

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la multi-assurance

Éléments de contexte

Le 21 novembre 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a confié au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) une mission relative à la question de la multi-assurance, afin de permettre aux consommateurs d'éviter de souscrire des contrats d'assurance portant sur des risques pour lesquels ils sont déjà couverts par ailleurs. Le Ministre a demandé au CCSF de formuler des propositions concrètes en la matière et dans un bref délai.

Au cours de ses travaux, le CCSF a identifié les garanties d'assurance les plus fréquemment souscrites par les ménages, susceptibles de constituer des doublons : assistance et assurance voyage, assurance location de véhicule, assurance dommages aux biens, assurance scolaire et extension de garanties du fabricant. Ces garanties sont principalement proposées par les contrats multirisques habitation (MRH), par les assurances liées aux cartes de paiement et par les assurances dites affinitaires, commercialisées à l'occasion de l'acquisition d'un bien ou d'un service et accessoirement à celui-ci.

Le CCSF a noté que l'existence de doublons n'a pas les mêmes conséquences dans toutes les branches d'assurance : en assurances de personnes, les prestations peuvent généralement se cumuler, mais en assurances de biens et de responsabilité, le principe indemnitaire posé par l'article L.121-1 du code des assurances fait obstacle à ce que l'indemnité dépasse le montant du préjudice subi ou de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. Dans ce dernier cas, la double cotisation peut constituer un surcoût inutile pour le ménage souscripteur si une seule des garanties suffit à répondre aux besoins.

Le CCSF a également noté que les titulaires de contrats d'assurance et de cartes de paiement haut de gamme peuvent rencontrer plus facilement un doublon compte tenu de l'étendue des assurances et garanties attachées à ces contrats.

Premier bilan des principales garanties examinées au regard de la multi-assurance

En matière d'assistance voyage, qui concerne en particulier la prise en charge des frais médicaux à l'étranger et du rapatriement sanitaire, le CCSF note l'existence de recouvrements possibles, plus ou moins larges, entre les garanties d'assistance proposées par les réseaux de cartes et celles commercialisées par les opérateurs de voyage (tour opérateurs ou agences de voyage). Pour autant, le CCSF considère que les garanties d'assistance en inclusion proposées, par la large diffusion de leurs supports et la forte mutualisation qui en résulte, présentent une protection de base utile et à moindre coût pour le consommateur.

Dans le domaine de l'assurance voyage qui concerne principalement les garanties relatives aux risques de décès, d'incapacité et d'invalidité, ainsi que les garanties relatives aux risques d'annulation et d'interruption de voyage ou encore d'incidents de voyage, le CCSF constate que des doublons peuvent exister entre les garanties proposées par les réseaux de cartes de paiement (si l'assuré paie tout ou partie du service au moyen de la carte de paiement) et celles proposées par les opérateurs de voyage, même si ces doublons sont généralement partiels. Enfin, les plafonds de garantie peuvent s'avérer très différents d'un produit à un autre.

En matière d'assurance de location de véhicule, qui vise principalement à réduire ou à supprimer la franchise restant à la charge du locataire du véhicule en cas de dommage subi par ce dernier, le CCSF

constate également l'existence de recouvrements entre les garanties proposées par certaines cartes de paiement, quand elles sont utilisées pour payer la location, et celles proposées par les loueurs de véhicules.

En matière d'assurance « dommages aux biens » qui couvre un champ particulièrement large, le CCSF note que les contrats MRH proposent couramment ce type de garanties lorsque les dommages sont causés par un incendie, un dégât des eaux ou encore un vol dans le logement assuré, plus rarement lorsque les dommages surviennent en dehors du logement assuré. Le CCSF note également que les dommages couvrant les appareils nomades tels que les téléphones intelligents (*smartphone*), les téléphones mobiles et les tablettes, font souvent l'objet de clauses d'exclusion de la part de ces contrats ainsi que de la part des contrats proposés par les réseaux de cartes de paiement. Il y a donc assez peu de doublons pour les appareils nomades.

