS D'ACTION RELATIFS AUX RELATIONS BANQUES-CLIENTS</b>	<b>165</b>
	4.1 Plan d'action du 9 novembre 2004	165
	4.2 Plan d'action du 30 janvier 2006	170
	4.3 Réunion du CCSF du 21 novembre 2006	173
<b>ANNEXE 5</b>	<b>LA TARIFICATION DES SERVICES BANCAIRES</b>	<b>175</b>
	5.1 Communiqué de presse de Madame Lagarde sur le lancement de la mission sur la tarification des services bancaires	175
	5.2 Communiqué de presse de Madame Lagarde sur la publication du rapport sur la tarification des services bancaires	176
	5.3 Extrait standard des tarifs	177
<b>ANNEXE 6</b>	<b>DÉPLIANT D'INFORMATION SUR LES SERVICES DE PAIEMENT</b>	<b>179</b>
<b>ANNEXE 7</b>	<b>LOI PORTANT RÉFORME DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION</b>	<b>181</b>
	7.1 Calendrier d'entrée en vigueur des principales dispositions de la loi	181
	7.2 Calendrier de publication des textes de la loi	183
<b>ANNEXE 8</b>	<b>L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES DES MÉNAGES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ</b>	<b>185</b>
	Publication de l'étude concernant l'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté	185
<b>ANNEXE 9</b>	<b>ORGANIGRAMME DU CCSF</b>	<b>187</b>
<b>ANNEXE 10</b>	<b>LISTE DES PUBLICATIONS ET DES THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU CCSF</b>	<b>189</b>



## Composition du Comité consultatif du secteur financier à fin septembre 2010

### MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

<b>Président :</b>	M. Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget
<b>Titulaires :</b>	M. Olivier PASTRÉ, Professeur des Universités – Paris VIII Mme Blanche SOUSI, Professeur des Universités – Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III
<b>Suppléants :</b>	M. Bernard DROT, Médiateur de l'Association française des sociétés financières M. Gilles de La VIEUVILLE – Secours catholique M. Luc MAYAUX, Professeur des Universités – Lyon III

### MEMBRES TITULAIRES

- Sur proposition du président du Sénat**  
M. Roland du LUART, Vice-Président, Sénateur de la Sarthe
- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
Mme Béatrice PAVY, Députée de la Sarthe
- En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**  
M. Pierre BOCQUET, Directeur du Département Banque de détail et banque à distance – FBF  
Mme Marie Christine CAFFET, Directrice Développement et communication – Confédération nationale du crédit mutuel  
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT, Délégué général de l'ASF  
M. Jacques SAINCTAVIT, Directeur Analyse stratégique Groupe Crédit agricole SA  
M. Philippe STOLTZ, responsable Relations de place – banque de détail BNP PARIBAS
- En qualité de représentants des sociétés d'assurances**  
M. Gérard ANDRECK, Président de la MATMUT  
M. Gérard MÈNÉROUD, Président de la Commission plénière des assurances de personnes – FFSA  
M. Jacques de PÉRETTI, Président de la Commission plénière des assurances et de biens de responsabilité – FFSA
- En qualité de représentants des courtiers d'assurance**  
M. Henri BARBEAU, Administrateur CSCA
- En qualité de représentants d'agents généraux**  
M. Hervé de VEYRAC, Président-adjoint d'AGEA
- En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement**  
M. Gilbert BENZEKRI, Secrétaire général adjoint – SN2A-CFTC  
M. Alain BROUHMANN, Secrétaire fédéral de la FNPSF-CGT  
M. Sébastien BUSIRIS – FEC FO  
M. Yves LE GOFFIC – CFE CGC  
M. Luc MATHIEU, Secrétaire fédéral de la CFDT
- En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
Mme Véronique CRESPEL, Conseiller du Président – Familles de France  
Mme Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'AFOC  
M. Christian HUARD, Secrétaire général de l'ADÉIC  
Mme Reine-Claude MADER, Présidente de la CLCV  
Mme Nicole PÉREZ, Administratrice nationale UFC-Que Choisir  
M. Nicolas REVENU – UNAF
- En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Gérard ATLAN, Président du Conseil du commerce de France  
M. <sup>1</sup>  
M. <sup>1</sup>  
M. Gérard VARONA – CGPME

### MEMBRES SUPPLÉANTS

- Sur proposition du président du Sénat**  
M. Denis BADRÉ, Sénateur des Hauts de Seine
- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
M. Alain RODET, Député de la Haute Vienne
- En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**  
M. Laurent DENIS, Directeur de la Vie institutionnelle et des relations de place – BPCE  
M. Charles FOISSAC, Directeur commercial et marketing du Marché de la clientèle individuelle – Société générale  
Mme Stéphanie HUBERT, Directeur de la conformité –AMAFI  
M. Patrick STOCKER – Département Banque de détail et banque à distance – AFÉCEI  
M. Didier VUILLAUME, Directeur Marketing – La Banque Postale
- En qualité de représentants des sociétés d'assurances**  
M. Jean-Luc de BOISSIEU, Secrétaire général du GEMA  
M. Philippe POIGET, Directeur des Affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA  
M. François ROSIER, Sous-directeur – Affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA
- En qualité de représentants des courtiers d'assurance**  
Mme Brune LITTAYE, Délégué général de la CSCA
- En qualité de représentants des agents généraux**  
Mme Anne PAUTHIER, Directrice services et conseils – AGEA
- En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement**  
M. Jean BACHÉLERIE – CGT  
M. Jean-Frédéric DREYFUS – CFE-CGC  
M. Pierre de FREITAS – CGT-FO  
M. Damien LAGAUDE, Secrétaire fédéral de la CFDT  
M. Alain MUTTE, secrétaire général CFTC des Caisses d'épargne
- En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
Mme Marie-Françoise DELAHAYE – Confédération syndicale des familles  
M. <sup>2</sup>  
M. Claude FATH, Vice-Président de la FAIDER  
M. Bernard FILLIAT – INDECOSA-CGT  
Mme Marianick LAMBERT – Union féminine civique et sociale  
M. <sup>3</sup>
- En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Olivier BORNECQUE, Président de l'AFTE  
M. Éric LE CLERCQ de LANNOY – APCM  
M. Jean-François PIERRON – CCIP  
M. Régis TAILLANDIER – FCD

<sup>1</sup> En cours de remplacement à la suite du départ de MM. CREYSSEL (MEDEF) et ESTIVAL (UPA)

<sup>2</sup> En cours de remplacement à la suite de la démission de Mme EL HEIT (Familles rurales) en 2009

<sup>3</sup> En cours de remplacement à la suite de la démission de M. PANCHOUT (ORGÉCO) en 2010

## Liste des sigles des organismes cités dans la liste des membres du CCSF

<b>ADÉIC</b>	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
<b>AFÉCEI</b>	Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement
<b>AFOC</b>	Association Force ouvrière consommateurs
<b>AFTE</b>	Association française des trésoriers d'entreprises
<b>AGEA</b>	Fédération nationale des agents généraux d'assurances
<b>AMAFI</b>	Association française des marchés financiers
<b>APCM</b>	Assemblée permanente des chambres de métiers
<b>ASF</b>	Association française des sociétés financières
<b>BPCE</b>	Groupe des Banques populaires et des caisses d'épargne
<b>CCF</b>	Conseil du commerce de France
<b>CCIP</b>	Chambre de commerce et d'industrie de Paris
<b>CFDT</b>	Confédération française démocratique du travail
<b>CFE CGC</b>	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
<b>CGT</b>	Confédération générale du travail
<b>CLCV</b>	Association consommation, logement et cadre de vie
<b>CGPME</b>	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
<b>CONSO-FRANCE</b>	Groupe de six associations pour « un consumérisme spécifique, social, environnemental »
<b>CSF</b>	Confédération syndicale des familles
<b>CSCA</b>	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
<b>FAIDER</b>	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
<b>FCD</b>	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
<b>FEC- FO</b>	Fédération Force ouvrière des employés et cadres
<b>FBF</b>	Fédération bancaire française
<b>FNPSF-CGT</b>	Fédération nationale des personnels des secteurs financiers – CGT
<b>FFSA</b>	Fédération française des sociétés d'assurances
<b>CGT-FO</b>	Force Ouvrière
<b>GEMA</b>	Groupement des entreprises mutuelles d'assurances
<b>INDECOSA-CGT</b>	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – CGT
<b>MEDEF</b>	Mouvement des entreprises de France
<b>MINEIE</b>	Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi
<b>ORGÉCO</b>	Organisation générale des consommateurs
<b>SNB CFE-CGC</b>	Syndicat national de la banque et du crédit – Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
<b>SN2A- CFTC</b>	Confédération française des travailleurs chrétiens
<b>UFCS</b>	Union féminine civique et sociale
<b>UNAF</b>	Union nationale des associations familiales
<b>UFC-Que Choisir</b>	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
<b>UPA</b>	Union professionnelle artisanale

## Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

**Secrétaire générale :** Mme Daphné SALON-MICHEL

**Secrétaire général adjoint :** M. Jean-Marc LHERM  
Secteur Banque

**Secrétaire générale adjointe :** Mme Catherine LE RUDULIER  
Secteur Assurance et produits financiers

**Secrétariat général :**  
Mme Catherine RICHARD  
Mme Christiane FAYET  
Mme Sylvie MANGEOT  
Mlle Florence RAYNAUD  
M. Dominique RÉGNIER

Mme Françoise MASSÉ

**Secrétariat du Président :** Mme Élisabeth MERCIER  
M. Martial GAUTHIER



# Textes constitutifs du CCSF

LOI N° 2003-706 DU 1<sup>ER</sup> AOÛT 2003

## TITRE I

### Modernisation des autorités de contrôle

#### Chapitre II

Autorités de régulation des entreprises d'assurance, des établissements de crédit et des entreprises d'investissement

#### Section I

#### Comités consultatifs

#### Article 22

**I.** - L'intitulé de la section 1 du chapitre IV du titre 1<sup>er</sup> du livre VI du *Code monétaire et financier* est ainsi rédigé : « Comité consultatif du secteur financier et Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. »

**II.** - L'article L. 614-1 du même *code* est ainsi rédigé : « Art. L. 614-1. Le Comité consultatif du secteur financier est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général. »

« Le comité peut être saisi par le ministre chargé de l'Économie, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles

dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres. »

« Le comité est composé en majorité, et en nombre égal, de représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, d'une part, et de représentants des clientèles, d'autre part. »

« La composition du comité, les conditions de désignation de ses membres et de son président, ainsi que ses règles d'organisation et de fonctionnement sont fixées par décret. »<sup>1</sup>

**III.** - Le *Code des assurances* est ainsi modifié :

1° Au second alinéa de l'article L. 310-8, les mots : « de la commission consultative de l'assurance » sont remplacés, par deux fois, par les mots : « du Comité consultatif du secteur financier » ;

2° Au b de l'article L. 322-15, les mots : « Conseil national des assurances » sont remplacés par les mots : « Comité consultatif du secteur financier » ;

3° L'intitulé du chapitre I<sup>er</sup> du titre I<sup>er</sup> du livre IV est ainsi rédigé : « Comités consultatifs » ;

4° L'article L. 411-1 est ainsi rédigé :

Art. L. 411-1. – « Les compétences du Comité consultatif du secteur financier sont fixées par l'article L. 614-1 du *Code monétaire et financier* ci-après reproduit.

Art. L. 614-1. – [Reprise du texte du II de l'article 22].

5° Les articles L. 411-4, L. 411-5 et L. 411-6 sont abrogés.

<sup>1</sup> Complété par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 :  
Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

## DÉCRET N° 2004-850 DU 23 AOÛT 2004

(Article D. 614-1 du *Code monétaire et financier*)

### ARTICLE 1 (D. 614-1)

**I. Le Comité consultatif du secteur financier comprend trente membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie :**

1. Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;
2. Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;
3. Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :
  - quatre représentants des établissements de crédit ;
  - un représentant des entreprises d'investissement ;
  - trois représentants des entreprises d'assurance ;
  - un représentant des agents généraux ;
  - un représentant des courtiers d'assurance ;
4. Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;
5. Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :
  - six représentants de la clientèle de particuliers ;
  - quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;
6. Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

Le président du Comité consultatif du secteur financier est nommé parmi les personnalités qualifiées désignées au 6° par arrêté du ministre chargé de l'Économie. Il dispose d'un secrétariat général chargé de l'assister dans l'exercice de ses fonctions.

Des représentants de l'État et, à la demande du président, de toute autre autorité publique, dont la Banque de France, peuvent participer aux séances du comité. Ils ne prennent pas part au vote.

**II. Dans le cadre de ses attributions, le comité peut, à la majorité absolue de ses membres, charger certains de ses membres d'étudier des questions particulières et, à cette fin, constituer en son sein des groupes de travail ou d'étude. Le comité peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.**

**III. Le comité se réunit sur convocation de son président. Il ne peut délibérer que sur les questions inscrites à l'ordre du jour annexé à la convocation. En cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.**

## Textes constitutifs et modificatifs du CCSF <sup>1</sup>, dans leur version en vigueur au 1<sup>er</sup> novembre 2010

### CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

#### Article L. 614-1

**Modifié par l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 – art. 6**

**Modifié par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 45**

Le Comité consultatif du secteur financier est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général.

Le comité peut être saisi par le ministre chargé de l'Économie, par l'Autorité de contrôle prudentiel, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres.

