

Avis du Comité consultatif du secteur financier pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet

Dans le cadre de ses travaux engagés au début de 2011 à la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie pour renforcer l'information des consommateurs et la concurrence en matière d'assurance automobile et de multirisques habitation (MRH), le CCSF a examiné le rôle des comparateurs d'assurances, dans le domaine de l'assurance de dommages, sur Internet.

Les comparateurs d'assurances jouent un rôle important sur le marché de l'assurance. S'ils sont le vecteur à la fin de l'année 2011 de moins de 10% du nombre de souscriptions des contrats d'assurance de dommages, ils sont fréquemment consultés par les internautes et sont appelés à jouer un rôle grandissant auprès des assurés dans la comparaison, le choix et la souscription de contrats d'assurance.

Les comparateurs d'assurances sont développés par des éditeurs de comparateurs qui sont intermédiaires d'assurance et soumis à ce titre aux obligations statutaires et professionnelles incombant à cette catégorie d'opérateurs.

Toutefois, n'étant pas dotés d'un statut particulier, les comparateurs d'assurances ne sont pas toujours identifiables comme tels par les internautes, en particulier du fait que certains sites Internet se présentent sur des moteurs de recherche comme comparateurs alors qu'ils ne proposent de comparer qu'un nombre très limité de contrats, voire, dans certains cas, les contrats proposés par un seul assureur.

Le Comité a invité les dirigeants des principaux comparateurs du marché à leur présenter leurs activités, dans le cadre concurrentiel qui est le leur, leur mode de fonctionnement et les relations qu'ils entretiennent tant avec les internautes qui accèdent à leurs sites qu'avec les entreprises et intermédiaires d'assurance.

Le CCSF a débattu des besoins des utilisateurs des comparateurs d'assurances et des moyens d'accroître la transparence, la fiabilité et l'efficacité de ces comparateurs.

Le CCSF a ainsi abouti à la formulation d'un certain nombre de principes destinés à la fois à améliorer les comparateurs dans les services qu'ils fournissent aux utilisateurs et à favoriser, sur la base de ces principes communs, le développement du rôle des comparateurs en matière d'assurance de dommages.

Les dirigeants de comparateurs consultés par le Comité ont accueilli très favorablement ces principes et l'initiative du CCSF. Leur accord sur ces principes tels qu'énoncés dans le présent Avis, pourrait conduire les entreprises concernées à reprendre à leur compte ces principes sous forme d'une « charte des comparateurs d'assurances sur Internet ».

Le CCSF a ainsi adopté l’Avis suivant relatif aux comparateurs d’assurances de dommages :

1. Définition des comparateurs

- 1.1. Les comparateurs d’assurances sont des interfaces, développées par des « éditeurs de comparateurs », dont l’objectif est de permettre à l’internaute, à partir d’un profil déterminé, de visualiser le plus grand nombre possible de propositions d’assurance et de comparer leurs tarifs et leurs garanties.
- 1.2. Présentant, proposant ou aidant à conclure des contrats d’assurance au sens de l’article L.511-1 du code des assurances, et rémunérés à ce titre, les éditeurs de comparateurs d’assurances sont des intermédiaires d’assurance.

2. Rappel des obligations légales et réglementaires applicables

- 2.1. Les éditeurs de comparateurs d’assurances sont immatriculés à l’organisme mentionné à l’article R. 512-1 du code des assurances (ORIAS) ou bénéficient d’un « passeport » européen.
- 2.2. Les éditeurs de comparateurs d’assurances respectent les obligations légales et réglementaires incombant aux intermédiaires (capacité, honorabilité, exactitude et clarté de l’information, souscription d’une assurance de responsabilité civile professionnelle, et le cas échéant, d’une garantie financière), définies par les articles L.512-1 et suivants et L.520-1 et suivants du code des assurances.

