

Paris, le 24 janvier 2023

## Communiqué de presse

### Avis du CCSF sur les assurances affinitaires :

#### Les consommateurs mieux informés et mieux protégés

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a adopté **à l'unanimité** un Avis portant sur les assurances affinitaires – recueil du consentement de l'assuré, information annuelle et information sur les extensions de garanties – renforçant ainsi la protection du consommateur.

Les assurances affinitaires sont des contrats d'assurance très fréquemment distribués en complément de l'achat d'un bien ou service (téléphone portable, appareils ménagers...) ou en extension de garanties et visant à couvrir la perte ou la dégradation du bien ou service acheté.

Le Comité a relevé que certains de ces contrats étaient souscrits sans que l'assuré soit suffisamment informé sur l'existence même et/ou sur les conditions de ces contrats. En effet, il est apparu que le consommateur n'a pas toujours conscience de la souscription d'un contrat d'assurance lors de l'achat d'un bien, il ne sait pas nécessairement auprès de quel assureur il l'a souscrit et l'information annuelle qui doit lui être fournie est souvent insuffisante, voire dans certains cas, manquante.

Le Comité a donc considéré que ce manque d'information était préjudiciable au consommateur et qu'il était nécessaire de renforcer l'information entre l'assureur et son assuré sur ces contrats affinitaires. Il a également constaté que certains modes de rémunération du vendeur du produit ou service principal pouvaient conduire à des pratiques commerciales agressives.

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.**

**Lors du Comité plénier du 17 janvier 2023, les membres du CCSF ont adopté l'Avis suivant :**

#### 1) Sur le recueil du consentement

- Les documents précontractuels et le projet de contrat doivent impérativement être remis, conformément à la réglementation<sup>1</sup>, 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.

---

<sup>1</sup> Article L.521-6 du Code des assurances.

- 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.

## 2) 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.

## 3) 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.

#### **4) 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<sup>er</sup> janvier 2024** et un bilan de son application effective sera effectué 1 an après cette date.

**Le Comité avait déjà publié un Avis du 29 avril 2022** qui allongeait, pour les assurances affinitaires, le délai de renonciation de 14 à 30 jours et supprimait la condition restrictive au droit de renonciation. Le Comité avait alors indiqué qu'il poursuivrait ses travaux sur le recueil du consentement et l'information annuelle des assurés.

\*\*\*\*

*Pour consulter l'Avis 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