Le comité est composé en majorité, et en nombre égal, de représentants des établissements de crédit, des établissements de paiement des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, d'une part, et de représentants des clientèles, d'autre part.

La composition du comité, les conditions de désignation de ses membres et de son président ainsi que ses règles d'organisation et de fonctionnement sont fixées par décret.

Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

#### Article L. 614-3

**Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003**

**Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 27 JORF 2 août 2003**

**Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 48 JORF 2 août 2003**

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

#### Article D. 614-1

**I.** - Le Comité consultatif du secteur financier comprend trente membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie :

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

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

<sup>1</sup> Les dispositions des articles L.614-1 et L.314-3 du Code monétaire et financier, code pilote, sont reproduites aux articles L.411-1 et L.411-3 du Code des assurances, code suiveur.

3° Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :

- a) Quatre représentants des établissements de crédit ;
- b) Un représentant des entreprises d'investissement ;
- c) Trois représentants des entreprises d'assurance ;
- d) Un représentant des agents généraux ;
- e) Un représentant des courtiers d'assurance ;

4° Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :

- a) Six représentants de la clientèle de particuliers ;
- b) Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;

6° Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

Le président du Comité consultatif du secteur financier est nommé parmi les personnalités qualifiées désignées au 6° par arrêté du ministre chargé de l'Économie. Il dispose d'un secrétariat général chargé de l'assister dans l'exercice de ses fonctions.

Des représentants de l'État et, à la demande du président, de toute autre autorité publique, dont la Banque de France, peuvent participer aux séances du comité. Ils ne prennent pas part au vote.

**II.** - Dans le cadre de ses attributions, le comité peut, à la majorité absolue de ses membres, charger certains de ses membres d'étudier des questions particulières et, à cette fin, constituer en son sein des groupes de travail ou d'étude. Le comité peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.

**III.** - Le comité se réunit sur convocation de son président. Il ne peut délibérer que sur les questions inscrites à l'ordre du jour annexé à la convocation. En cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.

### Article D. 614-3

**I.** - Les fonctions de membre du Comité consultatif du secteur financier et de membre du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières sont gratuites.

**II.** - La Banque de France met à la disposition des secrétariats généraux des comités consultatifs des agents et des moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions.

**III.** - Les représentants des assemblées parlementaires siègent au sein des comités consultatifs jusqu'au renouvellement du mandat au titre duquel ils ont été désignés. Il est procédé à leur remplacement à l'occasion de ce renouvellement. Les autres membres des comités, à l'exception des membres de droit, sont nommés pour une durée de trois ans.

En cas de décès ou de démission d'un membre ou de perte en cours de mandat de la qualité ayant justifié sa désignation, il est procédé dans les deux mois et dans les mêmes formes à son remplacement pour la durée restant à courir de son mandat.

IV. - Les membres des comités consultatifs ont un devoir de discrétion pour les informations dont ils ont connaissance à raison de leurs fonctions.

V. - Le Comité consultatif du secteur financier et le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières adressent chacun un *rapport annuel* au Président de la République et au Parlement. Ces rapports sont publics.

#### Article R. 616-1

#### Décret n° 2010-257 du 12 mars 2010 – art. 4

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

## Les autres compétences du CCSF

### Le taux d'usure

#### Article L. 313-3 du *Code de la consommation*<sup>2</sup>

#### Modifié par l'ordonnance n° 2006-346 du 23 mars 2006 – art. 38 *JORF* 24 mars 2006

Constitue un prêt usuraire tout prêt conventionnel consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative [après avis du Comité consultatif du secteur financier](#).

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

Les conditions de calcul et de publicité des taux effectifs moyens visés au premier alinéa sont fixées par la voie réglementaire.

Les dispositions du présent article et celles des articles L. 313-4 à L. 313-6 ne sont pas applicables aux prêts accordés à une personne physique agissant pour ses besoins professionnels ou à une personne morale se livrant à une activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale.

### Le FICP

#### Article L. 333-4<sup>3</sup>

#### Modifié par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 40

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

<sup>2</sup> Les dispositions de l'article L.313-3 du Code de la consommation, *code pilote*, sont reproduites à l'article L.313-5 du Code monétaire et financier, *code suiveur*.

<sup>3</sup> Les dispositions des articles L.333-4 et L.333-5 du Code de la consommation, *code pilote*, sont reproduites à l'article L.313-6 du Code monétaire et financier, *code suiveur*.

Ce fichier a pour finalité de fournir aux établissements de crédit mentionnés au titre I<sup>er</sup> du livre V du *Code monétaire et financier*, aux établissements de paiement mentionnés au titre II du même livre V et aux organismes mentionnés au 5 de l'article L. 511-6 du même code un élément d'appréciation de la solvabilité des personnes qui sollicitent un crédit. Toutefois, l'inscription d'une personne physique au sein du fichier n'emporte pas interdiction de délivrer un crédit.

Le fichier peut fournir un élément d'appréciation à l'usage des établissements de crédit et des établissements de paiement dans leurs décisions d'attribution des moyens de paiement.

Les informations qu'il contient peuvent également être prises en compte par les mêmes établissements et organismes mentionnés au deuxième alinéa pour la gestion des risques liés aux crédits souscrits par leurs clients.

**II.** - Les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I sont tenus de déclarer à la Banque de France, dans des conditions précisées par arrêté, les incidents de paiement caractérisés définis par l'arrêté mentionné à l'article L. 333-5. Dès la réception de cette déclaration, la Banque de France inscrit immédiatement les incidents de paiement caractérisés au fichier et, dans le même temps, met cette information à la disposition de l'ensemble des établissements et des organismes ayant accès au fichier. Les frais afférents à cette déclaration ne peuvent être facturés aux personnes physiques concernées.

Les informations relatives à ces incidents sont radiées immédiatement à la réception de la déclaration de paiement intégral des sommes dues effectuée par l'établissement ou organisme à l'origine de l'inscription au fichier. Elles ne peuvent en tout état de cause être conservées dans le fichier pendant plus de cinq ans à compter de la date d'enregistrement par la Banque de France de l'incident ayant entraîné la déclaration.

**III.** - Dès que la commission instituée à l'article L. 331-1 est saisie par un débiteur, elle en informe la Banque de France aux fins d'inscription au fichier. La même obligation pèse sur le greffe du juge de l'exécution lorsque, sur recours de l'intéressé en application du IV de l'article L. 331-3, la situation visée à l'article L. 331-2 est reconnue par ce juge ou lorsque le débiteur a bénéficié de l'effacement des dettes résultant de la procédure de rétablissement personnel en application des articles L. 332-9 ou L. 332-5.

Le fichier recense les mesures du plan conventionnel de redressement mentionnées à l'article L. 331-6. Ces mesures sont communiquées à la Banque de France par la commission. L'inscription est conservée pendant toute la durée de l'exécution du plan conventionnel, sans pouvoir excéder huit ans.

Le fichier recense également les mesures prises en vertu des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2 qui sont communiquées à la Banque de France par la commission ou le greffe du juge de l'exécution lorsqu'elles sont soumises à son homologation. L'inscription est conservée pendant toute la durée d'exécution de ces mesures, sans pouvoir excéder huit ans.

Lorsque les mesures du plan conventionnel mentionnées à l'article L. 331-6 et celles prises en application des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2 sont exécutées sans incident, les informations relatives aux mentions qui ont entraîné leur déclaration sont radiées à l'expiration d'une période de cinq ans à compter de la signature du plan conventionnel ou de la date de la décision de la commission qui impose des mesures ou lorsque les mesures recommandées par la commission ont acquis force exécutoire. Lorsque, pour une même personne, sont prescrits successivement un plan conventionnel mentionné à l'article L. 331-6 et des mesures prises en application des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2, l'inscription est maintenue pendant la durée globale d'exécution du plan et des mesures sans pouvoir excéder huit ans.

Pour les personnes ayant bénéficié de la procédure de rétablissement personnel, les informations relatives aux mentions correspondantes sont radiées à l'expiration d'une période de cinq ans à compter de la date d'homologation ou de clôture de la procédure. La même durée de cinq ans est applicable aux personnes physiques ayant fait l'objet d'une liquidation judiciaire en application de l'article L. 670-6 du *Code de commerce*.

**IV.** - La Banque de France est déliée du secret professionnel pour la diffusion, aux établissements et aux organismes visés au deuxième alinéa du I, des informations nominatives contenues dans le fichier.

Les conditions dans lesquelles la Banque de France, les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I informent les personnes de leur inscription et de leur radiation du fichier ainsi que de leurs droits sont précisées par arrêté, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Il est interdit à la Banque de France, aux établissements et aux organismes visés au deuxième alinéa du I de remettre à quiconque copie des informations contenues dans le fichier, sous peine des sanctions prévues aux articles 226-21 et 226-22 du *Code pénal*. Cette interdiction ne s'applique pas aux intéressés, lesquels exercent leur droit d'accès aux informations les concernant contenues dans le fichier conformément à l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 précitée.

La collecte des informations contenues dans le fichier par des personnes autres que la Banque de France, les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I du présent article est punie des peines prévues à l'article 226-18 du *Code pénal*.

#### **Article L. 333-5**

#### **Modifié par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 51**

Un arrêté du ministre, pris [après avis](#) de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et [du Comité consultatif du secteur financier](#), fixe notamment les modalités de collecte, d'enregistrement, de conservation et de consultation de ces informations.

Cet arrêté détermine également les modalités selon lesquelles les établissements et organismes mentionnés au deuxième alinéa du I de l'article L. 333-4 peuvent justifier qu'ils ont consulté le fichier, notamment en application de l'article L. 311-9.

### **Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire**

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

#### **Modifié par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 38**

Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix.

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises. L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte informe le demandeur que celui-ci peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte. Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte.

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

établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, [après avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-34.

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

En outre, l'organisme désigné par la Banque de France, limitant l'utilisation du compte de dépôt aux services bancaires de base, exécute sa mission dans des conditions tarifaires fixées par décret.

Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de deux mois doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte.

Ces dispositions s'appliquent aux interdits bancaires.

### Conventions de compte

#### **Article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 37**

**I.** - Les établissements de crédit sont tenus d'informer leur clientèle et le public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt, selon des modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est régie par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste.

Jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit et les services financiers de La Poste sont tenus d'informer au moins une fois par an les clients n'ayant pas de convention de compte de dépôt de la possibilité d'en signer une.

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

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

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

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

Lorsque l'établissement de crédit est amené à proposer à son client de nouvelles prestations de services de paiement dont il n'était pas fait mention dans la convention de compte de dépôt, les informations relatives à ces nouvelles prestations font l'objet d'un contrat-cadre de services de paiement régi par les dispositions

des sections 2 à 4 du chapitre IV du présent titre relatives au contrat-cadre de services de paiement ou d'une modification de la convention de compte de dépôt dans les conditions mentionnées au II du présent article.

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

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

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

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

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

Ces normes, homologuées par le ministre de l'Économie, [après avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, sont applicables par tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de ces normes est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-34.

**IV.** - À tout moment de la relation contractuelle, l'établissement de crédit fournit à la demande de l'utilisateur les termes de la convention de compte de dépôt sur support papier ou sur un autre support durable.

L'établissement de crédit ne peut refuser la fourniture au client d'une convention établie sur support papier.

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

## Ventes liées

### **Article L. 312-1-2 du Code monétaire et financier Modifié par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 4**

**I.** - 1. Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

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

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

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

**Article L. 310-8 du Code des assurances**  
**Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003**

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

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

### **Relations avec l'Autorité de contrôle prudentiel**

**Article L. 612-14**  
**Créé par l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 – art. 1**

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

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

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

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

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

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

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

**Art. L. 612-29-1****Créé par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 36**

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

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

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

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

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

## Divers

### Médiation bancaire

**Article L. 315-1 du Code monétaire et financier****Créé par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 6**

Tout établissement de crédit ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres I<sup>er</sup> et II du livre II. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du *Code civil*. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte de dépôt mentionnée au I de l'article L. 312-1-1, sur le contrat-cadre de services de paiement prévu à l'article L. 314-12 ainsi que, le cas échéant, sur les relevés de compte.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au [président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1](#).

## Le Comité de la médiation bancaire

### Article L. 615-2

Créé par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 15

Le Comité de la médiation bancaire est chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au [Comité consultatif du secteur financier](#). Ce comité est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit ou les établissements de paiement. Ce comité peut adresser des recommandations aux établissements de crédit, aux établissements de paiement et aux médiateurs.

Le Comité de la médiation bancaire est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie, selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation, une personnalité proposée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et deux personnalités choisies en raison de leur compétence.

Les conditions d'application du présent article sont précisées par décret en Conseil d'État.

