

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur l'assurance emprunteur

À la suite du bilan sur l'équivalence du niveau de garantie

Éléments de contexte

Le principe de la déliaison entre le prêt immobilier et l'assurance emprunteur a été introduit par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, puis renforcé par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) et par la loi relative à la consommation (loi n°2014-344 du 17 mars 2014) ; cette dernière a accordé à l'assuré le droit de changer d'assureur dans les douze mois suivant la signature de l'offre de prêt. Depuis la loi n° 2017-203 du 21 février 2017¹, la substitution annuelle est possible durant toute la vie du contrat.

L'article L313-30 du code de la consommation est ainsi rédigé : « [...] le prêteur ne peut pas refuser en garantie un autre contrat d'assurance dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe qu'il propose [...] ».

La mise en œuvre de ces nouvelles dispositions a fait l'objet de deux Avis du CCSF relatifs à l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur. Le premier, du 18 décembre 2012, établit les principes et recommandations qui doivent présider à l'examen de l'équivalence du niveau de garantie. Le second Avis, adopté à l'unanimité le 13 janvier 2015 avec sa Liste de Place en annexe², confirme ces principes et définit une méthode commune transparente permettant d'apprécier l'équivalence des contrats avec une plus grande automaticité. Cet accord et les engagements qu'il comporte sont essentiels à l'examen de l'équivalence du niveau de garantie et à l'effectivité du dispositif puisque c'est à l'aune de cette équivalence, telle qu'appréciée par chaque établissement de crédit, qu'une assurance extérieure proposée par l'emprunteur — ou par un intermédiaire d'assurance pour le compte de l'emprunteur — sera acceptée ou refusée.

Le Comité réaffirme son attachement aux recommandations de l'Avis du 18 décembre 2012 ainsi qu'à la méthode commune définie par l'Avis du 13 janvier 2015.

L'Avis du 13 janvier 2015 prévoyait qu'un premier bilan concerté de sa mise en œuvre serait effectué en 2016 par le CCSF afin d'évaluer l'effectivité des mesures adoptées, de cerner les éventuelles difficultés d'application et de présenter des propositions d'amélioration.

¹ Loi n° 2017-203 du 21 février 2017 ratifiant les ordonnances n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation et n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation et simplifiant le dispositif de mise en œuvre des obligations en matière de conformité et de sécurité des produits et services

² Cet Avis est notamment repris in extenso, y compris avec la Liste limitative des garanties minimales exigibles, dans la norme professionnelle de la Fédération bancaire française du 29 juillet 2015.

Les enseignements du bilan concerté de 2016

Un bilan concerté a été réalisé sur une base déclarative à partir des réponses apportées au cours de l'été 2016 à un questionnaire diffusé aux différentes parties prenantes, banquiers, assureurs, intermédiaires, associations de consommateurs, organisations syndicales des personnels du secteur financier et médiateurs. Les personnes interrogées étaient en outre invitées à suggérer toute proposition utile à l'efficacité du dispositif.

Globalement, cette première année d'application s'est traduite par une nette amélioration des garanties proposées ainsi que par des baisses significatives du prix de l'assurance emprunteur dans l'ensemble du marché. Ce constat d'ensemble recouvre toutefois des pratiques variables selon les établissements ou les catégories d'acteurs, pas toujours favorables à l'emprunteur, sur plusieurs points importants du dispositif.

Le bilan fait ainsi ressortir :

- des écarts significatifs (de 20 minutes à 10 jours) en matière de formation des personnels des établissements prêteurs,
- des motivations insuffisamment explicites dans certaines décisions de refus de délégation d'assurance, ou
- des motifs de refus qui témoignent d'une méconnaissance ou d'une interprétation erronée des critères d'équivalence du CCSF,
- des difficultés à respecter le délai de 10 jours ouvrés prévu par l'article L.313-31 du code de la consommation pour l'examen de l'équivalence du niveau de garantie des propositions d'assurance de substitution,
- des insuffisances dans les échanges d'informations entre banques et assureurs externes, en particulier pour le TAEA.

Les professionnels considèrent les difficultés et blocages relevés comme essentiellement conjoncturels et liés à la nécessité d'adapter les pratiques en phase de démarrage du nouveau dispositif.

Il résulte ainsi clairement de ce bilan concerté qu'il ne serait pas opportun de remettre en cause les éléments fondamentaux du dispositif et de la méthode d'appréciation de l'équivalence du niveau de garantie adoptés en janvier 2015. Une meilleure application du dispositif pourrait être obtenue par des efforts accrus des parties prenantes et moyennant certaines améliorations pratiques.

Le Comité a examiné les différentes propositions issues des réponses à l'enquête en réunion du 31 janvier 2017.

