comité consultatif du secteur financier

Avis du 10 novembre 2026

Avis du Comité consultatif du secteur financier relatif à l'amélioration du processus de substitution en assurance emprunteur

Éléments de contexte

Par une lettre de mission du 5 juillet 2024, le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle, énergétique et numérique a confié au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) la poursuite de ses travaux relatifs à l'assurance emprunteur, afin d'approfondir plusieurs sujets identifiés à l'occasion du bilan de la mise en œuvre de la loi n° 2022-270 du 28 février 2022, dite « loi Lemoine ».

Dans ce cadre, le CCSF a conduit plusieurs réunions de son groupe de travail consacré à l'assurance emprunteur, réunissant l'ensemble des parties prenantes : représentants des établissements prêteurs, des organismes d'assurance, des intermédiaires, des associations de consommateurs et de patients ainsi que des pouvoirs publics. Les travaux du Comité se sont notamment appuyés sur les résultats d'un questionnaire adressé aux acteurs du marché, destiné à recueillir des éléments sur les pratiques observées depuis l'entrée en vigueur de la loi Lemoine.

Un premier ensemble de thèmes a donné lieu à un Avis distinct du 26 mai 2026, consacré à la continuité de la couverture de l'assuré en cas de substitution d'assurance, à la garantie invalidité, à la clarification de la notion d'encours cumulé des contrats de crédit ainsi qu'aux clauses d'exclusion liées aux états pathologiques antérieurs. Le présent Avis s'inscrit dans le prolongement de ces travaux et porte, pour sa part, sur le déroulement concret du processus de substitution d'assurance emprunteur.

Les éléments recueillis dans le cadre des travaux du CCSF font apparaître que le fonctionnement du processus de substitution s'est globalement amélioré depuis l'adoption de la loi Lemoine. En 2024, les établissements bancaires ont recensé 496 654 demandes de substitution (contre 198 530 en 2021) et 93,91 % des demandes de substitution sont acceptées en 2024 (contre 92,86 % en 2021). La part de marché des crédits en portefeuille couverts par des assureurs alternatifs externes est passée de 16 % en 2021 à 17,48 % en 2024.

Toutefois, certaines difficultés opérationnelles persistent. Elles concernent notamment la lisibilité des documents transmis, l'identification des circuits de traitement, la compréhension des différentes étapes du parcours de substitution, la détermination de la date de prise d'effet de la substitution ainsi que l'information délivrée à l'emprunteur dans le cadre du devoir de conseil.

Les travaux du Comité

Dans ce contexte, le CCSF a poursuivi ses travaux afin d'identifier des pistes d'amélioration du parcours de substitution, dans un objectif de meilleure protection des emprunteurs et de bon fonctionnement du marché de l'assurance emprunteur.

Les échanges au sein du groupe de travail ont plus particulièrement porté sur les modalités pratiques du traitement des demandes, les documents transmis dans ce cadre, les moyens d'améliorer la lisibilité et la transparence du parcours de substitution, la prise d'effet de la substitution, ainsi que l'exercice du devoir de conseil. Ils ont permis de dégager plusieurs pistes d'amélioration opérationnelle, tenant notamment à la définition d'un document accompagnant la demande, à la mise à disposition d'un guide

de substitution et d'un point de contact opérationnel clairement identifié, à la recherche d'un mode opératoire plus lisible pour la prise d'effet de la substitution et à une meilleure explicitation de la portée du devoir de conseil.

1. Poursuivre la fiabilisation des documents accompagnant la demande de substitution

Afin de fluidifier le traitement des demandes de substitution qu'ils reçoivent, les prêteurs doivent pouvoir disposer, dans les documents transmis à l'appui de la demande, des informations essentielles leur permettant d'identifier l'emprunteur et le crédit concerné, d'instruire l'équivalence du niveau de garanties, de fiabiliser les éléments nécessaires au calcul du TAEG (taux annuel effectif global), d'émettre l'avenant et d'organiser la prise d'effet de la substitution. Ces informations sont : l'identité de l'assuré, les caractéristiques du crédit assuré (dont le montant, la durée résiduelle, le capital restant dû, la structure du prêt, l'existence éventuelle de paliers ou de différés), la nature des garanties souscrites et les quotités de couverture (ces quotités devant être identifiables pour chaque garantie assurée), les éléments relatifs au coût de l'assurance (dont le TAEA – taux annuel effectif d'assurance), les frais d'adhésion ou de dossier le cas échéant, le montant total dû au titre de l'assurance sur la durée du prêt, le coût sur huit ans (si la durée résiduelle est au moins égale à huit ans), l'échéancier des primes ou cotisations, la date de prise d'effet de la couverture, la périodicité et les modalités de prélèvement.