## Liste des Avis et recommandations du CCSF adoptés au cours de l'exercice 2009-2010

Avis sur le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance 22 octobre 2009 .....	16
Avis sur l'assurance de protection juridique 17 décembre 2009 .....	101
Avis sur le rapport de la mission de M. Bruno Deletré, inspecteur général des Finances, sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier 26 janvier 2010 .....	96
Recommandation relative aux comptes joints 2 février 2010 .....	26
Avis sur les modalités des ventes concomitantes 4 mai 2010 .....	23
Avis sur le projet d'arrêté portant modification des modalités de garantie d'un taux minimal par les entreprises d'assurance 4 mai 2010 .....	91
Avis sur la proposition de loi visant à améliorer l'indemnisation des victimes de dommages corporels 29 juin 2010 .....	60
Avis sur l'arrêté d'application de l'article 48 de la loi n° 2010-737 du 1 <sup>er</sup> juillet 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) 14 septembre 2010 .....	110



# Tableaux de bord du suivi des plans d'action relatifs aux relations banques-clients

## 4.1 Plan d'action du 9 novembre 2004

### La banque plus facile pour tous

Mesures arrêtées lors de la réunion du 9 novembre 2004	Suivi à fin juin 2010
<b>1) REFONDER LES RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES BANQUES ET LEURS CLIENTS</b>	
<b>• Rétablir dans la loi l'obligation de contractualiser</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'obligation pour les banques de signer un contrat (la convention de compte) avec leurs clients sera réintroduite dans la loi à l'issue de la période de suspension de la loi MURCEF. Un arrêté précisera les principales stipulations de la convention, reprenant le projet débattu en 2002 au sein de l'ancien comité consultatif.</li> <li>▶ Cette obligation concernera les nouveaux clients, ainsi que tous les anciens clients qui en feront la demande, auxquels leur banque devra fournir un projet de convention.</li> <li>▶ La loi prévoira également pour cinq ans une obligation d'information annuelle des anciens clients sur la possibilité de signer une convention de compte.</li> <li>▶ Afin de permettre une vraie relation contractuelle, le système d'approbation tacite de la loi MURCEF sera supprimé.</li> <li>▶ Le régime de sanctions sera parallèlement adapté, afin de passer d'un régime pénal à un régime civil et des sanctions fiscales.</li> <li>▶ L'amendement législatif nécessaire sera déposé par le Gouvernement dans le cadre de la loi de finances, pour une entrée en vigueur à l'issue de la suspension de la loi MURCEF (3 février 2005).</li> </ul>	<p><i>Textes publiés</i> : Article 69ter de la loi de finances 2005 (L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i>) et arrêté du 8 mars 2005 paru au <i>JO</i> du 16 mars 2005</p> <p>51,8 millions de clients sont équipés d'une convention de compte au 30 juin 2010, soit près de 85 % des clients particuliers. Le nombre de clients équipés progresse régulièrement depuis 2003 : 17 millions à fin octobre 2004, 34,4 millions (62,5 %) à fin décembre 2006, et 42,7 millions à en bénéficier à fin décembre 2007 (75 %).</p>
<b>• Poursuivre la mobilisation des banques et des clients pour généraliser la diffusion des conventions de compte de dépôt</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En 2005 au moins, les banques s'engagent à ce que l'information des clients non conventionnés prévue par la loi prenne la forme d'une lettre spécifiquement consacrée à ce sujet.</li> <li>▶ En outre, les banques s'engagent à proposer une convention de compte de dépôt à leurs clients non conventionnés à l'occasion des événements importants de leur relation : en fonction de l'organisation des réseaux, rendez-vous avec le conseiller clientèle, remise à l'agence de la carte bancaire, modifications du fonctionnement du compte (par exemple, changement de statut matrimonial ou changement d'agence), ouverture d'un compte d'épargne...</li> <li>▶ Enfin, les banques organiseront une campagne de promotion des conventions de compte auprès du grand public.</li> </ul>	<p>Effectif pour tous les établissements au 31 décembre 2005</p> <p>Les banques poursuivent leurs efforts en informant les clients non encore pourvus de compte.</p> <p>Jusqu'au 31 décembre 2009, les banques ont renouvelé cette information.</p>
<b>• Garantir la qualité des conventions de compte</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La Commission des clauses abusives a repris ses travaux sur les conventions de compte et devrait être en mesure de communiquer ses recommandations pour la fin mars.</li> <li>▶ Ces recommandations feront l'objet d'un examen au Comité de la médiation bancaire.</li> </ul>	<p>La Commission des clauses abusives (CCA) a émis une recommandation en douze points, en date du 14 avril 2005, qui a été publiée au <i>BO DGCCRF</i> du 25 septembre 2005.</p> <p>Le Comité de la médiation bancaire a approuvé la recommandation de la CCA le 9 février 2006 et l'a insérée dans son <i>Rapport</i> 2005, publié fin 2006, qui a été remis à tous les médiateurs.</p> <p><i>Le Rapport</i> relatif à l'exercice 2008 ne relève aucun développement particulier des litiges afférents à des clauses abusives.</p>

2) AMÉLIORER LES CONDITIONS DE LA CONCURRENCE	
<b>• Une référence mieux adaptée</b>	
<p>► L'échantillon des produits bancaires suivis dans l'indice INSEE sera élargi aux retraits DAB hors réseau ; retraits d'espèces au guichet ; cartes de retrait et prélèvements. Cette extension d'échantillon sera mise en œuvre lors de la prochaine repondération de l'indice et effective dès la parution de janvier 2005.</p> <p>► Dans un deuxième temps, l'INSEE intégrera dans l'indice les incidences tarifaires des « packages ». Les banques et La Poste s'engagent à communiquer toutes les informations nécessaires à l'INSEE pour ce faire.</p>	<p>Effectif au 1<sup>er</sup> janvier 2005</p> <p>L'INSEE a également complété le nombre d'établissements inclus dans son échantillon de référence.</p> <p>Les « packages » sont inclus dans l'indice des services bancaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.</p> <p>La variation de l'indice des services financiers, qui ne regroupe que les services bancaires et les transferts par mandat et qui est distinct de l'indice concernant les assurances, s'établit à + 0,76 %, entre le 28 février 2009 et le 28 février 2010, soit une évolution inférieure à la variation de l'indice des services (+ 1,56 %), et à celle de l'indice des prix à la consommation (+ 1,3 %) sur la même période.</p>
<b>• Des tarifs faciles d'accès</b>	
<p>► La DGCCRF sera habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix.</p> <p>► D'une manière plus générale, les banques faciliteront l'accès à leurs tarifs, non seulement de leurs clients, mais aussi des personnes qui souhaitent comparer les tarifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– affiches visibles,</li> <li>– dépliants tarifaires en libre-service dans les agences,</li> <li>– présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil.</li> </ul>	<p>Arrêté du 4 avril 2005 publié au <i>JO</i> du 5 avril 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i> fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.</p> <p>En 2009, une enquête a été menée par les agents de la DGCCRF. Elle s'est déroulée dans 29 départements et dans 14 régions. 490 visites d'agences bancaires ou de sièges ont été effectuées. Ces investigations ont donné lieu à 33 notifications d'information réglementaire, 12 rappels de réglementation et 5 procès-verbaux. Si on compare ces résultats à ceux des enquêtes menées entre 2005 et 2008, on constate des efforts significatifs des réseaux bancaires pour se mettre en conformité avec leurs obligations légales. Quelques améliorations peuvent être encore apportées. Elles concernent essentiellement la mise à disposition des brochures tarifaires en libre service dans les locaux ouverts au public.</p>
<b>• Des relevés de compte plus clairs</b>	
<p>► Un code visuel (pictogramme) signalera les frais sur les relevés de compte. Ils seront ainsi plus faciles à repérer et à interpréter.</p> <p>► Les libellés des paiements par carte repris sur les relevés seront plus clairs. La profession bancaire et le commerce continueront les travaux déjà engagés sur ce point, dans le cadre du CFONB<sup>1</sup>. Ils en communiqueront, pour la fin de l'année, les premiers résultats ainsi que le calendrier de mise en œuvre dans les systèmes d'information des banques.</p> <p>► L'intérêt et la faisabilité d'un service de récapitulation mensuelle, à la demande du client, des services facturés sur les relevés de compte, seront étudiés dans les six mois dans le cadre du CCSF.</p>	<p>Effectif depuis le 31 janvier 2006</p> <p>Les recommandations du CFONB ont été approuvées par le CCSF du 13 septembre 2005. Après validation juridique de la liste des dénominations abrégées, notamment vis-à-vis du droit des marques, le CFONB a envoyé ces recommandations à ses adhérents le 5 mai 2006 et informé le président du CCSF le 10 mai 2006 pour un déploiement progressif chez les commerçants.</p> <p>Conformément à l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, le relevé annuel de frais (RAF) a été mis en place, au plus tard, le 31 janvier 2009.</p> <p>Voir le tableau de bord n° 3</p>

<sup>1</sup> Comité français d'organisation et de normalisation bancaires

<p>• <b>Des comparaisons plus aisées</b></p>	
<p>▶ Une nomenclature harmonisée pour les opérations courantes sera agréée dans le cadre du CCSF, sous la forme d'un glossaire (terminologie + définition) qui servira de référentiel aux banques et à leurs clients.</p> <p>▶ Les banques reprendront ou feront référence à ces termes dans leur offre commerciale, dans la présentation de leurs tarifs et dans les relevés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Une quinzaine de termes est d'ores et déjà recensée au sein du CCSF, pour validation avant la fin de l'année,</li> <li>– cette nomenclature sera étendue à d'autres services bancaires, à temps pour la présentation des tarifs 2006.</li> </ul>	<p>Un glossaire de 87 opérations courantes a été validé par le CCSF du 13 septembre 2005 et diffusé sur les sites Internet de la FBF, du CCSF et des professionnels. L'ensemble des membres du CCSF sont invités à faire connaître largement le glossaire du CCSF notamment par le biais de leur site Internet.</p> <p>Le CCSF a validé un socle d'harmonisation de 39 opérations bancaires courantes lors de sa réunion plénière du 12 mai 2005 dont la diffusion a été rendue effective le 31 décembre 2005.</p>
<p>• <b>Une mobilité facilitée – voir tableau de bord n° 3</b></p>	
<p>▶ Les banques s'engagent à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, autres comptes sur livret type livret A et livret Bleu, Codevi et livrets fiscalisés) <sup>2</sup>.</p> <p>▶ Les banques dont un client souhaite ouvrir un compte chez un concurrent lui fourniront rapidement et à un prix raisonnable une liste des opérations automatiques et récurrentes — notamment virements et prélèvements —, exécutées sur le compte courant.</p> <p>▶ Les banques qui souhaitent accueillir un client, mettront gratuitement à sa disposition un « guide de la mobilité », récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir. Il sera disponible au plus tard avant la fin 2009.</p>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005</p> <p>Effectif au 31 décembre 2005</p> <p>Guides disponibles depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005, notamment sur les sites Internet de la FBF, des banques et du CCSF. Les membres du CCSF ont été invités à diffuser massivement ce guide (lien sur le site de la FBF ou du CCSF ou mise en ligne).</p> <p>Dans le cadre de l'Avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques ont proposé un service d'aide à la mobilité, permettant en cas de changement de banque et sur demande du client, la prise en charge par la banque d'accueil des transferts de toutes les opérations de virement et de prélèvement dans des délais encadrés. Déjà mis en place dans certains réseaux, le dispositif devait être généralisé d'ici à la fin 2009 (voir tableau de bord n° 3). Un suivi sera assuré par le CCSF.</p>
<p><b>3) FACILITER L'ACCÈS DE TOUS AUX SERVICES BANCAIRES</b></p>	
<p>• <b>Un compte bancaire pour chaque Français</b></p>	
<p>▶ L'information sur la procédure de droit au compte sera considérablement renforcée, et les bénéficiaires potentiels davantage guidés :</p> <p>▶ Les banques feront connaître le droit au compte au grand public. D'ores et déjà, la Fédération bancaire française a imprimé 100 000 exemplaires d'un mini-guide sur le droit au compte, disponible également sur son site Internet <i>lesclésdelabanque.com</i>.</p> <p>▶ Le MINEFI lancera également une campagne d'information.</p> <p>▶ Ces campagnes de sensibilisation seront particulièrement ciblées sur les acteurs en relation avec les personnes défavorisées : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.</p> <p>▶ Les banques s'engagent à formaliser le refus d'ouverture de compte par une lettre-type gratuite, disponible au guichet et expliquant la démarche à suivre pour bénéficier du droit au compte ainsi que son contenu : accès gratuit au service bancaire de base.</p> <p>▶ Elles s'engagent également à compléter les actions de formation du personnel des agences.</p>	<p>Voir tableau de bord n° 2 sur la charte d'accessibilité décembre 2008</p> <p>Mini guide disponible le 9/11/04</p> <p>La FBF a développé une importante campagne de communication au printemps 2005.</p> <p>La campagne d'information a été lancée par le ministre en Seine-Saint-Denis le 27 avril 2005. Un dépliant sur le droit au compte a été diffusé en 750 000 exemplaires et une affiche en 20 000 exemplaires. Dans le cadre du plan du 30 janvier 2006, une nouvelle campagne a été lancée (cf. plan 30 janvier 2006). 7 000 acteurs sociaux et publics ont participé aux réunions organisées par les Comités territoriaux de la FBF sur l'accès aux services bancaires pour tous.</p> <p>Échéance : 1<sup>er</sup> mars 2005. La FBF a adressé à ses adhérents une lettre-type de refus d'ouverture de compte-charte d'accessibilité</p>

<sup>2</sup> En revanche, perdurent les frais de transfert (pour les CEL, les PEL, les PEA et les PEP bancaires ainsi que les comptes titres), ainsi que les frais contractuels éventuels sur les supports de placements.

