

## **Avis relatif à l'assurance emprunteur adopté par le Comité consultatif du secteur financier le 6 avril 2006**

À la suite des débats qui ont eu lieu au CCSF sur le fonctionnement de l'assurance emprunteur, le Comité a formulé le présent avis, étant précisé que les travaux du CCSF ne concernent pas les questions relatives aux risques aggravés examinés dans le cadre de la convention Belorgey.

### **1) Améliorer la transparence et la lisibilité des informations communiquées à l'assuré.**

- Le Comité se prononce en faveur d'une plus grande harmonisation de la terminologie dans la rédaction des contrats et des notices d'information afin de permettre aux assurés de comprendre plus aisément la portée de chaque type de garantie.

Pour l'ensemble des clauses contractuelles, le CCSF souligne la nécessité de les rédiger en termes clairs, concis et compréhensibles pour les particuliers.

En outre, afin d'améliorer la lisibilité du contrat et/ou de la notice d'information, le Comité suggère qu'un lexique, définissant de façon accessible aux consommateurs les principaux termes employés, soit inséré dans les documents remis à l'assuré par chaque établissement.

- Le CCSF souligne l'importance, dans les notices d'information, des caractéristiques essentielles de la proposition d'assurance, concernant aussi bien les garanties (notamment définitions, prise d'effet et cessation) que les prestations (nature, prise d'effet, durée, montant).
- Sous réserve des dispositions propres à la présentation des offres de crédit à la consommation, le CCSF recommande que l'adhésion à un contrat d'assurance de groupe, réalisée dans le cadre d'une offre de prêt, ainsi que le questionnaire de risques, fassent l'objet d'une signature de (ou des) emprunteur (s), distincte de celle qui figure sur le contrat de prêt.

## **2) Renforcer le rôle d'information et de conseil de l'intermédiaire d'assurance<sup>1</sup>**

### **2.1 Lors de l'adhésion ou de la souscription du contrat.**

- Le CCSF recommande que lors de la présentation de l'opération d'assurance emprunteur, les établissements prêteurs, dans le cas de contrats de groupe, les intermédiaires en assurance, dans le cas des contrats individuels, attirent plus spécialement l'attention des adhérents et des souscripteurs sur les points suivants :
  - le choix et la portée des garanties. Celles-ci doivent être adaptées à la situation de chaque emprunteur et leur contenu doit être expliqué y compris les conséquences du choix de la quotité de prêt garantie ;
  - les éléments de l'offre d'assurance portant sur les limites de garanties, les exclusions, le plafonnement des prestations, les délais de carence et de franchise ;
  - les conditions d'ouverture des prestations ;
  - les informations à fournir par l'assuré et notamment celles qui concernent son état de santé. Le rôle de conseil de l'intermédiaire d'assurance est essentiel en ce domaine, s'agissant de la façon dont le consommateur devra répondre aux questions posées. L'assuré doit notamment être mis en garde sur les conséquences de déclarations inexactes ou d'omissions éventuelles. L'exhaustivité et la sincérité des déclarations doivent ainsi être rappelées afin de limiter les litiges en cas de sinistres et les sanctions prononcées à l'encontre des assurés en application de l'article L. 113-8 du code des assurances (nullité du contrat) ou de l'article L. 113-9 (réduction proportionnelle des prestations).
- Le CCSF invite les consommateurs à prendre connaissance de façon approfondie des documents qui leur sont remis au titre de la souscription ou de l'adhésion à un contrat d'assurance emprunteur, parallèlement au dossier de prêt. En outre, il est nécessaire que les consommateurs aient un rôle actif dans le dialogue avec les établissements prêteurs et les intermédiaires en assurance de manière à pouvoir faire des choix et à prendre des engagements adaptés à leur situation personnelle. Le délai de réflexion peut ainsi utilement être mis à profit pour permettre de prendre les décisions en toute connaissance de cause. Le CCSF invite les établissements prêteurs à rappeler explicitement aux emprunteurs qu'ils disposent de ce délai.

### **2.2 Au cours de la période de remboursement du prêt.**

- Dans le cas d'un contrat de groupe : le CCSF rappelle qu'il appartient à l'établissement prêteur, d'informer l'emprunteur des possibilités d'adaptation de son assurance à l'évolution du prêt, afin d'éviter une interruption de la garantie et de faire évoluer l'assurance de façon cohérente avec le prêt (par exemple en cas de prorogation du prêt).
- Dans le cas d'un contrat individuel : l'assuré doit informer son assureur des événements liés à sa situation et à l'évolution de son prêt (par exemple en cas de prorogation du prêt) afin d'éviter une interruption de la garantie qu'il a souscrite en obtenant une modification de son contrat d'assurance de nature adaptée à sa nouvelle situation.

---

<sup>1</sup> Au cas d'espèce, l'intermédiaire d'assurance est l'établissement prêteur pour les contrats d'assurance de groupe.

### 2.3 En cas de sinistre

- Le CCSF estime qu'il appartient à l'établissement prêteur, souscripteur du contrat de groupe, ou à l'intermédiaire en assurance, pour les contrats individuels, d'exposer de façon pédagogique et dans un souci de transparence les conditions de mise en œuvre des garanties souscrites.
- L'emprunteur doit en outre être informé dans les délais les plus brefs, des justificatifs à produire en vue du versement des prestations.

### 2.4 Règlement des litiges. Refus de prise en charge du remboursement du prêt par l'assureur.

- En cas de refus de garantie, il est important que l'assureur rédige de façon détaillée et en des termes compréhensibles pour l'assuré, la lettre de refus de prise en charge.
- En cas de réponse défavorable à une demande de mise en jeu de la garantie par l'emprunteur, le Comité recommande que l'établissement prêteur, souscripteur du contrat de groupe, ou l'intermédiaire en assurance, pour les contrats individuels, rappelle à l'emprunteur, dans le courrier qui lui est adressé en réponse à sa réclamation, les coordonnées, d'une part, du service clientèle compétent, d'autre part, du médiateur compétent en cas de rejet par le service clientèle.
- En cas de démarche de l'assuré auprès d'une des parties prenantes à la relation contractuelle qui se déclare incompétente pour répondre à ses questions, cette partie devrait être tenue d'orienter systématiquement le consommateur vers la personne compétente.
- Lorsque la nullité du contrat est invoquée, en application de l'article L. 113-8 du code des assurances, le CCSF recommande que la mauvaise foi de l'assuré soit précisément démontrée, sa bonne foi étant en effet, dans tous les cas, présumée. Il appartient à l'assureur d'apporter les preuves de la fausse déclaration et d'informer des motifs l'assuré lors de la notification du refus de prise en charge. Le CCSF souhaite que la profession mène une réflexion à ce sujet.

### 3) Renforcer la concurrence sur le marché de l'assurance emprunteur sans réduire la sécurité apportée à l'assuré et au prêteur.

- Le CCSF rappelle que l'emprunteur a le choix de son assureur mais qu'il ne peut pas imposer son assurance au prêteur. En effet, l'assurance emprunteur constitue, notamment pour les projets immobiliers, une garantie tant pour le prêteur (elle constitue un des éléments clés d'appréciation du risque et des garanties) que pour l'emprunteur (protection en cas de décès ou d'invalidité).
- Le CCSF estime essentielle cette possibilité pour l'emprunteur de choisir son assurance tout en soulignant que le choix entre contrat de groupe et assurance individuelle doit prendre en compte l'ensemble des éléments de comparaison en cause. Ainsi, il importe que l'emprunteur soit particulièrement vigilant sur l'étendue de la couverture apportée par son assurance, au-delà du seul aspect tarifaire.