L'assurance scolaire qui a pour objet de garantir les dommages causés (responsabilité civile) ou subis (garantie individuelle accident) par l'enfant est souvent requise par les établissements scolaires au titre des activités pratiquées hors de l'établissement. Le CCSF note que les contrats MRH prévoient fréquemment l'assurance de responsabilité civile, mais plus rarement la garantie individuelle accident.

1. Pour ce qui concerne la responsabilité civile, il existe des recouvrements entre les garanties souscrites dans le cadre de contrats spécifiques d'assurance scolaire et les garanties souscrites dans le cadre de contrats MRH. Mais l'assurance de responsabilité civile des contrats MRH présente un coût très limité et couvre l'ensemble des occupants d'un logement, y compris les enfants.
2. Pour ce qui concerne la garantie individuelle accident, celle-ci peut être souscrite au moyen d'un contrat spécifique d'assurance scolaire ou d'un contrat de type « garantie des accidents de la vie ». En revanche, elle est plus rarement proposée dans le cadre des contrats MRH, et alors plutôt en option.

Dans le secteur des extensions de garanties dont l'objet est de prolonger les garanties contractuelles du fabricant qui s'attachent à la vente d'un bien d'équipement déterminé (blanc/gris/brun), le CCSF note que des contrats d'assurance MRH peuvent aussi prévoir des garanties pour ces types de biens, mais plus rarement pour les appareils nomades. Des doublons entre les extensions de garanties proposées par les distributeurs de ces produits et les contrats MRH sont possibles.

Considérant ce qui précède, le CCSF formule l'Avis suivant :

Sur le phénomène en général de la multi-assurance :

1. Le CCSF constate qu'il existe des cas de doublons dans le domaine des contrats d'assurance souscrits par les particuliers, mais il estime que ces cas sont limités du fait que les recouvrements d'assurance sont souvent partiels et concernent plus fréquemment des garanties optionnelles. Pour éviter ces doublons, le Comité propose des solutions concrètes.
2. Le Comité estime que l'amélioration de l'information du consommateur est la clé pour éviter les doublons d'assurance. Il s'agit plus précisément d'abord de permettre aux consommateurs d'accéder aisément, au moment utile, à l'information sur les garanties dont ils disposent pour que, notamment lorsqu'on leur propose une nouvelle assurance, ils puissent prendre leur décision en toute connaissance de cause. Cela suppose également que la nouvelle assurance proposée le soit en apportant au consommateur l'information et le conseil prévus pour la vente de produits d'assurance.
3. Pour les intermédiaires d'assurance, le Comité réitère son attachement à la qualité du devoir de conseil défini par l'article L. 520-1 du code des assurances, qui impose à tout intermédiaire de « préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé ».

Pour les distributeurs de contrats d'assurance affinitaire, qui bénéficient d'une exemption à ces obligations, en application de l'article R.513-1 du code des assurances, le CCSF rappelle que tout vendeur professionnel est tenu par l'obligation générale d'information et de conseil du

vendeur professionnel posée par les articles 1147, 1315 et 1615 du code civil, et précisée par la jurisprudence de la Cour de cassation.

4. Le CCSF a identifié et recommandé les bonnes pratiques suivantes déjà mises en place, ensemble ou séparément, par certains réseaux, telles que :
 - 4.1 De remettre à l'assuré, au moment de la souscription du contrat, une synthèse facilement compréhensible des garanties souscrites, présentée par exemple sous forme de tableau récapitulatif ;
 - 4.2 De rappeler, pour mémoire, en cours de vie du contrat, les principales garanties souscrites, par exemple lors d'une échéance annuelle ou du renouvellement d'une carte ou d'une demande de modification de contrat ou d'un contact avec un conseiller ou dans le cadre de supports d'informations existants pour les assurés (bulletin, site Internet, SMS, courriel...) ;
 - 4.3 De communiquer aux assurés, par exemple, des numéros uniques ou facilement identifiables ou accessibles, renvoyant vers une plate-forme téléphonique ou vers un conseiller répondant en temps réel aux questions posées par un assuré sur les garanties qu'il a déjà souscrites et sur leurs limites.
5. Afin de contribuer à éviter les doublons d'assurance, le Comité se propose d'élaborer, dans un délai de 6 mois, un dépliant sur les bonnes questions à se poser avant de souscrire un contrat d'assurance ou de changer d'assureur.