• Chaque Français disposera d'un moyen d'accès gratuit aux espèces dans son agence	
<p>► Pour les personnes disposant d'une carte bancaire ou d'une carte de paiement à autorisation systématique, le retrait d'argent reste gratuit au distributeur automatique (DAB) de la banque ou de la caisse de l'établissement teneur du compte ;</p> <p>► Les personnes ne disposant pas ou ne souhaitant pas disposer d'une carte bancaire trouveront toujours dans leur agence un moyen de retirer gratuitement des espèces. Le choix du moyen est laissé à la discrétion de la banque en fonction de son organisation et de son offre, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un retrait gratuit au guichet de leur agence (service de caisse),</li> <li>• une carte à retrait unique dans leur agence, délivrée gratuitement,</li> <li>• une carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence, délivrée gratuitement.</li> </ul> <p>► L'assistance aux personnes en difficulté (personnes âgées, handicapées, malvoyantes ...) sera renforcée : en cas de difficultés, elles seront aidées par leur agence bancaire à accéder et à utiliser les DAB.</p>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005</p> <p>Suivi maintenu notamment en ce qui concerne les personnes âgées</p> <p>D'importantes réalisations ont été engagées. Suivi maintenu</p>
• Améliorer l'accès aux moyens de paiement pour les clients sans chéquier	
<p>► Lorsqu'une banque ne met pas à disposition de son client un chéquier associé à son compte, elle s'engage à lui proposer une « gamme de moyens de paiement alternatifs » avec un tarif forfaitaire mensuel modéré.</p> <p>► Cette gamme comprend un nombre adapté d'opérations effectuées par virements, prélèvements, titres interbancaires de paiement, ainsi que par une carte de paiement de type autorisation systématique.</p> <p>► La banque conseillera son client pour qu'il obtienne les coordonnées bancaires de ses créanciers ou de ses fournisseurs afin d'effectuer ses paiements à distance.</p> <p>► Les banques s'engagent à présenter, chacune pour ce qui la concerne, cette offre commerciale spécialement adaptée dans un délai de six mois. Un bilan de cette expérimentation sera effectué dans dix-huit mois.</p>	<p>Offres de toutes les banques rendues publiques le 1<sup>er</sup> juillet 2005 et disponibles depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2005 dans tous les établissements concernés, un suivi sera opéré.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au Fichier central des chèques – FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 82,4 % au 30 juin 2010.</p>
<p>► L'ensemble des acteurs du secteur public devra se mettre en mesure d'accepter ces moyens de paiement alternatifs le plus rapidement possible. La Direction générale de la Comptabilité publique (DGCP) apportera son appui aux collectivités locales qui sont souvent décisionnaires en la matière, pour faciliter l'acceptation par les régies de ces moyens de paiement au plus près des besoins de l'utilisateur (cantines, crèches,...). À cet effet, une expérimentation départementale sera engagée. Parallèlement, la DGCP développera l'équipement de ses trésoreries en terminaux de paiement électroniques.</p>	<p>Les résultats détaillés de cette action pour 2009 figurent page 49 (tableau de bord n° 2 point 4)</p>

4) TROUVER UN ÉQUILIBRE DANS LA TARIFICATION DES INCIDENTS DE PAIEMENT	
<p>• Informer les clients des conséquences des incidents de paiements par chèque</p>	
<p>▶ La banque prévient son client par tout moyen (lettre, SMS, courriel...) que son compte est en dépassement, qu'il dispose d'un bref délai pour le régulariser (jusqu'à 7 jours), du montant qui sera facturé du fait de cet incident, et de la date de son prélèvement.</p> <p>▶ Cet avertissement préalable sur les facturations d'incidents est également reporté sur la lettre d'alerte avant inscription au FCC prévue par la réglementation.</p>	<p>} Effectif</p>
<p>• Un forfait des frais par chèque non provisionné</p>	
<p>▶ La banque s'engage à mettre en place un forfait, dont elle définit le montant, pour chaque chèque sans provision, comprenant l'ensemble des facturations d'incidents et de régularisation. Deux forfaits pourront être distingués selon que l'incident aura été ou non régularisé dans les délais légaux.</p>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2005</p>

## 4.2 Plan d'action du 30 janvier 2006

### Pour l'accès de tous aux services bancaires

Mesures arrêtées lors de la réunion du 30 janvier 2006	Suivi à fin juin 2010
<b>1) LE DROIT AU COMPTE EFFECTIF POUR TOUS</b>	
<p>► Le droit au compte pourra désormais être activé en un jour ouvré :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La banque qui a refusé l'ouverture d'un compte à un client (personne physique) qui en est dépourvu, pourra, si ce dernier l'accepte, effectuer la démarche auprès de la Banque de France, laquelle disposera d'un délai maximum d'un jour ouvré pour désigner l'établissement de crédit dans lequel sera ouvert un compte.</li> <li>• Le client qui le préfère peut continuer à utiliser l'ancienne procédure.</li> </ul>	<p>Effectif depuis le 28 avril 2006 ; charte d'accessibilité au 30/12/08, mise en application au 1<sup>er</sup> janvier 2009</p> <p>Échange de lettres entre la Banque de France et la FBF, les 22 et 27 mars 2006 pour formaliser la nouvelle procédure</p> <p>Information et formation des réseaux bancaires et nouvelle version du mini-guide dédié au droit au compte des Clés de la Banque (disponible depuis avril 2006). Campagne de communication du MINEFI en mai 2006 (<i>communiqué de presse et diffusion de 650 000 dépliants auprès des associations et des organismes sociaux</i>)</p> <p>Au cours de l'année 2009, 1 176 demandes ont été adressées selon la nouvelle procédure (contre 1 247 entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2008).</p> <p>Sur un total de désignations de droit au compte de 26 760 pour l'année 2009, le nombre de comptes ouverts selon la nouvelle procédure de droit au compte a baissé de 6 % sur l'année 2009 après avoir augmenté de 5 % en 2008, être resté stable sur l'année 2007 et après avoir connu une progression de 14 % en 2006.</p> <p>La loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, indique que l'absence d'adresse stable ne peut pas être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit, notamment en matière bancaire et postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation de domiciliation (délivrée par une association agréée ou par un centre communal d'action social) en cours de validité.</p> <p>Selon une enquête du Crédoc publiée en mars 2010, en 2009 99 % de la population résidente âgée au moins de 18 ans disposaient d'un compte courant, 98,4 % en 2006 et 96,6 % au début de 1998. Si l'on ajoute les personnes qui utilisent leur livret A sans disposer d'un compte bancaire (0,8 %), on arrive à une proportion de la population utilisant un compte bancaire ou un livret A de 99,8 %.</p> <p>Dans le prolongement des engagements professionnels pris dans le cadre du plan d'action de janvier 2006 et, afin de renforcer l'effectivité du droit au compte, l'ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008 relative à la charte sur l'accessibilité bancaire, à la suite de l'Avis favorable rendu par CCSF en décembre 2008 prévoit notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le renforcement de l'effectivité du droit au compte ;</li> <li>• l'information de la clientèle et la formation des personnels bancaires et des acteurs sociaux;</li> <li>• le contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire.</li> </ul> <p>Dès l'entrée en vigueur de la charte en janvier 2009, la FBF a diffusé, sous la forme d'une communication à tous ses adhérents, une information sur le droit au compte et sur les procédures y afférentes (charte disponible sur le site de la FBF).</p> <p>Les formations des conseillers de clientèle, dont notamment celles destinées aux nouveaux entrants intégreront les informations nécessaires sur le dispositif du droit au compte.</p>

	<p>S'agissant du contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire, celle-ci a pris connaissance du nouveau dispositif modifié d'exercice du droit au compte et des modalités de contrôle qu'elle pourrait mettre en œuvre dans le cadre de la nouvelle mission qui lui a été confiée lors de sa séance du 23 mars 2009.</p>
<p><b>2) UN ACCÈS POUR TOUS À UNE CARTE BANCAIRE ET À DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES</b></p>	
<p>► Le service bancaire de base inclut désormais obligatoirement une carte de paiement à autorisation systématique. Dans le cadre du droit au compte, il est ouvert à ceux qui n'ont pas de compte et qui se sont vu refuser l'ouverture d'un compte et il est gratuit.</p> <p>► Les banques devront accélérer pour les clients interdits de chéquier la diffusion des gammes alternatives de paiement et des cartes de paiement à autorisation systématique.</p>	<p>Décret du 27 mars 2006 sur les services bancaires de base</p> <p>Mesures effectives le 1<sup>er</sup> avril 2006 avec une dérogation jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2006 pour les établissements qui ne disposaient pas de carte à autorisation systématique au jour d'application du décret</p> <p>Campagne d'information de la profession bancaire en mars avril 2006 intitulée « Sans chéquier, la vie continue ». Plaquette jointe au dossier du 28 juin 2006. Un nouveau mini-guide « Vivre sans chéquier » des <i>Clés de la Banque</i> est disponible.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 82,4 % au 30 juin 2010 contre 74,2 % au 31 décembre 2008, 73,4 % au 31 décembre 2007 et 56,9 % fin juin 2006.</p> <p>Par ailleurs, la diffusion des cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) notamment dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, des services bancaires de base ou d'une carte seule, s'élevait à 8,32 millions au 31 décembre 2007, soit une progression de + 9,5 % par rapport à 2006 et de 63,8 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2007.</p> <p>Suivi maintenu</p>
<p><b>3) UNE DÉMARCHÉ PERSONNALISÉE EN DIRECTION DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ</b></p>	
<p>► Les banques devront contacter tous leurs clients interdits de chéquier de manière personnalisée. Elles informeront les nouveaux inscrits au Fichier central des chèques de l'existence de moyens de paiement alternatifs au chèque dès l'envoi de la lettre d'injonction.</p>	<p>100 % des personnes concernées ont été contactées au 30 juin 2006, soit 1,6 million de titulaires de comptes de dépôt actifs, inscrits au FCC.</p> <p>1,715 million de personnes interdites de chéquier à fin 2009 et inscrites au FCC</p>
<p>► Un plan de développement de l'accompagnement social des personnes en difficulté sera déployé pour lutter contre l'exclusion bancaire. Dans cette perspective la DGAS s'attachera à améliorer la formation des travailleurs sociaux, organisera une réunion ayant deux objectifs prioritaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'élaboration d'un protocole partenarial permettant une meilleure articulation entre les acteurs institutionnels présents dans le domaine du surendettement ;</li> <li>• la mise au point de modules de formation ou de sensibilisation à destination des différents intervenants appartenant tant au monde social qu'à celui de la banque.</li> </ul> <p>► Le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité devra faire le point sur l'application du solde bancaire insaisissable.</p>	<p>Table ronde en mars 2006 sur l'accompagnement des exclus bancaires sous l'égide du ministère de la Cohésion sociale. Toutefois, le bilan, dans ce domaine, de l'accompagnement social reste insuffisant et justifie la relance d'une action.</p> <p>Entre septembre 2007 et janvier 2008, la réalisation d'une étude sur le solde bancaire insaisissable (SBI) confiée au Crédoc et commanditée par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité avait pour objectif d'évaluer le fonctionnement de la procédure du SBI instaurée par décret en septembre 2002. Cette étude a pu être réalisée grâce à la participation active des principaux réseaux bancaires.</p> <p>Lors de sa réunion du 14 février 2008, le CCSF a adopté le 8 octobre 2008 un Avis sur le SBI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les banques répondent aussi favorablement que possible aux demandes de SBI. Les refus de déblocage sont rares et, le plus souvent, liés à des demandes hors délais ou à des formulaires mal remplis, et exceptionnellement à une absence de provision sur le compte ;</li> <li>• le CCSF rappelle que la procédure est gratuite ;</li> <li>• le CCSF souligne que le SBI n'épuise pas la question de l'insaisissabilité des sommes portées en compte.</li> </ul> <p>Dans le cadre de la loi n° 2009-526 relative à la simplification et à la clarification du droit et à l'allègement des procédures en date du 12 mai 2009, le Parlement a adopté une disposition législative visant à rendre automatique par les établissements de crédit l'application du SBI (article 20).</p>

**4) UNE ACCEPTATION GÉNÉRALISÉE DES MOYENS MODERNES DE PAIEMENT DANS LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ**

► Mise en place d'un plan d'action lancé sous l'égide du Trésor public dans chaque département pour développer les moyens modernes de paiement dans les services publics locaux

Des protocoles d'engagements réciproques pour le développement des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ont été signés le 30 janvier 2006 entre le MINEFI, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'action ont été déployés dans chaque département sur des projets prélèvements, TIP et cartes bancaires.

Dans ce cadre, des indicateurs ont été mis en place par le Trésor public permettant de mesurer la progression de ces moyens de paiement.

En 2009, plus de 4 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés dans le secteur public local.

Par rapport à 2008, la progression de ces moyens de paiement a atteint 17,5 % en nombre et 14 % en montant.

Les secteurs prioritaires ont connu des progressions encore plus marquées. Le nombre de sites équipés a progressé de 19 % dans les domaines du périscolaire et de l'eau, de 21 % dans le domaine des déchets, et de 71 % dans le domaine de l'hébergement (Maison de retraite-long séjour).

La part du chèque (- 4 points) ne cesse de diminuer au profit du prélèvement (+ 2 points), du TIP (stable) et de la carte bancaire (+ 2 points).

En 2009, la direction générale des Finances publiques (DGFIP) a expérimenté avec des collectivités locales pilotes le dispositif d'encaissement de titres par carte bancaire sur Internet (titre payable sur Internet – TIPI) qui offre aux usagers du secteur local la possibilité de régler tous les produits dont ils sont redevables 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Ce dispositif a été validé et déployé en 2010.

