



# RELATIONS AVEC LES BANQUES ET LES ASSURANCES : FACILITER LE QUOTIDIEN DES CONSOMMATEURS

**Déplacement de Michel Sapin,**  
ministre des Finances et des Comptes publics  
**et Carole Delga,**  
secrétaire d'État chargée du Commerce,  
de l'Artisanat, de la Consommation  
et de l'Économie sociale et solidaire

**Ivry-sur-Seine, le 21 mai 2015**



# BANQUE

## Des dispositions plus favorables aux consommateurs sont entrées en vigueur au cours de l'année passée :



### Un service d'aide à la mobilité a été mis en place

Depuis le mois de mars 2014, un service d'aide à la mobilité bancaire a été instauré dans la loi Consommation. Il prévoit que ce dispositif doit être proposé gratuitement et sans condition par la banque d'arrivée à son nouveau client.



### Moins de frais en cas d'incident

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les commissions d'intervention (facturées notamment à chaque fois qu'un client effectue une opération débitrice qui place son compte en situation d'anomalie) sont plafonnées: elles ne doivent pas dépasser 8 euros par opération et 80 euros par mois.



### Accès aux services bancaires : les banques doivent offrir une nouvelle offre commerciale adaptée aux personnes en situation de fragilité financière

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014, toutes les banques doivent proposer une nouvelle offre commerciale adaptée aux personnes en situation de fragilité financière eu égard notamment au montant de leurs ressources, pour trois euros par mois au maximum. Cette mesure renforce l'accès aux services bancaires des plus fragiles. Elle concerne potentiellement plus de 3 millions de personnes. Pour le réseau de La Banque Postale par exemple, plus de 90 000 offres de ce type ont été contractualisées depuis le 1<sup>er</sup> octobre dernier.



## L'offre spécifique destinée aux personnes fragiles : une offre bancaire à moins de trois euros par mois

**La loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 a introduit un dispositif favorisant l'inclusion bancaire des clientèles fragiles.**

Les banques ont l'obligation de proposer une offre de services bancaires adaptée aux personnes financièrement fragiles, pour leur permettre de limiter les incidents et réduire leurs frais.

Cette proposition de souscrire à l'offre spécifique doit être formulée par écrit par la banque, qui doit en conserver une copie.

### Ces services comprennent :

1. l'ouverture, la tenue et la clôture du compte de dépôt,
2. une carte de paiement à autorisation systématique, c'est-à-dire dont chaque paiement ou retrait est autorisée par la banque émettrice,
3. le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de la banque qui tient le compte,
4. quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité,
5. deux chèques de banque par mois,
6. un moyen de consultation du compte à distance,
7. un système d'alertes sur le niveau du solde du compte,
8. la fourniture de relevés d'identité bancaire,
9. le plafonnement spécifique des commissions d'intervention, institué par la loi bancaire de 2013 (soit 4 €/opération et 20 €/mois : commissions d'intervention pour les clients en situation de fragilité financière),
10. un changement d'adresse par an.

### Qui sont les bénéficiaires de cette offre bancaire ?

Les banques doivent proposer cette offre spécifique aux personnes :

- faisant l'objet d'une procédure de traitement de surendettement,
- inscrites pendant trois mois consécutifs au Fichier central des chèques en raison d'un chèque impayé ou d'un retrait de carte bancaire par la banque,
- en situation de fragilité financière, révélée notamment par des irrégularités de fonctionnement du compte et des incidents de paiement, répétés pendant trois mois consécutifs, ou le montant des ressources portées au crédit du compte.

Ces critères ont été établis par le décret du 30 juin 2014.

## Dans les prochains mois, de nouvelles mesures favorables aux consommateurs vont entrer en vigueur



### Comptes bancaires inactifs : la loi du 13 juin 2014\* renforce l'information et la protection des clients

Les encours des comptes bancaires concernés sont supérieurs à 1 milliard d'euros. La loi prévoit notamment **l'obligation pour les banques d'identifier les comptes bancaires pour lesquels plus aucun mouvement n'est visible** et d'informer les clients de l'inactivité de ces comptes et des conséquences de cette inactivité. Les frais perçus sur ces comptes seront désormais plafonnés. Enfin, une fois les encours transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations après dix ans d'inactivité, cette dernière mettra en place une information spécifique à destination du public pour que les ayants droits puissent récupérer les encours.