Pour répondre à ce besoin, l'emprunteur transmet au prêteur une demande expresse de substitution, émanant de lui-même ou de son mandataire dûment habilité, ainsi que le contrat d'assurance emprunteur conclu avec l'assureur et intégrant les informations requises par le Code de la consommation, pour les demandes formulées après l'octroi du crédit. Selon la nature du contrat, ces pièces sont constituées, pour les contrats collectifs, du certificat d'adhésion accompagné de la notice d'information, et, pour les contrats individuels, des conditions ou dispositions particulières et des conditions générales acceptées par le client et l'assureur.

2. Renforcer la transparence du parcours de substitution

Les établissements prêteurs et les intermédiaires en assurance ont proposé de mettre en place un dispositif renforcé d'information destiné à faciliter la compréhension et le traitement des demandes de substitution d'assurance emprunteur. Ce dispositif reposerait sur la mise à disposition des emprunteurs d'une part, d'un guide de substitution disponible sur le site internet de l'établissement prêteur, présentant de manière claire et accessible les principales étapes du traitement d'une demande de substitution (parcours à suivre au sein de l'établissement, documents nécessaires à fournir pour déposer une demande complète et conforme, modalités d'accès au tableau d'amortissement, point de contact fonctionnel, rappel des pièces que l'emprunteur doit conserver, informations permettant de comprendre les délais et étapes de traitement) et de la définition d'un point de contact fonctionnel clairement identifiable permettant aux emprunteurs et aux intermédiaires d'adresser leurs demandes de substitution.

Le Comité estime que ces éléments sont de nature à faciliter les démarches des emprunteurs, à réduire les erreurs d'aiguillage et à limiter les délais induits par des circuits insuffisamment identifiés.

Certains acteurs ont exprimé leur souhait d'une plus forte digitalisation du parcours de substitution. La profession bancaire a rappelé que le contenu précis et l'organisation interne demeuraient de la responsabilité de chaque établissement bancaire. Sans méconnaître les contraintes propres à l'organisation des établissements ni la nécessité de maintenir, lorsque cela est nécessaire, des modalités adaptées aux situations dans lesquelles le papier demeure utilisé, le Comité a constaté qu'un mouvement de digitalisation était en cours et indiqué qu'il referait un point d'étape sur ce sujet pour suivre les progrès au sein des établissements et des autres professionnels impliqués dans le processus de substitution.

3. Améliorer la prévisibilité de la prise d'effet de la substitution

Le Comité relève l'intérêt d'un mode opératoire plus lisible permettant d'éviter, autant que possible, les doubles prélèvements, les calculs de primes intercalaires et les incertitudes sur la date effective de bascule entre l'ancien et le nouveau contrat. À cet égard, la Fédération bancaire française (FBF), les intermédiaires en assurance et France Assureurs ont proposé de fixer la prise d'effet de la substitution à la deuxième échéance mensuelle « E+2 » du crédit suivant la réception par le prêteur d'un dossier complet et conforme. Un dossier de demande de substitution est considéré complet et conforme lorsqu'il comprend :

- pour les contrats collectifs, le certificat d'adhésion accompagné de la notice d'information, matérialisant l'adhésion de l'assuré au contrat collectif et l'acceptation de sa couverture par l'assureur ;
- pour les contrats individuels, les conditions ou dispositions particulières et les conditions générales acceptées par le client.

Le Comité estime qu'un tel schéma de prise d'effet de la substitution constitue une base opérationnelle utile d'amélioration du processus, en ce qu'il favorise la lisibilité du calendrier de substitution et limite certaines difficultés de gestion.

Le Comité relève également que cette solution s'inscrit dans la logique retenue lors de la mise en place initiale du crédit immobilier : l'assurance choisie par l'emprunteur prend effet en cohérence avec le calendrier du prêt. En cas de substitution, le rattachement de la nouvelle assurance à une échéance connue de l'ensemble des parties contribuerait de la même manière à sécuriser et à simplifier l'organisation de la substitution.