Suivi maintenu

► Le MINEFI accompagnera financièrement cette démarche :

- réduction pérenne de moitié des commissions sur les paiements par carte bancaire ;
- prise en charge d'un tiers du coût des 1 000 premiers terminaux de paiement électroniques mis en place par les collectivités locales dans le cadre des plans d'action départementaux.

## 4.3 Réunion du CCSF du 21 novembre 2006

### Situation à fin mai 2009 des engagements relatifs aux relations banques-clients

Lors du CCSF du 21 novembre 2006, un certain nombre d'engagements relatifs aux relations banques-clients ont été pris par les représentants des banques, en l'absence d'accord de la part des représentants des consommateurs. À ce jour, le point de ces engagements est le suivant :

#### 1) CUMUL DE FRAIS BANCAIRES RELATIFS À DES INCIDENTS DE PAIEMENT (rejets de chèques et de prélèvements automatiques)

Dans le cadre de la relation banque-client et dans le cas où le client, qui subit des difficultés causées par une diminution forte de ses ressources ou un accident de la vie entraînant une dégradation durable de sa situation financière, jugerait que le cumul des frais de rejet le conduirait à des difficultés significatives par rapport à sa situation, la banque s'engage à examiner au niveau de l'agence, dans les meilleurs délais et de façon personnalisée, la demande qui lui est faite par le client. Dans certains cas, notamment de difficultés graves ne relevant pas de la responsabilité du client, cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, appropriée à la situation spécifique de ce client.

En cas d'insuffisance sur la solution proposée, le client peut adresser sa réclamation au service « relation clientèle » et, en dernier ressort, au médiateur de la banque.

La mise en œuvre de cette procédure est intervenue en parallèle avec la mise en place des plafonds réglementaires relatifs aux incidents de paiement.

Le décret relatif au plafonnement des frais applicables aux incidents de paiement a été publié le 15 novembre 2007 et est entré en vigueur le 16 mai 2008.

Ce décret limite les frais perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque à 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros et un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros. De la même façon, les frais pour le rejet d'un prélèvement automatique sont limités désormais au montant du prélèvement pour une opération de moins de 20 euros et à 20 euros pour un montant supérieur.

En cas de cumul de frais de rejet entraînant des difficultés financières significatives pour le client, les banques se sont engagées à examiner au cas par cas la situation de leur client pour limiter ou réduire, selon les cas, l'importance des frais bancaires.

#### 2) PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES

Les conclusions, auxquelles le CCSF est parvenu, soulignent l'intérêt du développement des prélèvements automatiques en tant que moyen de paiement moderne.

Dès 2007, afin de renforcer l'information des consommateurs et de prévenir les rejets de prélèvements automatiques, le CCSF a publié un dépliant général sur le paiement par prélèvement qu'il convient d'indiquer élaboré dans le cadre des travaux du CCSF. Ce dépliant a fait l'objet d'une très large diffusion auprès du public par les banques, la direction de la Communication de la Banque de France et divers organismes sociaux.

Dans un cadre de la transposition de la directive sur les services de paiement, le CCSF envisage de préparer un document d'information en amont de la mise en œuvre effective de l'ordonnance sur les services de paiement, portant sur les points essentiels du texte pour le public.

### **3) RELEVÉS DE FRAIS**

En premier lieu, conformément à leurs engagements pris à fin novembre 2004 (voir tableau de bord n° 1), en vue d'une meilleure transparence, les banques identifient par un pictogramme, d'une façon explicite, les frais d'opérations sur les relevés de compte de leur clientèle de particuliers.

Parallèlement, l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel, a établi l'obligation pour les établissements bancaires de diffuser chaque année à leurs clients, avant le 31 janvier de l'année suivante, un récapitulatif des frais prélevés sur le compte de chaque client au cours de l'année écoulée.

Ainsi, pour la première fois, les particuliers détenteurs d'un compte de dépôt ont reçu, courant janvier 2009, un relevé de leurs frais bancaires annuels pour l'exercice 2008. Ce récapitulatif comprend le détail des frais facturés et prélevés pour la gestion du compte de dépôt, notamment les services courants (cotisation de la carte bancaire, gestion du compte, virements et prélèvements, envoi de chéquier, retrait d'espèces), les « packages » et les frais d'incidents de fonctionnement (rejet de chèque sans provision) et les agios éventuels (intérêts des découverts non autorisés).

Les libellés des principales opérations bancaires sont harmonisés dans ces relevés, afin de faciliter les comparaisons entre les différentes banques.

Cet effort de transparence s'inscrit dans le cadre de l'article 321-1-1 du *Code monétaire et financier*, qui vise à renforcer la confiance et la protection du consommateur dans ses relations avec les établissements de crédit et à faciliter la mobilité bancaire.

### **4) MOBILITÉ BANCAIRE**

a) Des engagements ont été pris en novembre 2004 en ce qui concerne la gratuité de la clôture des comptes de dépôt, des livrets A et Bleu, des CODEVI et des LEP, ainsi que la diffusion dans les réseaux bancaires d'un guide de la mobilité pour expliquer les modalités de changement de banque et la fourniture par chaque banque, à la demande du client et au prix prévu par le tarif en vigueur, d'une liste des opérations récurrentes sur son compte. Ces engagements ont été pleinement respectés.

Toutefois, afin d'enrichir et de renforcer ce service et faisant suite à l'Avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques, *via* la FBF, ont décidé de proposer un service d'aide à la mobilité qui répond aux principes adoptés par le CCSF, en prenant notamment en charge à la place du client le transfert de ses opérations de prélèvement et de virement.

Ce service d'aide à la mobilité sera généralisé au plus tard à la fin de l'année 2009. Un suivi sera réalisé par le CCSF au cours du premier trimestre 2010.

b) Dans un même ordre d'idées, une étude a été réalisée en juillet 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des produits d'épargne réglementée, PEL, CEL, PEP et PEA. Celle-ci montre que les coûts générés par ces opérations de transfert, liés au système fiscal applicable aux produits d'épargne réglementée et aux caractéristiques propres de ces produits, dépassent en général les frais qu'elles facturent aux clients, si bien que le transfert de ces produits est complexe et constitue une charge pour les établissements.

## 5.1 Lancement de la mission sur la tarification des services bancaires

### **Communiqué de presse du 17 mars 2010 de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi : « Christine LAGARDE confie à Georges Pauget et Emmanuel Constans une mission sur les frais bancaires »**

Paris, le 17 mars 2010

Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, a demandé à Georges Pauget, ancien directeur général de Crédit Agricole SA et président honoraire de LCL, et Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier, de conduire une mission de propositions sur les frais bancaires.

Christine Lagarde souhaite que la mission évalue l'efficacité des mesures récemment adoptées. Elle devra également établir un diagnostic approfondi en associant tous les acteurs concernés, banques, consommateurs, administrations, afin de dégager des constats partagés sur la juste tarification des services bancaires.

La mission portera sur les pratiques des professionnels et l'usage par les Français de leurs comptes et de leurs moyens de paiement afin d'identifier les difficultés. Elle s'interrogera sur la pertinence de la tarification actuelle et sur les moyens d'améliorer l'information sur le niveau des prix.

Christine Lagarde a demandé à la mission de remettre ses conclusions d'ici la fin du mois de juin.

La question des frais bancaires est au cœur de la relation entre les banques et leurs clients. La mission vient compléter les mesures déjà adoptées par le Gouvernement :

- le décret du 15 novembre 2007 qui a plafonné les frais bancaires pour incidents de paiement est entré en vigueur le 16 mai 2008 ;
- depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, les consommateurs reçoivent chaque année un récapitulatif annuel de leurs frais bancaires (disposition de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs).

À la demande de Christine Lagarde, les banques ont été associées à ces efforts et se sont engagées en mai 2008 à créer un nouveau « service d'aide à la mobilité bancaire » pour que changer de banque soit plus facile.

Dans le cadre de l'examen fin mars du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation à l'Assemblée nationale, Christine Lagarde proposera la suppression des pénalités que les particuliers et les entreprises doivent payer pour être radiés du fichier des interdits d'émettre des chèques. Le paiement de ces pénalités peut aujourd'hui avoir des conséquences graves pour les entreprises et constituer un obstacle à leur rebond.

Le Premier ministre a demandé à Christine Lagarde de faire des propositions en matière de frais bancaires. Ces initiatives s'inscrivent dans ce cadre.

## 5.2 Publication du rapport sur la tarification des services bancaires

**Communiqué de presse du 8 juillet 2010 de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi :  
« Christine Lagarde propose des mesures pour rendre les tarifs bancaires plus justes et plus équilibrés »**

Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a reçu de MM. Georges Pauget, ancien directeur général du Crédit Agricole, et Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier le rapport de propositions qu'elle avait demandé le 17 mars 2010 pour parvenir à des tarifs bancaires plus justes et plus équilibrés.

Les principales propositions du rapport sont :

### **Faire la transparence sur les frais bancaires**

Christine Lagarde souhaite que les banques affichent dans un encadré en tête de leurs plaquettes tarifaires le prix des dix services les plus souvent utilisés par les consommateurs. Elle a souhaité que les associations de consommateurs soient pleinement associées au choix de ces dix services. Le rapport propose que les sommaires des conditions tarifaires soient les mêmes d'une banque à une autre et que les mots employés dans les conditions tarifaires soient tirés d'un glossaire commun à toutes les banques. Ces mesures vont permettre de rendre les **tarifs bancaires facilement comparables d'une banque à une autre**. Christine Lagarde souhaite par ailleurs confier une nouvelle mission d'observatoire des frais bancaires au Comité consultatif du secteur financier pour suivre l'évolution des tarifs bancaires.

### **Aider les consommateurs en situation fragile à maîtriser leurs frais bancaires**

Christine Lagarde souhaite que les banques ajoutent à leur offre commerciale un « pack sécurité ». En premier lieu, plutôt qu'un chéquier, ce forfait comprendrait une carte de paiement anti-dépassement avec laquelle le consommateur ne peut pas dépenser avec sa carte plus que ce dont il dispose. Par ailleurs, les banques prévoiraient un plafonnement du montant et du nombre des commissions d'intervention qu'une banque peut faire payer en cas d'incident de paiement. Le rapport propose également que les banques développent les systèmes d'alerte par SMS ou courriel pour permettre aux consommateurs de réagir et d'éviter les incidents.

### **Des forfaits bancaires adaptés aux besoins des consommateurs**

Le rapport propose que les banques fassent évoluer leur offre commerciale pour que les consommateurs puissent choisir eux-mêmes les services inclus dans leur forfait.

### **Un nouveau « virement de proximité » pour faciliter les paiements au quotidien**

Christine Lagarde souhaite que les banques proposent la création d'un nouveau « virement de proximité » à la main des consommateurs qui permettrait de faire des virements à des proches ou des fournisseurs de services depuis un distributeur de billets ou un téléphone portable.

Christine Lagarde a demandé à son président, Emmanuel Constans, de réunir le Comité consultatif du secteur financier qui rassemble les associations de consommateurs et les représentants des professionnels dès lundi 12 juillet. Christine Lagarde réunira le Comité en septembre pour recevoir leurs avis et décider de la mise en œuvre de ces propositions.

*Le rapport* : [http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100708\\_rap\\_Pauget\\_Constans.pdf](http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100708_rap_Pauget_Constans.pdf)

*Synthèse du rapport* : [http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/20100708\\_synthese\\_rapport\\_Pauget\\_Constans.pdf](http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/20100708_synthese_rapport_Pauget_Constans.pdf)

## 5.3 Extrait standard des tarifs\*

**Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle**

Liste des services <sup>(1)</sup>	Prix en euros
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet <sup>(2)</sup>	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	X euros par mois / par trimestre / par an permettant de recevoir N alertes par semaine / mois / année Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit immédiat	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit différé	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement à autorisation systématique	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	« X euros par retrait » complété le cas échéant par « à partir du N <sup>ième</sup> retrait par mois »
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : par virement Par l'Internet : par virement
Frais de prélèvement <sup>(3)</sup>	Mise en place d'une autorisation de prélèvement <sup>(4)</sup> Par prélèvement
Commission d'intervention <sup>(5)</sup>	« X euros par opération / par jour » et le cas échéant « avec un plafond de X euros par jour / par mois / ... »
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »

\* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur l'Internet un extrait standard des tarifs.

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

1 La liste des services doit reprendre les termes de la liste standard. Il peut y être ajouté entre parenthèses le nom commercial du produit.

2 Abonnement permettant de réaliser au minimum sur Internet les opérations de banque au quotidien (solde et historique des comptes, virements SEPA internes et vers des tiers)

3 En cas de tarifs différents en fonction de l'organisme bénéficiaire, la précision devra être apportée.

4 Sauf gratuité imposée par la loi

5 Définition retenue par le glossaire du CCSF « Banque au quotidien et crédit » : somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires erronées, absence ou insuffisance de provision...)



# Dépliant d'information sur les services de paiement

## Un cadre harmonisé pour faciliter les paiements en Europe <sup>1</sup>

### Un cadre juridique unique en Europe <sup>1</sup>

**Le contexte :** La directive européenne sur les services de paiement, intégrée en droit français depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2009, harmonise les règles applicables aux paiements dans tous les pays de l'Europe, qu'il s'agisse des obligations d'information de la clientèle ou des conditions d'exécution des paiements. Ce texte permet à de nouveaux acteurs autres que les banques, les « établissements de paiement », de proposer des services de paiement.

