



Paris, le 28 avril 2022

## **Communiqué de presse**

### **Rapport annuel 2021 :**

#### **Des actions concrètes qui renforcent la protection des consommateurs**

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a remis son rapport annuel 2021 au Président de la République et au Parlement. Instance de concertation réunissant l'ensemble des acteurs du secteur financier – établissements financiers, associations de consommateurs, organisations syndicales et patronales, parlementaires et universitaires –, le CCSF œuvre au renforcement de la protection des consommateurs.

En 2021, le Comité consultatif du secteur financier a été renouvelé pour un nouveau mandat de trois ans par un arrêté du 18 janvier 2021 et a vu sa composition évoluer vers une parité homme-femme. À l'occasion de ce renouvellement, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, a adressé au CCSF une feuille de route lui demandant d'œuvrer à une meilleure lisibilité et à la transparence des produits et services pour les consommateurs. Les membres du CCSF ont pu travailler sur des sujets majeurs permettant ainsi d'importantes avancées pour les particuliers d'autant plus que ces recommandations et Avis ont pu être effectivement mis en œuvre.

**Le rapport sur les nouveaux plans d'épargne retraite :** après un examen détaillé des frais portant sur 36 PER individuels, ce rapport de la présidente du CCSF préconisait qu'une information complète sur les frais des PER et des produits d'assurance-vie soit disponible sur internet, avant la souscription, afin de permettre au consommateur de comparer les offres disponibles sur le marché et faire pleinement jouer la concurrence tarifaire entre les offres. Il préconisait également un affichage des frais totaux afin que l'épargnant puisse connaître, en amont de la souscription puis dans le relevé d'informations annuel, le montant de l'ensemble des frais de gestion récurrents (frais de contrat et frais de support) en pourcentage de l'encours. Ces recommandations ont été mises en œuvre dans le cadre d'un accord de Place signé entre le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance et les associations professionnelles le 2 février 2022.

**Le rapport sur la médiation bancaire et de l'assurance :** les travaux du CCSF ont porté sur le statut et l'organisation des médiateurs de la consommation ainsi que sur les différentes étapes de la procédure – les irrecevabilités, les délais et l'issue de la procédure –, partant toujours de difficultés précises et recherchant des solutions concrètes, aisées à mettre en œuvre, et ne nécessitant pas de modification

législative ou réglementaire. Le rapport, qui a été adopté à l'unanimité des membres, préconisait de nombreuses recommandations permettant de renforcer l'indépendance des médiateurs de la consommation vis-à-vis des professionnels et qui facilitent l'accès à la médiation pour les consommateurs. Ces recommandations ont été reprises par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), autorité de contrôle des médiateurs de la consommation et par les médiateurs eux-mêmes.

**L'Avis sur la lisibilité des contrats dans le cadre de l'assurance complémentaire santé :** au terme de débats regroupant notamment les assureurs, les professionnels de la santé, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics, le CCSF a abouti à un accord de Place portant sur une refonte du tableau des exemples de remboursement, offrant une meilleure accessibilité des tableaux de garanties et exemples de remboursement sur les sites internet des organismes et un développement de l'information des remboursements en euros dans les exemples de remboursement de manière à favoriser la comparabilité des contrats et donner ainsi une meilleure information aux assurés.

**Les recommandations sur l'assurance emprunteur :** le CCSF a poursuivi ses travaux sur l'assurance emprunteur en se penchant notamment sur l'information sur la garantie invalidité et sur la tarification des primes. Le Comité a abouti à des recommandations destinées à promouvoir de bonnes pratiques pour renforcer l'information des consommateurs sur les couvertures invalidité de leurs contrats d'assurance emprunteur ainsi que sur le mode de tarification des primes, afin de mieux éclairer leurs choix et favoriser la comparabilité des offres. Ces recommandations ont vu leur concrétisation puisque sur la couverture invalidité, cette information doit être désormais inscrite dans la fiche standardisée d'information remise à l'emprunteur en amont de la signature de son contrat d'assurance, au titre du devoir de conseil. Quant à l'information sur le montant cumulé des primes au bout de huit ans, elle a été votée dans le cadre de la loi Lemoine.

*Pour consulter le rapport annuel 2021 du CCSF, rendez-vous sur le site du CCSF : <https://www.ccsfin.fr>*

*Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients.*

*Note aux rédactions : Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, dans le cadre d'une convention signée entre la Banque de France et l'État, le personnel, les moyens techniques et financiers que la Banque de France mobilise pour la tenue du Secrétariat général du CCSF font l'objet d'une refacturation dont le montant est inscrit dans la loi de Finances.*

**Contact presse :** Anne Carrère, responsable de la Communication et des Affaires publiques Tél : 01.42.92.25.09