

Avis du CCSF portant sur les assurances affinitaires

Éléments de contexte

Dans son Avis du 29 avril 2022 sur l'harmonisation des délais de résiliation des contrats d'assurance et l'extension du délai de renonciation des contrats affinitaires, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) avait rappelé que l'assurance affinitaire était soumise à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, dite loi Hamon, instaurant la résiliation à tout moment, après la première année de souscription, et introduisant spécifiquement pour ces contrats un droit de renonciation de 14 jours quel que soit le mode de commercialisation. Le Comité avait constaté que des assurés pouvaient se retrouver engagés à leur insu, en l'absence du paiement de la prime du fait d'une période de gratuité, et pouvaient alors laisser passer le délai de rétractation de 14 jours. Il avait par ailleurs estimé que la clause restreignant la renonciation au fait d'avoir une assurance équivalente devait être supprimée.

En conséquence, le CCSF avait proposé à l'unanimité :

- d'étendre le délai de renonciation prévu dans la loi Hamon, de 14 jours à 30 jours à compter de la souscription ;
- qu'en cas de période de gratuité, le délai de renonciation coure à partir du paiement de tout ou partie de la première prime – ne sont pas concernés les contrats du type annulation ou voyage ni les garanties d'une durée inférieure à 1 mois – ;
- de lever la condition restrictive d'application de ce droit qui est de disposer d'une assurance souscrite antérieurement couvrant la même chose. L'assuré aurait donc 30 jours pour renoncer à son contrat, sans condition de doublon de garantie.

Le Comité avait engagé les assureurs, dans son Avis, à ce que ces propositions relatives aux contrats affinitaires, soient mises en œuvre au 1^{er} juillet 2023. La loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 pour le pouvoir d'achat a intégré ces dispositions, en avançant leur entrée en application au 1^{er} janvier 2023 (par modification de l'article L.112-10 du Code des assurances).

Sur l'information, il avait relevé que certains de ces contrats étaient souscrits sans que l'assuré soit suffisamment informé et il avait décidé en conséquence de lancer des travaux sur le renforcement de l'information des assurés sur ces contrats dès l'automne 2022.

Les travaux du Comité

Le Code des assurances, en son article L.112-10, définit l'assurance affinitaire comme un « contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur », sans plus de précision. Les couvertures peuvent porter sur le risque de perte, y compris le vol, ou d'endommagement des biens fournis ; sur l'endommagement ou la perte, y compris le vol, de bagages et les autres risques liés à un voyage ; sur les garanties proposées par les cartes de paiement. L'article 513-1 du Code des assurances précise que ces produits d'assurances concernent également la non-utilisation du service au titre des dommages couverts.

Le Comité s'est réuni à trois reprises, le 27 septembre, le 8 novembre et le 13 décembre 2022.

Les débats ont porté sur le recueil du consentement, l'information annuelle de l'assuré ainsi que sur la résiliation. Le sujet de l'extension de garantie sous forme de contrat d'assurance renouvelable par tacite reconduction a également été abordé.

Si les représentants des assureurs ont réaffirmé l'importance de ces contrats d'assurance affinitaire qui répondent à un réel besoin, ils ont également rappelé leur souhait de voir disparaître les éventuelles mauvaises pratiques qui ne sont le fait que d'un très petit nombre d'acteurs lesquels ne respectent pas leurs obligations en matière d'information et de prise compte des besoins du client, portant ainsi gravement préjudice à l'image de toute la profession.

De leur côté, les représentants des associations de consommateurs ont rappelé les très nombreuses réclamations reçues d'assurés qui découvraient parfois au bout de plusieurs années l'existence de tels contrats ou qui avaient des difficultés à se faire indemniser lors de la survenance d'un sinistre. Ils ont rappelé la nécessité d'avoir une signature totalement séparée lors de la vente d'un contrat associé à un produit ou service ainsi qu'une information complète sur les conditions de ce contrat : objet, conditions de renonciation ou de résiliation, montant des primes, exposé des garanties... Ils ont souhaité également que le CCSF puisse travailler sur les conditions de la commercialisation de ces contrats d'assurance affinitaire et notamment sur les rémunérations des vendeurs de ces produits et services.