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2009, les consommateurs, les entreprises, les commerçants et les administrations peuvent effectuer leurs paiements en euros ou autres devises de l'Espace économique européen dans les mêmes conditions partout en Europe <sup>1</sup>, aussi facilement que dans leur pays, à partir d'un compte de paiement.

#### ▲ Qu'est ce qu'un compte de paiement ?

Il s'agit du compte que vous détenez et utilisez pour réaliser l'exécution d'opérations de paiement :

- votre compte de dépôt à vue dans votre banque actuelle, lequel vous permet d'accéder également à l'ensemble des autres services de la banque ;
- un compte que vous pouvez ouvrir auprès d'un établissement de paiement et qui peut seulement être utilisé pour la réalisation de vos opérations de paiement.

#### ▲ Qu'est-ce qu'une opération de paiement ?

Une opération de paiement consiste à verser, transférer ou retirer des fonds à la demande du payeur ou du bénéficiaire.

#### ▲ Qu'est-ce qu'un établissement de paiement ?

C'est un établissement non bancaire, qui peut offrir des services de paiement aux côtés des banques. Il est soumis à des règles d'agrément, de contrôle et de médiation donnant aux clients toutes les garanties et protections nécessaires. Les banques <sup>2</sup> et les établissements de paiement forment les prestataires de services de paiement (PSP).

<sup>1</sup> Par Europe, on entend l'Espace économique européen qui comprend les 27 pays de l'Union européenne, ainsi que le Liechtenstein, le Norvège et l'Islande.

<sup>2</sup> Par banque, on entend tous les établissements de crédit agréés en qualité de banques, sociétés financières, banques mutualistes ou coopératives, caisses de Crédit municipal ou institutions financières spécialisées (article L.511-9 du Code monétaire et financier).

#### ▲ Qu'est-ce qu'un service de paiement ?

Il s'agit d'un service permettant l'exécution d'opérations de paiement par carte, par virement, par prélèvement ou encore par le biais d'un dispositif de télécommunication, numérique ou informatique (Internet et téléphone) à partir d'un compte de paiement. Les versements et retraits d'espèces sur ce même type de compte sont également un service de paiement.

**Attention ! Ne sont pas concernés les paiements en espèces, par chèque, par billet à ordre et par mandat postal.**

*Sur le plan technique, certains instruments de paiement français seront progressivement remplacés par une gamme unique d'instruments de paiement européens en euros développés dans le cadre du projet SEPA (Single Euro Payments Area – Espace unique de paiement en euros) : le virement SEPA (depuis janvier 2008), le prélèvement SEPA (à partir de novembre 2010) et la carte de paiement.*

## La protection des utilisateurs renforcée au niveau européen

### Une obligation d'information harmonisée

- ▲ **Un contrat obligatoire :** pour réaliser des opérations de paiement, vous devez nécessairement avoir signé auprès d'un prestataire de services de paiement (PSP) :
  - soit une convention de compte de dépôt avec une banque ;
  - soit un contrat-cadre de services de paiement avec un établissement de paiement.

**À retenir :** à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2009, les nouvelles dispositions européennes s'appliquent à toutes les conventions de compte de dépôt, même à celles signées avant le 1<sup>er</sup> novembre 2009, ainsi qu'à tous les contrats-cadres de services de paiement. Une mise en conformité de toutes les conventions de compte de dépôt est prévue d'ici au 30 mai 2010.

- ▲ **Avant la réalisation d'une opération de paiement :** vous devez être informé sur le prestataire, le délai d'exécution de l'opération, les informations à fournir pour permettre sa réalisation, les frais à payer...

- ▲ **Après l'exécution des paiements :** votre prestataire doit vous fournir gratuitement un certain nombre d'informations sur les opérations réalisées (la référence, le montant et les frais imputés). Vous pouvez demander à recevoir ces informations une fois par mois sous la forme d'un relevé de compte (papier ou électronique).

**DES PAIEMENTS  
SIMPLES, RAPIDES ET  
EN TOUTE SÉCURITÉ  
DANS TOUTE L'EUROPE**



**CCSF**

**► Comment modifier ou résilier le contrat-cadre ou la convention de compte ?**

Toute modification par le prestataire, y compris tarifaire, doit vous être communiquée au moins 2 mois avant sa date d'entrée en vigueur ;  
 Vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais au-delà de 12 mois ou si vous refusez les modifications proposées par votre prestataire.

**Les délais d'exécution des opérations de paiement raccourcis**

Un délai d'un jour ouvrable maximum est fixé pour l'exécution des paiements en euros, délai entre la réception de l'ordre de paiement par le PSP du payeur et la réception des fonds par le PSP du bénéficiaire, qui doit mettre immédiatement les fonds à disposition du bénéficiaire.

**Attention !** Jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012, le délai peut aller jusqu'à 3 jours ouvrables\*. Pour les opérations dans une devise de l'Europe autre que l'euro, les délais peuvent aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

**L'irrévocabilité d'un ordre de paiement maintenu**

**De quoi s'agit-il ?** Une fois que vous avez donné l'ordre de paiement à votre PSP, cet ordre a acquis un caractère définitif. Vous n'êtes plus autorisé à revenir sur cet ordre de paiement ni sur le consentement donné à son exécution.

**Pour les cartes bancaires**, l'ordre, comme auparavant, est irrévocable dès lors que vous l'avez transmis au bénéficiaire (par exemple, au commerçant avec la frappe du code confidentiel).

**Pour les prélèvements**, l'irrévocabilité prend effet la veille du jour où les fonds doivent être transférés (par exemple, pour un prélèvement le 15 du mois, vous ne pouvez plus l'annuler après le 14 en fin de journée).

**Pour les virements**, l'ordre devient irrévocable à partir du moment où il a été reçu par votre PSP et, si vous êtes convenus d'un virement différé, au plus tard la veille du jour prévu pour l'exécution du virement.

**Un droit à contestation possible**

**► Pour des opérations réalisées sans votre accord**, vous devez le signaler sans tarder à votre PSP. Le délai de contestation est de 13 mois maximum à compter du débit en compte de l'opération. Passé ce délai, cela ne sera plus possible.

Après signalement, vous serez alors intégralement et immédiatement remboursé sans frais du montant de l'opération de paiement non autorisée.

**Nouveauté :** En cas de contestation pour une opération non autorisée ou mal exécutée, c'est désormais au PSP de prouver qu'il n'a pas commis une erreur ou que l'opération avait été valablement autorisée.

**Cas particulier :** pour les opérations réalisées avec un instrument doté d'un dispositif de sécurité personnalisé (carte avec code secret par exemple)

Avant la notification de la perte ou du vol à votre PSP, vous pouvez supporter jusqu'à 150 euros de franchise dans le cas d'opérations non autorisées si le dispositif de sécurité personnalisé a été utilisé.

En revanche, si le dispositif de sécurité n'a pas été utilisé, ou si l'instrument de paiement a été contrefait ou détourné, votre responsabilité n'est pas engagée.

Après notification de la perte, du vol, du détournement ou de la contrefaçon à votre PSP, votre responsabilité n'est plus engagée.

**► Pour des opérations réalisées avec votre accord**\*, mais pour lesquelles le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance et si ce montant dépasse celui auquel vous pouvez raisonnablement vous attendre, vous disposez d'un délai de **8 semaines** à compter du débit en compte pour demander à votre PSP le remboursement du montant débité.

Votre PSP doit, dans les 10 jours suivant votre réclamation, soit rembourser l'opération en question, soit justifier son refus de rembourser.

**Pour plus d'information**

**Vous pouvez consulter :**

► **les textes relatifs aux services de paiement sur le site** <http://www.legifrance.gouv.fr/> ;

– la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement

– l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement

– le décret n° 2009-934 du 29 juillet 2009 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement

– l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement

– l'arrêté du 29 juillet 2009 portant application des articles L. 312-1-1 et L. 314-13 du Code monétaire et financier fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement

► **la liste des prestataires de services de paiement agréés** accessible sur le site :

– [www.ccccf.org](http://www.ccccf.org)

► **les sites suivants :**

– [www.banque-france.fr/ccsf/](http://www.banque-france.fr/ccsf/)

– [www.lescielsdelabanque.com](http://www.lescielsdelabanque.com)

– [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr)

– [www.europeanpaymentscouncil.eu](http://www.europeanpaymentscouncil.eu)

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

– [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

**Vous pouvez également vous renseigner auprès de votre prestataire de services de paiement.**

Conception graphique : Banque de France



4 Sauf pour les opérations réalisées par virement

3 Ces délais peuvent être prolongés d'un jour ouvrable supplémentaire pour les opérations de paiement réalisées sur support papier.

## 7.1 Calendrier d'entrée en vigueur des principales dispositions de la loi portant réforme du crédit à la consommation et lutte contre le surendettement

### 1. Adoption définitive de la loi Lagarde par le Sénat le 21 juin 2010

### 2. Publication de la loi le 2 juillet 2010

### 3. Entrée en vigueur immédiate des mesures suivantes

- **Suppression des pénalités libératoires qui doivent aujourd'hui être versées au Trésor public** par les particuliers et les entreprises, interdits bancaires, pour obtenir leur radiation du fichier central des chèques (art. 36).
- **Création du comité chargé de préfigurer la création d'un registre national des crédits aux particuliers.**

### 4. Entrée en vigueur en septembre 2010

- **Encadrer la publicité** : interdiction des mentions qui suggèrent qu'un crédit améliore la situation financière ou le budget de l'emprunteur ; obligation de faire figurer le taux d'intérêt du crédit dans une taille de caractères plus importante que celle utilisée pour le taux d'intérêt promotionnel ; obligation de désigner le « crédit renouvelable » par cette seule appellation à l'exclusion de toute autre ; exemple représentatif ; interdiction de la publicité en faveur des cadeaux associés à un crédit.
- **Développer le microcrédit** : autorisation donnée aux particuliers de financer par des prêts l'activité des associations de microcrédit ; obligation d'information annuelle et publique relative à l'activité des banques en matière de microcrédit.
- **Donner du choix aux consommateurs en matière d'assurance emprunteur** : suppression de la disposition législative qui autorise les banques, à l'occasion d'une demande de crédit immobilier, à imposer au consommateur d'adhérer au contrat d'assurance emprunteur qu'elles commercialisent ; obligation de motiver tout refus d'assurance déléguée ; interdiction de moduler le taux d'intérêt du crédit selon que l'emprunteur décide ou non de prendre une assurance déléguée.
- **Encadrer les rachats de crédits** : définition de règles spécifiques applicables aux opérations de rachats de crédits (seuil d'applicabilité du régime du crédit immobilier).

### 5. Entrée en vigueur en novembre 2010 (réforme du surendettement et du FICP)

- **Réduire la durée des plans de surendettement** : la durée maximale des plans de surendettement est réduite de dix à huit ans, pour favoriser le rebond des personnes qui connaissent des difficultés d'endettement.
- **Raccourcir la durée des procédures de surendettement** : trois mois au lieu de six pour décider de l'orientation des dossiers de surendettement, décision de rééchelonnement et d'effacement d'intérêts par les commissions.
- **Suspendre les mesures d'exécution** dès la recevabilité du dossier.
- **Assurer la continuité des services bancaires** lorsqu'un client dépose un dossier de surendettement.

- **Raccourcir les durées d'inscription au FICP** de huit à cinq ans après une procédure de rétablissement personnel et de dix à cinq ans dans le cas d'un plan de remboursement suite à une procédure de surendettement.
- **Ouvrir l'accès des commissions de surendettement aux surendettés propriétaires.**

### 6. Entrée en vigueur en avril 2011

- **Réforme du taux d'usure pour le crédit à la consommation** : passage d'un système où les taux d'usure dépendent de la nature des crédits à un système fondé sur le montant des crédits pour réduire les taux d'usure et encourager le développement du crédit amortissable.

### 7. Entrée en vigueur en mai 2011

- **Encadrement du crédit renouvelable** : prévoir que chaque échéance de crédit renouvelable comprend obligatoirement un amortissement minimum du capital restant dû ; obligation pour les prêteurs de fermer les comptes de crédit renouvelable inactifs après deux ans d'inactivité (contre trois ans aujourd'hui) ; vérification de la solvabilité tout au long de l'exécution d'un crédit renouvelable et non plus seulement lors de son ouverture.
- **Choix des consommateurs sur le type de crédit** : le consommateur se verra proposer le choix entre crédit amortissable et renouvelable lorsqu'il demande (en magasin ou sur Internet) un crédit pour un achat de plus de 1 000 euros.
- **Sécurités à l'entrée en crédit** : devoir d'explication et obligation de vérification préalable de la solvabilité ; obligation pour les prêteurs de consulter le fichier FICP qui recense les incidents de remboursement sur les crédits aux particuliers avant d'accorder un crédit ; obligation pour le prêteur sur le lieu de vente ou à distance de remplir une « fiche de dialogue », assortie de justificatifs au-delà d'un seuil ; délai de rétractation porté de sept à quatorze jours ; plafonnement des cadeaux pouvant être associés à un crédit ; encadrement des commissions payées aux vendeurs de crédit ; obligation de formation des vendeurs.
- **Cartes de fidélité** : interdiction de conditionner les avantages commerciaux à l'utilisation à crédit des cartes de fidélité ; les cartes de fidélité auxquelles une fonction crédit est attachée devront obligatoirement comprendre une fonction paiement au comptant ; par défaut, la fonction paiement au comptant de la carte de fidélité ou bancaire sera activée ; l'activation de la fonction crédit de la carte ne sera plus possible sans l'accord exprès du consommateur à chaque opération.