Il retient que le point de départ de cette logique doit être la réception, par le prêteur, d'un dossier complet et conforme engageant l'assureur comme le client, permettant à ce dernier d'analyser l'équivalence du niveau de garanties, d'émettre l'avenant et d'organiser la bascule entre l'ancienne et la nouvelle assurance.

Le Comité constate l'existence d'analyses juridiques divergentes sur la question de l'avenant au contrat de crédit et, plus précisément, sur la possibilité d'en neutraliser le rôle. Il ressort de l'analyse juridique développée par le Professeur Luc Mayaux, dans le cadre des travaux du CCSF, qu'en l'état actuel des textes, la rédaction d'un avenant au contrat de crédit est nécessaire en cas de changement d'assurance « emprunteurs » mais que l'établissement tardif de cet avenant ou sa signature tardive par l'emprunteur n'ont pas d'incidence sur le changement d'assureur. Cette analyse juridique n'est pas partagée par la profession bancaire qui estime, dans l'intérêt du client, devoir être conforme à deux corps d'obligations légales, l'un concernant le crédit immobilier, objet principal du projet client, l'autre concernant l'assurance emprunteur, garantie essentielle du crédit immobilier pour le prêteur, le client et ses ayants droit. Afin de conforter l'amélioration très sensible du taux de retours des avenants de crédits immobiliers observé par l'étude du CCSF, chaque partie prenante (prêteurs, intermédiaires assureurs, associations de consommateurs) est invitée à faire une information spécifique pour inciter les clients à bien renvoyer l'avenant de crédit signé, notamment les clients engagés dans le processus de substitution dans le cadre d'une intermédiation d'assurance.

Le Comité considère que le schéma de prise d'effet de la substitution décrit ci-dessus peut utilement être retenu comme solution de référence afin de limiter les risques de double prélèvement et de double assurance. Il est rappelé qu'en cas de double prélèvement d'une prime d'assurance, le client est systématiquement remboursé du trop-perçu.

4. Clarifier la portée du devoir d'information et de conseil dans le cadre d'une substitution

Le Comité rappelle que le devoir de conseil exercé par les distributeurs d'assurance emprunteur est distinct de l'appréciation de l'équivalence du niveau de garanties, laquelle relève exclusivement du prêteur. Il est également distinct de la seule remise d'une information documentaire ou précontractuelle.

Cette distinction doit être clairement rappelée afin d'éviter toute confusion sur la répartition des responsabilités entre les acteurs.

La détermination de l'intérêt d'une substitution d'assurance emprunteur implique que le distributeur recueille les besoins et exigences de l'emprunteur et lui fournisse une information claire sur les principales caractéristiques, limites et exclusions du contrat proposé. L'information sur les principales garanties et exclusions pourrait être communiquée au moyen de la FSI ou d'un support de type IPID/DIPA (*Insurance Product Information Document* en termes anglo-saxons ou document d'information sur le produit d'assurance) ou de tout autre outil permettant d'appuyer utilement le dialogue entre le distributeur et son client.

La détermination de l'intérêt d'une substitution d'assurance emprunteur implique également que le distributeur de la nouvelle assurance mette l'assuré en garde lorsque le contrat proposé est susceptible d'entraîner une dégradation significative de sa couverture par rapport à celle dont il bénéficiait précédemment, notamment en raison de l'absence de certaines garanties ou de l'introduction de nouvelles exclusions, ou de franchises.

*****

L'Avis du CCSF

Lors du comité plénier du 10 novembre 2026, les membres du CCSF ont adopté le présent Avis, consacré au déroulement concret du processus de substitution d'assurance emprunteur.

Le Comité accueille favorablement la proposition des professionnels de s'engager sur les points suivants.

1. Sur les informations nécessaires au traitement d'une demande de substitution

Afin de fluidifier le traitement des demandes de substitution qu'ils reçoivent, les prêteurs doivent pouvoir disposer, dans les pièces transmises à l'appui de la demande, des informations nécessaires à l'identification du crédit concerné, à l'analyse de l'équivalence du niveau de garanties, à la fiabilisation des éléments utiles au calcul du TAEG, à l'émission de l'avenant et à l'organisation de la prise d'effet de la substitution.