À l'issue de cette concertation, le Comité a adopté l'Avis suivant :

1. Conformément à son Avis du 13 janvier 2015, le Comité rappelle que le prêteur choisit au plus 11 critères³ sur la liste limitative du CCSF, qui correspondent à ses exigences liées à sa politique des risques. Il apprécie *in concreto* le profil de l'emprunteur et propose une couverture adaptée à son projet et à sa situation réelle ou prévue à la date de souscription du contrat. Il fait apparaître cette valorisation des critères sur **la fiche personnalisée**.

³ 11 critères maximum au titre des risques décès, PTIA, invalidité et incapacité, et 4 au maximum au titre de la perte d'emploi

L'adaptation de l'assurance emprunteur aux besoins de l'emprunteur relève pour sa part du bon exercice du devoir de conseil du professionnel qui propose un contrat à son client ⁴.

2. Le Comité rappelle que la **fiche personnalisée**, précisant la liste détaillée des critères valorisés qu'il exige, doit être fournie par le prêteur de façon systématique le plus tôt possible et en particulier en amont de l'émission de l'offre de prêt. Il recommande que cette fiche soit remise si possible dès la première simulation chiffrée d'assurance et en tout état de cause dès lors que les données de l'emprunteur, et notamment du crédit, impactant les exigences assurantielles sont connues du prêteur.

- Le CCSF recommande que soient remis également au client d'une part **les coordonnées** précises pour la remise du dossier de demande de déliaison/substitution d'autre part les coordonnées de l'interlocuteur ou point de contact à même de répondre aux interrogations du client ;

- Le Comité recommande qu'une **liste exhaustive des pièces nécessaires à l'instruction du dossier** de déliaison ou de substitution et toutes autres modalités pratiques d'exercice de ces droits soit portée à la connaissance du public sur le site Internet de l'établissement prêteur, avec la liste des critères CCSF retenus par le prêteur, et par un chemin d'accès simple et visible.

- Le CCSF recommande de répondre aux demandes de déliaison des candidats à l'emprunt dans des délais raisonnables et compatibles avec l'opération immobilière envisagée. L'emprunteur veille à fournir un dossier complet sur la base de la liste publiée par le prêteur.

3. En cas de demande de substitution d'assurance emprunteur en cours de prêt, le Comité souligne l'importance du **respect par le prêteur du délai légal de dix jours** ouverts prévu à l'article L.313-31 du code de la consommation pour communiquer son refus ou son acceptation de l'assurance déléguée. Ce délai court à compter du moment où le dossier fourni par le client est complet.

- Toute pièce doit être prise en compte dès lors qu'elle comporte les éléments clairement exprimés nécessaires au traitement de la demande de substitution dans le délai imparti. En particulier, **la proposition d'assurance doit être formalisée et engageante** ⁵ au regard de la situation personnelle du client et inclure le TAEA ainsi que tout autre élément nécessaire au calcul du TAEG.

- Lorsqu'une substitution est acceptée, pour éviter les chevauchements d'assurance et le double prélèvement de primes d'assurance, le CCSF insiste sur **la nécessité d'une bonne coordination entre les acteurs concernés** : prêteurs, emprunteurs, intermédiaires et assureurs.

4. Le Comité rappelle que les refus doivent être clairement motivés, écrits et datés. Les emprunteurs doivent être informés des voies de recours, notamment via le courrier de refus. L'emprunteur pourra **déposer une réclamation** via les circuits internes du prêteur,

⁴ Le conseiller bancaire, le courtier, l'agent général ou l'assureur externe qui propose une assurance emprunteur agit en tant qu'intermédiaire d'assurance et doit de ce fait respecter le devoir de conseil qu'impose l'article L.520.1 du code des assurances

⁵ La proposition ne doit contenir aucune ambiguïté telle que mentions manuscrites ou ratures et présenter les conditions générales et particulières d'assurance.

préalablement à l'éventuelle intervention du médiateur bancaire compétent. Les délais de traitement doivent être compatibles avec le calendrier d'une transaction immobilière.

5. Le CCSF rappelle avec force l'importance d'une **formation** adaptée, tant dans son format que dans sa durée, aux spécificités de l'assurance emprunteur pour tous les personnels concernés.

6. Le Comité va concevoir, éditer et diffuser courant 2017 un dépliant d'information à destination des emprunteurs.

7. Enfin, le Comité lancera début 2018 **un nouveau bilan concerté**, sur la base d'un nouveau questionnaire adressé aux parties concernées, professionnels de la banque et de l'assurance, intermédiaires et associations de consommateurs... pour assurer un suivi de la mise en œuvre des Avis du CCSF relatifs à l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur.

Le CCSF confirme son attachement à une mise en œuvre équilibrée de la déliaison du prêt immobilier et de l'assurance emprunteur, respectueuse tant de la concurrence que d'un niveau de mutualisation des risques suffisant pour éviter l'exclusion des moins bons risques. Le Comité va constituer un petit groupe technique chargé d'élaborer **un indicateur** qui permettra de faire un suivi régulier des écarts de tarifs par profils.