Source : <http://www.economie.gouv.fr/actus/pdf/10calendrierconso.pdf>

## 7.2 Calendrier de publication des textes d'application de la loi portant réforme du crédit à la consommation et lutte contre le surendettement

### Publication en juillet – août 2011

- Décret portant création de la commission temporaire d'évaluation de la loi
- Décret sur l'exemple représentatif pour les publicités pour un crédit renouvelable
- Décret fixant le seuil au-delà duquel un regroupement de crédits mixtes est soumis au régime juridique du crédit immobilier
- Décret sur les dispositions transitoires pour les articles entrant en vigueur de façon anticipée
- Décret portant création de l'instance de préfiguration de la centrale de crédits

### Publication en septembre – octobre 2011

- Décret sur les informations contractuelles et précontractuelles obligatoires
- Décret sur la méthode de calcul du taux annuel effectif global (TAEG)
- Décret sur les modalités de l'amortissement minimum
- Dispositions transitoires applicables aux contrats de crédit renouvelable en cours
- Arrêté sur le taux d'usure : définition des seuils pour les catégories de prêts
- Décret « seuils » (offre alternative, plafond des cadeaux, application des indemnités de remboursement anticipé-IRA)
- Décret « justificatifs » pour la fiche de dialogue
- Arrêté portant réforme du fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- Décret portant réforme du surendettement
- Décret sur la formation des vendeurs
- Arrêté homologuant les normes professionnelles de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) sur l'accès des personnes surendettées aux services bancaires

### Publication entre octobre et décembre 2011

- Décret sur les informations remises par les Caisses de crédit municipal pour le prêt sur gage
- Décret sur les modalités de conclusion des opérations de rachat de crédit pour garantir la bonne information de l'emprunteur
- Arrêté sur les mesures transitoires de la réforme de l'usure

Source : <http://www.economie.gouv.fr/actus/pdf/10calendrierconso.pdf>



## Publication de l'étude concernant l'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté

**Communiqué de presse du 29 avril 2010 de Madame Christine Lagarde,  
ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi**

Paris, le 29 avril 2010

Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, publie aujourd'hui l'étude qu'elle avait demandée de réaliser à Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), concernant l'accès des ménages vivant sous le seuil de pauvreté aux services bancaires.

Cette étude a été réalisée par le Crédoc pour le CCSF à partir d'un échantillon de 2 597 ménages dont 1 792 ménages en situation de précarité financière. L'étude constate une forte hausse de l'accès aux services bancaires parmi les ménages financièrement fragiles. Les évolutions les plus significatives entre 2001 et 2009 sont les suivantes :

- **Compte bancaire** – En 2009, 96 % des bénéficiaires de minima sociaux avaient un compte bancaire de dépôt, au lieu de 92 % en 2001. Pour l'ensemble de la population, le taux de bancarisation est supérieur à 99 %.
- **Épargne** – Le taux de détention d'épargne disponible (livret A et LEP notamment) a fortement progressé entre 2001 et 2009. Ainsi en 2009, 61 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux disposaient de ce type d'épargne, au lieu de 45 % en 2001. En 2009, 30 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux disposaient d'une épargne à moyen ou long terme (PEL, CEL ou assurance-vie notamment)
- **Moyens de paiement** – En 2009, 80 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux détenaient une carte de crédit, au lieu de 39 % en 2001. Pour les chéquiers, la proportion passe de 59 % de ces ménages en 2001 à 68 % en 2009.
- **Autorisation de découvert** – La part des ménages bénéficiaires de minima sociaux ayant une autorisation de découvert a également fortement augmenté, passant de 43 % en 2001 à 72 % en 2009.
- **Crédit à la consommation** – La part des ménages bénéficiaires de minima sociaux ayant au moins un crédit passe de 16 % en 2001 à 24 % en 2009, cette hausse s'expliquant principalement par l'augmentation de la part des ménages ayant un prêt personnel (de 5 % en 2001 à 13 % en 2009), la part concernant le crédit renouvelable évoluant peu (de 6 % en 2001 à 8 % en 2009).

L'étude identifie plusieurs pistes de réflexion et efforts à accomplir pour améliorer l'accès des ménages en situation de pauvreté aux services bancaires. Christine Lagarde a demandé à son président que le Comité consultatif du secteur financier examine l'étude du Crédoc et lui propose d'ici l'été des mesures concrètes pour améliorer l'accès aux services bancaires des ménages en situation de pauvreté.

L'étude traite notamment des questions d'accès au compte bancaire et au crédit amortissable. Dès à présent, Christine Lagarde se félicite de plusieurs mesures qui vont contribuer à améliorer cet accès :

- La loi de modernisation de l'économie d'août 2008 a renforcé l'effectivité du droit au compte. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, les banques ont l'obligation, lorsqu'elles refusent d'ouvrir un compte, de proposer au client de mettre en œuvre à sa place la procédure de droit au compte. La loi a également imposé à la Banque de France de désigner sous 24 h l'établissement qui doit ouvrir le compte.

• Le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation adopté en première lecture par le Sénat et l'Assemblée nationale (respectivement les 17 juin 2009 et 27 avril 2010) vise notamment :

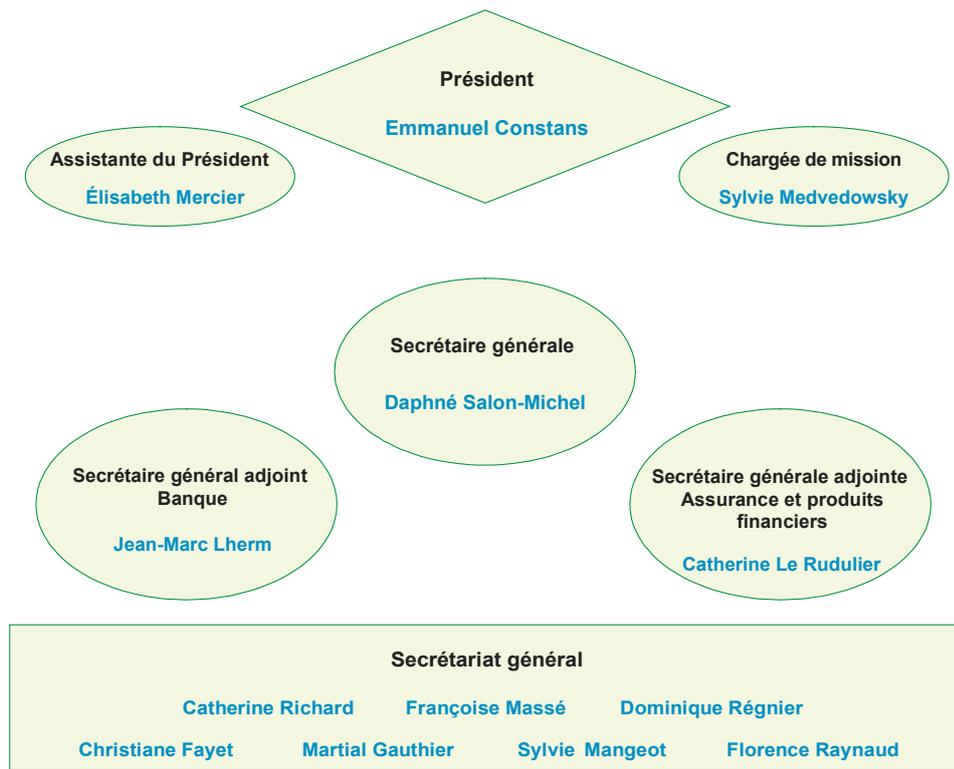
– à **développer le prêt amortissable**. Ainsi, le projet de loi prévoit que pour les achats d'un montant supérieur à 1 000 euros, le vendeur qui propose un crédit en magasin ou à distance aura l'obligation d'offrir le choix au consommateur entre prêt amortissable et crédit renouvelable. De même, le taux d'usure ne dépendra plus de la nature du crédit (prêt amortissable ou crédit renouvelable) afin de ne plus inciter les établissements de crédit à orienter les consommateurs vers un type de crédit selon le taux d'usure applicable ;

– à **prévoir un amortissement minimum** du capital emprunté sur un crédit renouvelable (afin d'éviter la fausse impression selon laquelle les mensualités sur un crédit renouvelable sont plus faibles que sur un prêt amortissable) ;

– à **encadrer la publicité pour le crédit**.

Christine Lagarde souhaite que le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation puisse être examiné en deuxième lecture par le Sénat d'ici l'été.

Source : [http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100428\\_rapport-credoc.pdf](http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100428_rapport-credoc.pdf)





## Liste des publications et des thèmes abordés dans les rapports annuels du CCSF

PUBLICATIONS DU CCSF, DIFFUSÉES PAR LA BANQUE DE FRANCE (Tarifs 2010)	Périodicité	Prix HT en euros	Taux de TVA	Prix TTC en euros
<b>Rapports annuels du Comité consultatif du secteur financier</b> Rapport 2009-2010 – édition 2010 Rapport 2008-2009 – édition 2009 Rapport 2007-2008 – édition 2008 Rapport 2006 – édition 2007 Rapport 2005 – édition 2006	Annuelle	Gratuit *		Gratuit *
<b>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif</b> Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006 Édition et mise en vente par la Documentation française	Apériodique			10,00
<b>Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CCSF et qui n'engagent que leurs auteurs</b> L'utilisation du chèque (à paraître au 1 <sup>er</sup> semestre 2011)	Apériodique	14,22	5,50	15,00
Les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté – Février 2010		14,22	5,50	15,00
Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – Novembre 2008		14,22	5,50	15,00
Les enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – Janvier 2008		14,22	5,50	15,00
La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre – Janvier 2006		14,22	5,50	15,00
La médiation financière – Décembre 2005		14,22	5,50	15,00
L'endettement des ménages européens – Août 2005		14,22	5,50	15,00
<b>Dépliants d'information et glossaires réalisés par le CCSF</b> <b>Dépliants d'information :</b> Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe – Novembre 2009 Le paiement par prélèvement – Janvier 2008 Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite – Janvier 2006 <b>Glossaires :</b> Glossaire Assurance – Juin 2010 Glossaire Banque au quotidien et crédit – Juin 2010 Glossaire Épargne et placements financiers – Juin 2010	Apériodique	Gratuit *		Gratuit *

\* Gratuit dans la limite des stocks disponibles en s'adressant directement au Secrétariat général du CCSF (ccsfin@banque-france.fr – téléphone : 01 42 92 27 10) et consultable sur le site Internet : <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net>

VENTE ET CONSULTATION DES PUBLICATIONS		
Mode de règlement	Commandes par correspondance ou par télécopie	Vente et consultation sur place
Règlement en euros par chèque, carte bancaire ou virement  (selon conditions générales de vente figurant sur le bon de commande en fin de publication)	<b>BANQUE DE FRANCE</b> <b>96 1219 UFCLI</b> 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02  Télécopie : 01 64 80 27 76	<b>BANQUE DE FRANCE</b> <b>ESPACE ACCUEIL</b> 48 rue Croix des Petits Champs 75001 Paris Téléphone : 01 42 92 39 08  <b>Ouverture au public :</b> du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
<b>Assurances</b>	
Assurance automobile (primes, « <i>pay as you drive</i> », bilan annuel de la sécurité routière)	2005 – 2006 – 2007 2008-2009 – 2009-2010
Assurance de protection juridique	2005 – 2006 – 2009-2010
Assurance et développement durable (charte de l'Association française d'assurance – AFA)	2008-2009
Assurance dommages (démarchage)	2007-2008
Assurance emprunteur (fiche d'information standardisée, déliaison)	2005 – 2007 – 2008-2009 – 2009-2010
Assurance habitation (indice INSEE)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
Assurance multirisques habitation (primes, dégâts des eaux)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Assurance santé (complémentaires de groupe)	2007 – 2008-2009
Assurance-vie (réforme des conditions d'information du souscripteur, contrats non réclamés, devoir de conseil, commercialisation des produits d'assurance-vie, taux garantis)	2005 – 2007 – 2008-2009 – 2009-2010
Catastrophes naturelles	2005 – 2008-2009 – 2009-2010
Contrat collectif obligatoire (article 4 de la loi Évin)	2008-2009
Dommages corporels	2005 – 2007-2008 – 2009-2010
Expertise après sinistre	2005 – 2008-2009
Intermédiation en assurance (rapport de l'ORIAS)	2007-2008 – 2008-2009
Micro-assurance	2007-2008
Plan d'épargne retraite populaire (PERP)	2005 – 2006 – 2007-2008 2008-2009 – 2009-2010
Prescription biennale	2005
Résiliation des contrats d'assurance (loi Chatel)	2005
Ventes concomitantes en assurance	2008-2009 – 2009-2010