Ces informations portent notamment sur :

- l'identité de l'assuré ;
- les caractéristiques du crédit assuré, notamment le montant, la durée résiduelle, le capital restant dû, la structure du prêt, le taux d'intérêt du crédit concerné et l'existence éventuelle de paliers ou de différés ;
- la nature des garanties souscrites et les quotités de couverture ;
- les éléments relatifs au coût de l'assurance, notamment le TAEA, les frais d'adhésion ou de dossier, le cas échéant, le montant total dû au titre de l'assurance sur la durée du prêt, le coût sur huit ans lorsque la durée résiduelle est au moins égale à huit ans, ainsi que l'échéancier des primes ou cotisations ;
- la date de prise d'effet de la couverture ;
- la périodicité et les modalités de prélèvement.

Pour répondre à ce besoin, les parties conviennent qu'une demande de substitution est réputée complète dès lors qu'elle comporte :

- une demande expresse émanant de l'assuré ou de son mandataire dûment habilité ;
- ainsi qu'un contrat d'assurance emprunteur définitif intégrant l'ensemble des informations requises, conformément aux dispositions des articles R. 313-23 et R. 313-24 du Code de la

consommation et sous réserve que le tableau d'amortissement – mis à jour le cas échéant – ait été communiqué à l'entreprise d'assurance par l'emprunteur.

Le contrat d'assurance emprunteur susvisé est constitué :

- pour les contrats collectifs, d'un certificat d'adhésion accompagné de la notice d'information, matérialisant l'adhésion de l'assuré au contrat collectif et l'acceptation de sa couverture par l'assureur ;
- pour les contrats individuels, des conditions ou dispositions particulières et des conditions générales acceptées par le client et l'assureur.

2. Sur la transparence du parcours de substitution

Chaque établissement rend accessible un point de contact fonctionnel clairement et aisément identifiable. Il doit permettre aux emprunteurs et aux intermédiaires d'adresser leurs demandes de substitution à l'interlocuteur idoine.

Chaque banque élabore et rend accessible un ensemble d'informations rassemblées sous l'intitulé de « guide de substitution » dédié, structuré selon un socle minimal commun, comprenant notamment le parcours à suivre au sein de l'établissement, les documents nécessaires à fournir pour déposer une demande complète et conforme, les modalités pour comprendre facilement comment obtenir le tableau d'amortissement et, lorsque l'assurance emprunteur est une assurance de groupe proposée par le prêteur, les modalités d'accès aux documents relatifs à cette assurance, le point de contact fonctionnel, le rappel des pièces que l'emprunteur doit conserver, les informations permettant de comprendre les délais et étapes de traitement.

Mise en œuvre à compter du 1er juillet 2027 et au plus tard le 31 décembre 2027.

Le CCSF constate par ailleurs qu'un mouvement de digitalisation du parcours de substitution est en cours et encourage l'ensemble des acteurs concernés à poursuivre les initiatives engagées afin d'en faciliter le traitement.

3. Sur la date de prise d'effet de la substitution

Dans l'intérêt du client et sans préjudice des droits que lui confère la loi, prêteurs et organismes assureurs conviennent d'un cadre opérationnel de référence visant à améliorer la prévisibilité de la date d'effet du contrat venant en substitution, au terme duquel celui-ci prend effet, sauf demande expresse différente de l'assuré, à la deuxième échéance mensuelle du prêt (« E+2 ») suivant la réception du dossier complet. La position de l'échéance à « E+2 » par l'assureur alternatif est conditionnée par la réception préalable, par la banque, d'un dossier complet et conforme. En conséquence, le point de départ du délai légal de 10 jours prévu par la loi Lemoine reste exclusivement la date de réception du dossier complet par le prêteur, et non la date à laquelle l'assureur alternatif a calculé ou anticipé l'échéance. Ce cadre est valable pour les prêts à échéance mensuelle, ce qui couvre la quasi-totalité des crédits immobiliers concernés. L'avenant bancaire signé et renvoyé par le client à son prêteur mentionnera explicitement l'échéance visée pour la substitution.

Mise en œuvre à compter du 1er juillet 2027 et au plus tard le 31 décembre 2027.

Un bilan de la bonne entrée en vigueur des propositions de l'Avis sera mené après sa mise en place effective.