Lors des débats, les membres du Comité ont souhaité que l'assuré ait pleinement conscience de la souscription du contrat d'assurance par une signature différenciée de celle de son achat du bien ou service principal, à effectuer sur support papier ou digital, cette double signature étant jugée indispensable pour les contrats à tacite reconduction. Afin d'éviter l'amalgame entre les deux contrats, il a été demandé que le contrat d'assurance soit conclu avec l'assureur et non avec le distributeur du bien ou service principal afin que l'assuré ait une parfaite connaissance l'entreprise d'assurance dont relève le contrat.

Le Comité a également relevé la difficulté pour l'assuré d'identifier son contrat d'assurance affinitaire si celui-ci ne mentionne pas les informations essentielles, notamment le nom de l'assureur, la date d'effet du contrat et les coordonnées du service chargé de la gestion et de l'encaissement des primes – les références du prélèvement bancaire étant souvent obscures –, avec indication du montant des primes à prélever. Il faut donc que le client reçoive toutes les informations nécessaires par courrier ou courriel – et non pas uniquement sur un espace client – avec mention également de la faculté de renonciation et les coordonnées des services de réclamation et du médiateur. Une lettre de bienvenue, à l'instar de ce qui a été décidé comme bonnes pratiques dans l'Avis du CCSF du 19 novembre 2019 sur le démarchage téléphonique en assurance, pourrait être mise en place, reprenant les informations clés.

Le Comité a rappelé que la réglementation sur les contrats à tacite reconduction prévoit bien l'envoi d'une information annuelle sur la prime. Cette information incombe à l'assureur et peut être délivrée sous format papier ou par courriel. Elle doit rappeler l'objet de l'assurance, le numéro de contrat, le libellé du prélèvement, le montant des primes à venir et alerter sur la nécessité de résilier si le bien ou service principal n'ont plus d'objet, avec rappel des conditions de résiliation. Il a rappelé également que la réglementation en termes d'information précontractuelle et de gouvernance produit issue de la Directive sur la distribution d'assurances (DDA) s'applique également aux ventes d'assurances affinitaires en boutique, car l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurance qui exerce l'activité de distribution *via* un intermédiaire d'assurance à titre accessoire doit s'assurer de la conformité de la vente.

Concernant les contrats d'assurance à tacite reconduction visant une extension de garanties d'un produit ou service, le Comité a souhaité que l'information du consommateur soit renforcée afin qu'il sache dans quel cadre se situe cette extension de garantie et, eu égard au décalage de plusieurs années de son activation, qu'un rappel lui soit envoyé par courrier ou courriel quelques mois avant sa prise d'effet.

Le Comité a noté que certaines formes d'incitations financières accordées aux salariés des intermédiaires d'assurance à titre accessoire, peuvent être source de pratiques commerciales agressives.

Enfin, le Comité forme le vœu que les organismes compétents en matière de contrôle des pratiques commerciales renforcent leurs actions en vue de sanctionner les infractions et délits au Code de la

consommation et au Code des assurances, afin que les comportements illégaux de certains acteurs cessent.

Le présent Avis porte sur les contrats d'assurance affinitaire proposés en option au client qui souscrit à des fins non professionnelles, lors de l'achat d'un bien ou d'un service (assurance voyage, assurance de produits nomades et assurance extension de garanties des produits de consommation courante), **à l'exclusion des contrats à durée ferme qui sont payés en prime unique.**

L'Avis du CCSF

À l'issue des débats, les membres du CCSF ont adopté à l'unanimité, lors du comité plénier du 17 janvier 2023, l'Avis suivant :