3. Information des internautes

- 3.1. Identification du comparateur. La présentation du comparateur sur les moteurs de recherche est claire, exacte et non trompeuse.
- 3.2. Statut. Les informations relatives au statut figurent sur la page d’accueil du site, ou dans une rubrique facilement accessible, telle que la rubrique « Qui sommes nous ? »
- 3.3. Liens économiques. Les éditeurs de comparateurs d’assurances sont transparents sur les liens économiques, y compris capitalistiques, qui les lient aux entreprises et intermédiaires d’assurance dont ils présentent les offres.
- 3.4. Rémunération. L’internaute est informé qu’il n’a rien à payer pour le service de comparaison, que l’éditeur de comparateur d’assurances est rémunéré par les entreprises ou intermédiaires d’assurance dont il présente les offres et que les conditions de cette rémunération sont sans influence sur la présentation et la sélection des offres.
- 3.5. Présentation des partenaires. Pour chaque catégorie de produits, le nombre et le nom (ou la dénomination) des assureurs et intermédiaires d’assurance partenaires sont communiqués de manière très apparente. Les intermédiaires d’assurance partenaires sont identifiés comme tels.
- 3.6. Présentation des offres. Les comparateurs présentent clairement à l’internaute le contenu ainsi que les limites des garanties (franchises, plafonds, exclusions de garantie) associées aux tarifs.

3.7. Langage. De façon générale, le vocabulaire employé dans la communication avec l'internaute est simple et clair.

4. Sélection des offres

4.1. Le formulaire de devis communiqué par l'internaute est transmis à l'ensemble des entreprises et intermédiaires d'assurance partenaires conformément aux critères de sélection imposés par ces derniers. En retour, toutes les offres obtenues sont restituées à l'internaute ou, *a minima*, le mode de sélection des offres est expliqué.

4.2. Il est expressément précisé que les résultats obtenus ne sont pas exhaustifs de l'ensemble des offres disponibles sur Internet.

4.3. Les prix affichés incluent tous les frais et taxes applicables (tous frais compris) ou, *a minima*, précisent de manière claire les montants complémentaires à acquitter (ex. frais de dossier).

4.4. Lorsque la procédure informatique ne permet pas d'interroger en temps réel les assureurs, l'actualisation régulière des données est assurée. La périodicité et la date de mise à jour des données sont indiquées à l'internaute.

5. Protection des données personnelles

5.1. Les éditeurs de comparateurs d'assurances respectent les obligations légales et réglementaires en vigueur relatives à la collecte et au traitement des données personnelles du prospect.

En particulier, l'identité du responsable du traitement est clairement indiquée et le prospect informé qu'il possède un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui le concernent. L'adresse à laquelle il peut écrire pour exercer ce droit lui est clairement indiquée.

5.2. Les coordonnées électroniques transmises par le prospect ne sont pas communiquées à des fins de prospection, notamment commerciale, sans son accord exprès. L'accord n'est pas présumé par défaut (par exemple, au moyen d'une case pré-cochée).

5.3. Lorsque son accord préalable n'est pas requis, le prospect est clairement informé qu'il peut s'opposer, de manière simple et gratuite, notamment par le biais d'une case à cocher, à l'utilisation de données personnelles le concernant à des fins de prospection notamment commerciale.

5.4. En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, seules peuvent être demandées à l'internaute les données adéquates, pertinentes et non excessives pour lui permettre de visualiser des offres adaptées à ses besoins¹.

¹ Ainsi, les coordonnées bancaires ne sont pas nécessaires à l'établissement d'une liste comparée de résultats.

**COMPARATEURS D'ASSURANCES DE DOMMAGES SUR INTERNET
APPLIQUANT LES PRINCIPES DÉFINIS PAR L'AVIS DU CCSF DU 10 MAI 2012**

Situation au 10 Mai 2013

Assurland.com

Hyperassur.com

JeChange.fr

KelAssur.com

LeCompareurAssurance.com

LeLynx.fr

LesFurets.