### Prévention des situations de surendettement : l'accueil des personnes en difficultés sera renforcé

Les points conseil budget sont des lieux d'accueil qui permettront de **mieux orienter et accompagner les publics qui font face à des difficultés budgétaires et financières**, en leur offrant des conseils adaptés. Le plan pluriannuel contre la pauvreté de 2013 les a identifiés comme étant des dispositifs permettant un meilleur accueil des personnes en difficulté afin de prévenir le surendettement.

**La mise en place opérationnelle des points conseil budget fera l'objet d'une expérimentation dans trois ou quatre régions de France dès cet automne.**

\* relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence



# ASSURANCE

## Des dispositions récentes permettent aux consommateurs de faire davantage jouer la concurrence

Au cours de l'année écoulée, plusieurs dispositions sont entrées en vigueur :

### Lors d'un crédit immobilier



Depuis le 26 juillet 2014, **la loi Consommation permet à l'emprunteur d'un crédit immobilier** de disposer d'un délai de douze mois pour résilier l'assurance proposée par l'établissement de crédit et lui substituer un nouveau contrat qui présente un niveau de garanties équivalent. **Cette disposition permet aux consommateurs de faire jouer la concurrence entre les différents contrats d'assurance disponibles sur le marché.**

**Même si elle n'est pas obligatoire, l'assurance-emprunteur est en pratique imposée par les établissements prêteurs pour obtenir un crédit immobilier.**

Limitée à la durée du prêt, elle garantit le remboursement de celui-ci en cas de décès de l'emprunteur. S'y ajoutent aussi, le plus souvent, des garanties d'assurance des personnes couvrant les risques d'incapacité de travail, de perte d'autonomie, d'invalidité et plus rarement de perte d'emploi. En fonction du type de contrat souscrit et du profil de risque de l'emprunteur, l'assurance peut peser jusqu'à un tiers du coût global du crédit.



**L'emprunteur peut aujourd'hui mieux comparer les différentes assurances qui lui sont proposées grâce à une autre amélioration :** le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a défini la liste des critères permettant d'apprécier l'équivalence du niveau de garanties entre contrats. Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2015, les banques sont donc tenues de justifier précisément leur refus de délégation d'assurance en ne se référant qu'à cette liste. Chacune devra ainsi publier sa grille d'équivalences de garanties. Cet engagement permet de garantir que les banques ne peuvent refuser une assurance alternative que si le niveau de garantie offert par cette assurance n'est pas équivalent, de façon objective.



## Dans le cadre d'un contrat d'assurance

Pour les contrats conclus à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015, les consommateurs peuvent **résilier leur contrat d'assurance à tout moment après un an de contrat** (assurance auto, assurance multirisques habitation). Pour les contrats conclus antérieurement, cette faculté sera ouverte à compter de leur prochaine reconduction tacite.

Cette faculté garantit aux consommateurs la possibilité de mieux faire jouer la concurrence et de bénéficier des offres les plus performantes en termes de prix et services rendus.

**La Loi Consommation du 17 mars 2014 prévoit la possibilité pour le consommateur de résilier son contrat d'assurance à tout moment après un an de contrat, pour les contrats souscrits à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015.** Pour les contrats souscrits avant cette date, la résiliation peut s'effectuer à partir de la date anniversaire de la signature.

Concrètement, l'assuré envoie à son assureur la demande de résiliation du contrat, en précisant le nom du nouvel assureur, pour les assurances obligatoires (automobile et habitation). Dans le mois qui suit la réception de cette demande, il incombe au nouvel assureur de prendre contact avec l'ancien assureur, d'effectuer la résiliation pour le compte de l'assuré et de veiller à la continuité de la couverture de ce dernier entre l'ancienne et la nouvelle assurance.