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
<b>Crédit/Emprunt</b>	
Harmonisation des législations sur le crédit à la consommation	2008-2009
Convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé)	2006 – 2008-2009
Crédit à la consommation (encadrement de la publicité, cadre juridique pour les rachats de crédits, distribution du crédit sur les lieux de vente)	2005 – 2006 – 2008-2009
Loi portant réforme du crédit à la consommation	2009-2010
Crédit immobilier (France – Europe)	2006
Crédit renouvelable (« Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » Rapport réalisé par le Cabinet Athling Management)	2008-2009
FICP (durée d'inscription et informations données au client)	2008-2009
Endettement des ménages	2008-2009
Hypothèque rechargeable et prêt viager hypothécaire	2006
Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers	2005 – 2006
Prêt à taux zéro, prêt avenir jeunes, Crédit <i>lift</i>	2005 – 2006
Modèles types d'offres préalables de crédit	2005
Projet de directive européenne sur le crédit aux consommateurs	2005 – 2006
Usure	2005
<b>Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme</b>	
Contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP)	2009-2010
Groupe d'action financière (GAFI)	2009-2010
Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins (Tracfin)	2009-2010
<b>Médiation bancaire et financière en France et en Europe</b>	
Élargissement de la médiation bancaire au crédit et à l'épargne	2006 – 2008-2009 – 2009-2010
Médiation bancaire et financière en France et en Europe	2005 – 2009-2010
<b>Mobilité bancaire</b>	
Service d'aide à la mobilité bancaire	2007-2008 – 2008-2009
Suppression des frais de clôture de compte	2005
Transfert des produits d'épargne réglementée	2008-2009
<b>Moyens de paiement</b>	
Chèques (recouvrement des chèques impayés, incidents de paiement par chèques, interdiction d'émettre des chèques)	2005 – 2006
Prélèvement (dépliant)	2007-2008
<b>Pédagogie bancaire et financière</b>	
Pédagogie financière (IEFP, CODICE, organisations de consommateurs, professionnels, éducation financière à l'école)	2005 – 2006 – 2008-2009 – 2009-2010
Glossaires du CCSF : « Assurance », « Banque au quotidien et crédit », « Épargne et placements financiers »	2005 – 2009-2010
<b>Produits financiers</b>	
Information précontractuelle et contractuelle en matière de produits financiers	2005

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Commercialisation et publicité des produits financiers en France et en Europe (dont PRIPs)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2009-2010
Comparateurs dans le secteur financier	2008-2009
Directives sur les marchés d'instruments financiers	2007-2008
Glossaire des principaux termes utilisés en matière de produits financiers	2005 – 2009-2010
La réforme du cadre de gestion des OPCVM	2008-2009 – 2009-2010
Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne	2005
Livre blanc sur les OPCVM	2007-2008
Livret d'épargne durable	2006
<b>Services financiers en Europe</b>	
Cartes bancaires dans le cadre du SEPA – Espace unique des paiements en euros (« Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA » – étude réalisée par SA Mansit – 2009)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Services de paiement et surfacturation en Europe (Directive, transposition en droit français)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Dépliant du CCSF « Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe »	2008-2009 – 2009-2010
Amélioration de la concertation européenne dans le secteur financier (réunion élargie du CCSF le 11 septembre 2008)	2008-2009
Les voies d'harmonisation des services financiers en Europe (colloque CCSF/Eurofi du 7 mars 2007)	2006
Livre vert sur les services financiers de détail	2006
Virements et prélèvements SEPA	2009-2010
<b>Supervision financière en France</b>	
Autorité de contrôle prudentiel (ACP) : fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance	2009-2010
Rapport de la mission sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier	2009-2010
<b>Surendettement / Exclusion et inclusion bancaires / Élargissement de l'accès au crédit</b>	
<b>Surendettement</b>	
Baromètre du surendettement de la Banque de France	2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Ménages en voie de désendettement	2008-2009
Surendettement des particuliers et des familles / Enquêtes typologiques	2005 – 2006 – 2008-2009
<b>Exclusion et inclusion bancaires</b>	
Accès gratuit à la liquidité bancaire	2005 – 2006
Conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (étude réalisée par le Crédoc – 2009)	2008-2009 – 2009-2010
Dispositions de la loi n° 2010-737 du 1 <sup>er</sup> juillet 2010 concernant la prévention du surendettement : assises régionales, mission sur les relations banques teneuses de compte-clients surendettés	2009-2010
Droit au compte – services bancaires de base	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Forfaitisation et plafonnement des incidents de paiement sur chèques	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
Insaisissabilité de certaines sommes portées en compte (solde bancaire insaisissable – SBI)	2007-2008 – 2008-2009
Moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier (carte à autorisation systématique)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
<b>Élargissement de l'accès au crédit</b>	2000-2001 – 2007-2008 – 2008-2009
Microcrédit social	2006
<b>Tarification</b>	
Accessibilité des tarifs	2008-2009
Coût d'accès téléphonique	2006
Loi sur le droit opposable au logement (plafonnement des frais sur incidents de paiement)	2006 – 2007-2008
Procédure individualisée en cas de cumul d'incidents de paiement	2006 – 2007-2008
Récapitulatif annuel des frais bancaires	2008-2009
Suivi de l'évolution des tarifs bancaires	2006 – 2007-2008
Tarification des services bancaires - Information	2005
Conclusions de la mission confiée à MM. Pauget et Constans	2009-2010
<b>Tenue de compte – Coffres</b>	
Comptes joints – Étude réalisée par M. Thiolon – 2009	2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Conventions de compte – conventions de services bancaires	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Lisibilité des frais bancaires et des relevés de comptes	2005



# BON DE COMMANDE

**DIRECTION DE LA COMMUNICATION**  
 UNITÉ DE FACTURATION CLIENT CENTRALISÉE  
 TÉLÉPHONE : 01 64 80 27 67  
 TÉLECOPIE : 01 64 80 27 76  
 COURRIEL : ufcli@banque-france.fr

**BON DE COMMANDE À TRANSMETTRE À :**  
**BANQUE DE FRANCE**  
**96 1219 UFCLI**  
**77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02**  
**FRANCE**

**PUBLICATIONS :**

Référence	Libellé du titre	Date de publication	Quantité	Prix unitaire H.T.	Prix unitaire T.T.C.	Prix total T.T.C.

**ACQUÉREUR :**

Adresse de facturation	Adresse de livraison
Nom et prénom ou Raison sociale :	Nom et prénom ou Raison sociale :
N° SIREN : .....	
Service et adresse :	Service et adresse :
Code postal :	Code postal :
Ville :	Ville :
Téléphone :	Téléphone :
Courriel :	Courriel :

**CONDITIONS RELATIVES À LA T.V.A. :**

Résidents français : la facturation sera effectuée « Toutes Taxes Comprises »  
 Résidents de l'Union européenne :  
 ▪ Votre identifiant T.V.A. est le : .....  
     La facturation sera effectuée « Hors Taxes »  
 ▪ Vous n'avez pas d'identifiant T.V.A., la facturation sera effectuée « Toutes Taxes Comprises »  
 Résidents hors Union européenne : la facturation sera effectuée « Hors Taxes »

À ..... le .....

Signature :

**La signature du présent document vaut acceptation des conditions générales de vente stipulées au verso.**

La loi 78-17 du 06.01.78 prévoit un droit d'accès et de rectification des renseignements individuels recueillis dans le présent document à usage exclusif de la Banque de France. Pour mettre à jour, effacer ou accéder à vos informations, écrire à l'adresse ci-dessus.

# Conditions générales de vente

## ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues :

- par courrier auprès de :

Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

- par télécopie adressée au : 01 64 80 27 76

- au guichet auprès de : Banque de France/Espace Accueil/48 rue Croix des Petits Champs/75001 PARIS

## ARTICLE 2 : DISPONIBILITE DES ARTICLES

Pour réaliser notre vitrine et notre catalogue de vente, nous travaillons avec des bases de données, enrichies d'après les informations communiquées par nos services producteurs. La totalité des articles n'est pas stockée dans nos réserves et notre offre est alors conditionnée à la disponibilité des articles dans notre service de stockage. Les éventuelles ruptures de stocks ne sauraient en conséquence nous être imputées. Chaque client est informé par courrier, téléphone ou sur la facture des produits non disponibles.

Important : les articles non disponibles ne sont supprimés de notre vitrine que si la rupture nous est signalée comme définitive de la part du service producteur; dans les autres cas, l'acheteur pourra repasser commande des articles manquants. Ils seront livrés sous réserve de disponibilité dans le service de stockage.

Des articles à paraître peuvent être proposés sur le site [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr) en précommande. Ils sont expédiés dès la date de mise en vente. La Banque de France ne pourra cependant pas être tenu responsable d'un éventuel retard de commercialisation.

## ARTICLE 3 : PRIX

Les prix indiqués en euros sont réputés nets, y compris les frais de port. Ils sont modifiables à tout moment sans préavis, sachant que les articles seront facturés sur la base en vigueur à l'enregistrement de la commande.

Le prix est payable en totalité et en un seul versement à réception de la facture. Toutes les commandes sont facturées en euros et payables en euros. Pour toute livraison extérieure à la France Métropolitaine, les éventuels frais de douanes ou taxes locales restent à la charge du destinataire.

## ARTICLE 4 : PAIEMENT

Plusieurs moyens de paiement sont proposés offrant un maximum de garanties de sécurité. Le règlement peut être effectué :

- Par **chèque** en euros, compensable dans une banque française, à l'ordre de "Banque de France – DIR.COMPTA-UFCL-COM". Le chèque est à adresser, avec le double de la facture, à l'adresse suivante : Banque de France/ 96-1219 UFCLI/77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

- Par **virement** sur notre compte dont le RIB est le suivant :  
30001 00102 0000W772606 48

Le code IBAN est le suivant : FR82 3000 1001 0200 00W7 7260 648

- Par **carte bancaire** ou privative (carte Visa, Eurocard/Mastercard) Uniquement pour les ventes au guichet auprès de : Banque de France/Espace Accueil/48 rue Croix des Petits Champs/75001 PARIS

## ARTICLE 5 : LIVRAISON

Les livraisons sont effectuées à domicile en France ou à l'étranger. Le délai de livraison comprend le temps de préparation du colis auquel s'ajoute le temps d'acheminement. La Banque de France ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas de retard de livraison ou de rupture de stock.

## ARTICLE 6 : GARANTIE - RETOURS - REMBOURSEMENTS

### Qualité des produits

Les articles fournis par la Banque de France sont neufs et ne présentent pas de défaut. S'il arrivait qu'un article soit défectueux ou non conforme, nous nous engageons à l'échanger ou le rembourser, sous réserve qu'il nous soit retourné dans son emballage d'origine et accompagné de la facture Banque de France correspondante dans les 15 jours suivant la réception du colis à : Banque de France/ 96-1219 UFCLI/77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

Les frais de retour resteront à la charge de l'acheteur et l'échange sera mis en œuvre immédiatement.

## Droit de retour

L'acheteur bénéficie d'un droit de retour : quelle qu'en soit la raison, pour retourner un article dans les quinze jours suivant la réception du colis (dans son emballage d'origine impérativement et avec la facture correspondante), en précisant le motif du retour et en indiquant le numéro de facture auquel il se rapporte, à : Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

Les frais d'expédition d'envoi et de retour restent alors à sa charge.

Au terme de ce délai de 15 jours, les produits livrés seront réputés conformes à la commande et acceptés par l'acquéreur.

## Modalités de remboursement

Les remboursements sont effectués par chèque ou par virement dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés suivant la date de réception du colis retourné. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

## ARTICLE 7 : TRANSFERT DE PROPRIETE - TRANSFERT DE RISQUES

Le transfert de propriété des produits au profit de l'acquéreur, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits.

En revanche, le transfert sur l'acquéreur des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès que lesdits produits auront quitté les locaux de la Banque de France.

## ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations qui sont demandées à l'acquéreur sont nécessaires pour traiter et exécuter les demandes. Elles sont également utiles pour mieux connaître la clientèle et améliorer les services qui peuvent être proposés.

Les fichiers Banque de France et les traitements dont ils font l'objet sont déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978.

L'acquéreur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant. Il suffit de contacter le service suivant : Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02 et par mail à [ufcli@banque-france.fr](mailto:ufcli@banque-france.fr)

## ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

Les descriptifs des produits présents dans les bases de données Banque de France ont été saisis d'après les informations communiquées par les services producteurs.

Les produits proposés répondent à la législation française en vigueur. La Banque de France décline toute responsabilité si l'article livré ne respecte pas la législation du pays de livraison (censure, interdiction d'un titre ou d'un auteur...).

La Banque de France se dégage de toute responsabilité en cas d'inexécution du contrat due à un cas de force majeure (grève, inondation, incendie...)

## ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français, les Tribunaux seront ceux du ressort de PARIS, Tribunaux du siège social de la Banque de France où est formalisé le contrat entre les parties.

## ARTICLE 11 : ACCEPTATION DE L'ACQUEREUR

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les tarifs sont expressément agréés et acceptés par l'acquéreur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation des présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions sont modifiables à tout moment sans préavis par la Banque de France

Ont contribué au **Rapport annuel 2009-2010** du CCSF, sous la coordination de  
Daphné SALON-MICHEL

#### **Rédacteurs**

Isabelle GASTAL, Catherine LE RUDULIER, Jean-Marc LHERM

#### **Relecture**

Catherine RICHARD, Françoise MASSÉ

#### **Mise en forme et composition de la publication**

**Secrétaires de rédaction :** Christine COLLOMB-JOST, Catherine MARZOLF,  
Dominique ROUGÈS, Marcia TOMA

**Maquettiste :** Nicolas BESSON

**Opérateurs PAO :** Nicolas BESSON, Florence DERBOULE, Alexandrine DIMOUCHY,  
Christian HEURTAUX, François LÉCUYER, Aurélien LEFÈVRE,  
Carine OTTO, Isabelle PASQUIER

