comité consultatif du secteur financier

Paris, le 12 novembre 2026

Communiqué de presse

Avis du CCSF

Assurance emprunteur : le CCSF adopte un Avis visant à fluidifier et sécuriser le processus de substitution

Réuni en séance plénière le 10 novembre 2026, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a adopté un Avis visant à fluidifier et sécuriser le processus de substitution en assurance emprunteur. Cet Avis est l'aboutissement de travaux conduits par l'ensemble des parties prenantes : représentants des établissements prêteurs, organismes d'assurance, intermédiaires, associations de consommateurs et de patients ainsi que pouvoirs publics.

Les travaux menés par le CCSF montrent que le processus de substitution de l'assurance emprunteur s'est globalement amélioré depuis l'entrée en vigueur de la loi Lemoine [1]. Le Comité constate 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.

Des difficultés opérationnelles subsistent néanmoins dans certaines situations. Le présent Avis a pour objet d'apporter des réponses concrètes aux principales difficultés rencontrées par les emprunteurs, les prêteurs, les assureurs et les intermédiaires, lors d'un changement d'assurance de prêt immobilier, en particulier en matière de lisibilité des démarches, de traitement des demandes, de détermination de la date de prise d'effet de la substitution et d'information de l'emprunteur.

Dans le cadre de ses travaux, le CCSF a également rappelé que l'intérêt d'une substitution d'assurance emprunteur doit être apprécié au regard de la situation de l'emprunteur et que celui-ci doit être mis en mesure d'identifier les conséquences qu'un changement de contrat pourrait avoir sur son niveau réel de couverture, notamment en cas de disparition de certaines garanties, d'introduction de nouvelles exclusions ou franchises.

Une meilleure information et une plus grande transparence du parcours de substitution

Les professionnels se sont engagés à renforcer l'information délivrée aux emprunteurs et à leurs conseils en assurance afin de faciliter leurs démarches. L'Avis prévoit notamment :

- une meilleure définition des informations nécessaires au traitement d'une demande de substitution ;
- la mise en place, au sein de chaque établissement prêteur, d'un point de contact clairement et aisément identifiable qui doit permettre aux emprunteurs et aux intermédiaires d'adresser leurs demandes de substitution à l'interlocuteur idoine ;
- la mise à disposition, par chaque banque, d'un « guide de substitution » reposant sur un socle d'informations commun, permettant aux emprunteurs de mieux comprendre les étapes de la procédure et les documents à fournir.

[1] Le taux d'acceptation des demandes de substitution est passé de 92,86 % en 2021 à 93,91 % en 2024.

Un mode opératoire commun visant à fiabiliser la date de prise d'effet de la substitution, dont dépendent le montant du capital restant dû et la durée restante du prêt à couvrir

Les travaux du CCSF ont permis aux représentants des établissements prêteurs, des organismes d'assurance et des intermédiaires de s'accorder sur un mode opératoire commun visant à améliorer la prévisibilité de la date de prise d'effet et des caractéristiques du nouveau contrat d'assurance emprunteur.

Ce dispositif prévoit que, sauf demande contraire expresse de l'emprunteur, le nouveau contrat prenne effet à la deuxième échéance mensuelle du prêt (« E+2 ») suivant la réception par le prêteur d'un dossier complet.

> **Exemple**
>
> Pour un emprunteur dont l'échéance de crédit est fixée au 20 de chaque mois, une demande complète de substitution adressée par l'emprunteur ou son mandataire le 5 janvier et reçue par le prêteur avant l'échéance du prêt du 20 janvier, conduira, selon le mécanisme retenu par les professionnels, à une prise d'effet du nouveau contrat le 20 février. L'échéance du 20 janvier constitue l'échéance E+1 et celle du 20 février l'échéance E+2.

Le CCSF estime que ce mode opératoire commun est de nature à fluidifier le processus de substitution en donnant à l'ensemble des parties prenantes une date de référence claire et prévisible. Il doit permettre de réduire les délais de traitement, de limiter les échanges complémentaires relatifs à la fixation de la date d'effet, du capital restant dû, de la prime d'assurance et de la durée du nouveau contrat et d'éviter les risques de double prélèvement de cotisations d'assurance.

Au total, si le dispositif prévoit une date d'effet partagée, il est conçu pour accélérer le traitement global des demandes de substitution, éviter les erreurs de constitution du nouveau contrat et permettre à un plus grand nombre d'emprunteurs de bénéficier effectivement, dans des délais plus courts, de leur droit au changement d'assurance.

Cette modalité opérationnelle s'inscrit pleinement dans le droit de résiliation à tout moment reconnu à l'emprunteur par la loi Lemoine. Elle constitue ainsi une mesure d'organisation destinée à faciliter pour l'emprunteur comme les professionnels, l'exercice effectif du droit à la substitution, sans en restreindre la portée.

Comme annoncé dans son précédent Avis consacré à l'assurance emprunteur, adopté en mai 2026, le Comité réalisera, en 2028, un nouveau bilan portant notamment sur le fonctionnement du marché de l'assurance emprunteur, l'évolution des tarifs et de la sinistralité. À cette occasion, le CCSF procédera à une évaluation de la mise en œuvre du présent Avis**.**

Vous trouverez l'intégralité de l'Avis du CCSF sur le site internet 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. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. Des personnalités qualifiées, des parlementaires et des représentants des organisations syndicales complètent sa composition.*

Contact presse : Imane Mazoyer, responsable de la Communication. Tél. : 06 58 72 12 82, imane.mazoyer@banque-france.fr

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.