La loi Consommation donne également au consommateur la possibilité de **renoncer à un contrat d'assurance dit affinitaire**, c'est-à-dire associé à un bien ou un service (par exemple : achat d'un voyage, d'un téléphone portable ou d'un produit électroménager) et couvrant un risque pour lequel il est déjà assuré avec un autre contrat. Ce droit à renonciation peut être exercé dans les 14 jours suivant l'achat et la signature de l'assurance affinitaire, sous certaines conditions :

- le contrat auquel le consommateur souhaite renoncer ne doit pas avoir été intégralement exécuté ;
- le consommateur ne doit pas avoir déclaré de sinistre garanti par ce contrat ;
- le consommateur doit pouvoir justifier qu'il est déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat.

L'assureur est tenu de rembourser la prime payée par le consommateur dans un délai de 30 jours à compter de sa renonciation.

Par ailleurs, lorsqu'une assurance affinitaire leur est proposée, les consommateurs doivent désormais être clairement informés des modalités de leur droit de renonciation par un encadré figurant dans les documents pré-contractuels.



## Dans les mois qui viennent, des mesures protectrices pour les consommateurs vont entrer en application



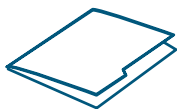
### Contrats d'assurance-vie en déshérence : la loi du 13 juin 2014 protège davantage les souscripteurs de contrats d'assurance-vie ainsi que leurs bénéficiaires

Selon la Cour des Comptes, sont concernés environ 2,7 milliards d'euros d'encours de contrats d'assurance-vie et de capitalisation non réclamés.

#### La loi renforce les obligations à la charge des assureurs pour le traitement des contrats d'assurance-vie non réclamés :

- publication annuelle, par chaque société d'assurance et par chaque fédération professionnelle, du nombre et des montants d'encours des contrats non réglés, ainsi qu'un rapport au régulateur sur le sujet ;
- information annuelle obligatoire de l'assuré par l'assureur ;
- quand le décès est connu, les assureurs qui sont désormais obligés de consulter le RNIPP (Répertoire national d'identification des personnes physiques) annuellement pour l'ensemble de leur portefeuille, sont fortement incités à rechercher les bénéficiaires des contrats d'assurance vie puisque les frais post mortem sont plafonnés et que la revalorisation des capitaux décès après le décès est rendue obligatoire pour tous les contrats.

Les dispositions de la loi entreront en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Un décret d'application sera publié à l'été 2015.



### Anciens malades du cancer : l'instauration du « droit à l'oubli » sera effective d'ici la fin de l'année, grâce à la modification de la convention Aeras d'ici fin juin

La convention Aeras\* est un dispositif conventionnel qui facilite la recherche et l'obtention d'une assurance emprunteur pour les personnes souffrant d'un risque aggravé de santé. Une modification de la convention Aeras d'ici fin juin 2015 va permettre à des anciens malades du cancer d'accéder plus facilement à une assurance et de bénéficier de contrats moins chers.

Concrètement, cela signifie que :

- les personnes ayant eu un cancer pédiatrique (survenu avant l'âge de 15 ans) n'auront plus à déclarer ce cancer cinq ans après la fin des protocoles thérapeutiques et le contrat d'assurance qu'elles pourront contracter ne fera donc pas l'objet d'une surprime du fait de ce cancer ;
- pour l'ensemble des anciens malades du cancer, 15 ans après la fin des protocoles thérapeutiques, aucune déclaration ne sera exigée des assureurs et donc aucune surprime ne sera appliquée de ce fait ;
- pour certains cancers, dont le pronostic est bon en-deçà de ces 15 ans (ex : cancer du testicule ou de la prostate), le cancer devra être déclaré mais ne donnera pas nécessairement lieu à une prime de sur-risque.

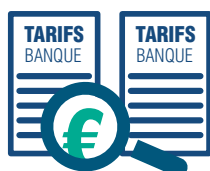
\*Aeras : s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé

# NOUVELLES MESURES : COMPARATEURS D'OFFRES, MOBILITÉ BANCAIRE

Favoriser la concurrence entre les établissements bancaires permet de baisser les prix des services bancaires et d'améliorer leur qualité.