Sur le recueil du consentement

- Les documents précontractuels et le projet de contrat doivent impérativement être remis, conformément à la réglementation ¹, préalablement au recueil du consentement.
- En cas de souscription en face à face, l'accord du consommateur sur le contrat d'assurance affinitaire à tacite reconduction doit se faire par signature séparée de l'acte d'achat du bien ou du service, soit sur support papier, soit par signature électronique spécifique et portant exclusivement sur le document d'assurance.
- En cas de souscription d'un contrat d'assurance affinitaire par internet, l'accord du consommateur peut se faire par un acte positif, clairement distinct de l'acte d'achat du produit ou du service. La partie concernant le contrat d'assurance fait l'objet d'une page séparée ou un encart spécifique.
- Le contrat doit être conclu avec l'assureur. Le nom de l'assureur du contrat doit apparaître clairement sur les documents contractuels remis à l'assuré.
- Après la signature du contrat, **une lettre de bienvenue** est remise à l'assuré dans les meilleurs délais, sur support papier ou par courriel. Celle-ci précise, au titre de ce contrat :
 - le fait que le client est engagé ;
 - la date de conclusion et de prise d'effet du contrat et des garanties ;
 - le droit de renonciation dont il dispose, son délai, sa date de départ, ses modalités d'exercice, notamment le service auquel s'adresser, et la faculté dont doit disposer l'assuré de renoncer au contrat par courrier électronique ;
 - les coordonnées du service ou du courtier gestionnaire en charge de la gestion du contrat et notamment de l'encaissement des primes, avec indication du montant des prélèvements ;
 - les coordonnées du service de réclamation ainsi que les coordonnées du médiateur.
- Lors de la souscription d'un contrat d'assurance par internet, les assurés reçoivent également la lettre de bienvenue.

¹ Article L.521-6 du Code des assurances.

L'information annuelle

- L'assureur envoie chaque année une information complète à l'assuré. Y figurent l'objet de l'assurance, le numéro de contrat, le libellé du prélèvement, le montant total des primes de l'année à venir, une information précisant que l'assurance doit être résiliée par l'assuré en cas de perte ou si le produit ou le service assuré n'ont plus d'objet, et un rappel des conditions de résiliation (résiliation à tout moment après la première année de souscription).
- L'information est fournie sur tout support durable. Si l'information annuelle est remise dans l'espace client, l'assuré en est averti par courrier, courriel ou SMS.

L'extension des garanties contractuelles dans la durée

- Outre l'application des bonnes pratiques visées ci-dessus, le vendeur du bien ou du service principal, également distributeur du contrat d'assurance portant extension des garanties dans la durée, doit préciser au consommateur qu'il s'agit bien d'un contrat d'assurance et non d'une garantie légale ou commerciale. Il précise la date d'effet du contrat et si elle intervient en complément de la garantie légale ou commerciale.
- L'assureur rappelle par courrier ou courriel, deux mois avant la prise d'effet de la garantie, l'existence du contrat d'assurance souscrit par le consommateur. Il rappelle également les conditions de résiliation. L'information ne peut pas se faire par l'espace client de l'assuré.

La distribution des contrats d'assurance affinitaire

Par ailleurs, le Comité rappelle aux assureurs et à tous les acteurs de la distribution de veiller à ce que le mode de rémunération lié aux ventes des contrats d'assurance affinitaire réponde effectivement aux exigences de la réglementation, notamment en matière de prévention des conflits d'intérêt.

Les systèmes de rémunération variable des vendeurs des produits et services à titre principal ne doivent pas fausser l'information et le conseil sur le produit d'assurance vendu à titre accessoire. Notamment, cette rémunération variable ne doit pas être versée avant la vente qu'elle rémunère.

Le Comité reprendra ses travaux sur le mode de rémunération et de formation de ces vendeurs, fin 2023, après l'aboutissement des travaux de la Commission européenne.

Le présent Avis sera mis en œuvre par les assureurs au plus tard le 1^{er} janvier 2024 et un bilan de son application effective sera effectué 1 an après cette date.