Sur les différentes garanties d'assurance :

6. En matière d'assistance et d'assurance voyage, le Comité invite les réseaux de cartes de paiement à communiquer à leurs souscripteurs des tableaux de synthèse des garanties souscrites (voir point 4.1) et à faciliter la communication avec les assurés au sujet des garanties souscrites (voir point 4.3).
Le Comité préconise également qu'au moment de l'offre, les distributeurs de contrats d'assistance et d'assurance-voyage attirent l'attention des consommateurs sur d'éventuelles garanties préexistantes, notamment au travers de l'utilisation d'une carte de paiement. Cela permettra, le cas échéant, au consommateur détenant un contrat-carte d'évaluer l'intérêt d'une assurance complémentaire.
7. En matière d'assurance location de véhicule, le CCSF invite également les réseaux de cartes à communiquer aux consommateurs des tableaux de synthèse faisant apparaître la nature et l'étendue des garanties souscrites en la matière. Il invite les loueurs de véhicules et leurs intermédiaires à attirer l'attention des consommateurs sur d'éventuelles garanties préexistantes afin que ceux-ci puissent décider si une assurance complémentaire leur paraît nécessaire.
8. Dans le domaine de l'assurance « dommages aux biens », la question de la multi-assurance se pose à l'occasion de l'achat d'un bien et de la proposition d'assurance spécifique couvrant la perte, vol ou détérioration de ce bien. Le CCSF estime nécessaire que l'acquéreur puisse disposer au moment de son achat d'une information claire sur les éventuelles garanties qu'il aurait souscrites, notamment dans le cadre de son assurance multirisque habitation (MRH), pour ce type de risques (voir points 4.1 à 4.3).
9. En matière d'assurance scolaire, il revient aux ménages concernés de souscrire, s'ils l'estiment utile ou si l'établissement scolaire le requiert, une garantie individuelle accident ou une assurance scolaire. L'opportunité de souscrire ou non ce type de garanties se présentant à date fixe, avant la rentrée scolaire, le CCSF recommande qu'à ce moment-là, comme c'est souvent le cas, les assureurs concernés informent les parents de façon claire et précise des garanties proposées. Il importe que les ménages concernés soient également informés en amont de façon claire et précise (voir points 4.1 à 4.3) des garanties qu'ils ont éventuellement souscrites en la matière dans le cadre de leur contrat MRH.

10. En matière d'extension de garantie, il apparaît utile que le consommateur s'interroge sur la couverture du risque par son contrat MRH avant de souscrire au contrat proposé par le vendeur du bien ou en cas de panne de l'appareil. Le CCSF recommande que le vendeur du bien, qui est tenu par le devoir d'information et de conseil du vendeur professionnel, attire l'attention de son client sur d'éventuelles garanties préexistantes dont ce dernier bénéficierait.
11. Le CCSF invite l'ensemble des parties prenantes, professionnels et consommateurs, à développer dans leurs réseaux et outils de communication l'information nécessaire à la prise en compte du présent Avis afin d'améliorer la sensibilisation des consommateurs aux doublons potentiels.
12. En conclusion, le CCSF réaffirme l'importance de maintenir dans le secteur de l'assurance un caractère concurrentiel et un potentiel d'innovation qui sont des éléments favorables aux consommateurs. Le Comité souligne également que l'élimination des doublons ne doit pas conduire à des cas de non-assurance.
13. Le CCSF fera un nouveau point sur la prise en compte de l'Avis dans un délai d'un an.