Il faut donc que le consommateur puisse facilement :

- comparer les frais bancaires et donc, qu'il y ait une transparence sur les prix ;
- et, dès lors qu'il en a fait le choix, changer de banque et ouvrir un nouveau compte bancaire de manière simple, gratuite et sécurisée.



## Mise en place d'un comparateur public des tarifs bancaires et de principes communs garantissant la qualité des comparateurs privés

La lisibilité et la comparabilité des frais bancaires pour les particuliers se sont améliorées ces dernières années. Ce travail de transparence et d'information du consommateur doit se poursuivre. Le renforcement de la transparence des tarifs doit passer par la mise en œuvre de comparateurs de tarifs en ligne qui garantissent une information claire et exhaustive des consommateurs sur une gamme représentative de produits et services et qui répondent à des prescriptions d'indépendance opérationnelle vis-à-vis des établissements, de clarté et de fiabilité de l'information.

Dans le cadre du chantier sur la mobilité bancaire, confié en ce début d'année par Michel Sapin au Comité consultatif du secteur financier, une concertation va être engagée entre les représentants des professionnels et des consommateurs, en vue :

- de **définir les principes de fonctionnement d'un site public assurant la comparaison des principaux frais facturés par les prestataires de services de paiement** couvrant une part substantielle du marché ; l'objectif est que ce comparateur public soit mis en œuvre dès la fin de l'année 2015 ;
- de **formuler, au sein d'une « charte », des principes communs** garantissant que les comparateurs de tarifs bancaires mis en ligne par des entreprises ou associations de consommateurs satisfassent à des exigences d'indépendance, d'impartialité, de transparence, de clarté et de fiabilité ; cette charte devra être élaborée d'ici octobre prochain.

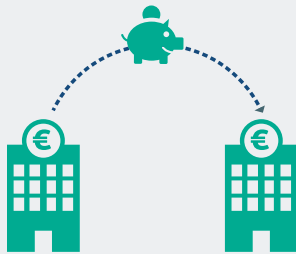
## Gratuité du dispositif de mobilité bancaire renforcé

Le gouvernement a souhaité renforcer le dispositif de mobilité bancaire existant en déposant un amendement à la loi croissance, activité et égalité des chances économiques, votée au Sénat. Ce dispositif renforcé sera gratuit.



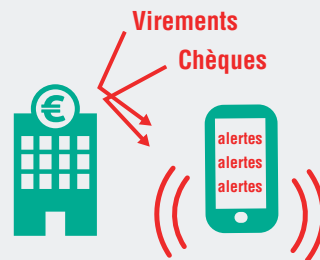
## PERMETTRE AU CONSOMMATEUR DE CHANGER DE BANQUE PLUS FACILEMENT

Le gouvernement a déposé un amendement à la loi « croissance, activité et égalité des chances économiques », voté au Sénat, pour renforcer la mobilité bancaire.



### **l'automatisation du service**

d'aide à la mobilité bancaire permettra aux consommateurs de ne plus avoir à se préoccuper eux-mêmes du changement de domiciliation de leurs prélèvements et virements.



### **un mécanisme d'alerte**

permettant au client d'être informé par sa banque d'origine rapidement et par tout moyen approprié (SMS ou courriel notamment) d'opérations de prélèvement valide ou de virement récurrent ou de chèques qui se présenteraient sur le compte clos, durant un délai de 13 mois suivant la clôture de son compte.

Si l'Assemblée nationale vote également cette disposition, elle entrera en vigueur en janvier 2017.

## Contacts presse

**Cabinet de Michel Sapin,**  
ministre des Finances et des Comptes publics

Tél. 01 53 18 41 13

sec.mfcp-presse@cabinets.finances.gouv.fr

@Min\_Finances

**Cabinet de Carole Delga,**  
secrétaire d'État au Commerce, à l'Artisanat, à la Consommation  
et à l'Économie sociale et solidaire

Tél. 01 53 18 44 13

sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr

#loiconso

**economie.gouv.fr**  
**loiconso.gouv.fr**

