

Recommandation du Comité consultatif du secteur financier

Assurance emprunteur : Information sur la garantie invalidité et la tarification des primes

Éléments de contexte

Depuis la loi du 1^{er} juillet 2010, le législateur a inscrit le libre-choix de l'assurance emprunteur par les consommateurs. Ce principe s'est traduit par l'introduction en 2014 d'une faculté de résiliation du contrat la première année puis tout au long de la durée du prêt immobilier.

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) travaille sur ce sujet depuis 2012, afin de poser des règles de fonctionnement, organiser la concurrence tout en protégeant le consommateur, et il a fallu six Avis du CCSF pour fixer un processus neutre entre les parties :

- les Avis du 20 mars 2012 puis du 18 décembre 2012 se sont attachés à définir les conditions matérielles de la mise en œuvre du droit au libre choix de l'assurance emprunteur souscrite en couverture d'un prêt (information précoce de l'emprunteur notamment grâce à la fiche standardisée d'information, renforcement du devoir de conseil, délai raisonnable de traitement des demandes et motivation des refus) ;
- l'Avis du 13 janvier 2015 a défini une méthode commune permettant d'apprécier l'équivalence du niveau de garantie ;
- l'Avis du 12 février de la même année a rappelé l'importance de la fiche standardisée d'information (FSI) pour éclairer le choix de l'emprunteur ;
- l'Avis du 18 avril 2017, qui a tiré les enseignements d'un premier bilan concerté de la mise en œuvre de cette réforme, a posé les grands principes et le fonctionnement de la fiche personnalisée ;
- l'Avis du 27 novembre 2018 a fixé la date anniversaire comme étant celle de la date de signature de l'offre de prêt par l'emprunteur et le Comité a pris acte de l'engagement des entreprises d'assurance de couvrir l'emprunteur immobilier dans la limite de 5 ans.

À la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Bruno Le Maire, le CCSF a établi en 2020 un bilan du marché de l'assurance emprunteur. Le bilan a montré que l'assurance emprunteur est un marché sur lequel la concurrence est en marche, ainsi que l'avait souhaité le législateur dès 2010, et que les consommateurs en sont, aujourd'hui, les principaux bénéficiaires, avec notamment des tarifs réduits et des garanties renforcées. La part des contrats alternatifs (internes distribués par les banques ou externes par l'intermédiaire de délégations d'assurance) n'a cessé de progresser : elle totalise 25 % des contrats mais pour les publics de 30 à 45 ans, qui représentent le plus grand nombre de contrats de prêts souscrits, la part des contrats alternatifs, internes et externes, monte jusqu'à 40 % des contrats. En parallèle, la part des contrats groupe bien que prépondérante, diminue régulièrement et n'est plus la seule norme sur le marché.

Toutefois, le bilan a relevé des freins qui entravent le libre-choix de l'assurance emprunteur par les consommateurs. Ces derniers relèvent notamment l'hétérogénéité de l'organisation interne des banques,

du déficit d'échange d'informations entre ces dernières et les acteurs alternatifs en cas de demandes de substitution ou quant au respect des délais de résiliation. Enfin, les courtiers en crédit ont mis en avant l'essor des accords de partenariats bancaires qui limitent les possibilités de recours à la délégation d'assurance.

Le bilan a fait par ailleurs ressortir que les motifs principaux de réclamations auprès des médiateurs et associations de consommateurs (60 % des réclamations portant sur l'assurance emprunteur) étaient liés à l'indemnisation et aux exclusions appliquées, en relation avec les conditions particulières. En particulier, le refus d'indemnisation total ou partiel, notamment au titre des risques Incapacité de travail et Invalidité était particulièrement souligné dans les retours des médiateurs et associations de consommateurs, signe d'une mauvaise connaissance des conditions de couverture par le consommateur au moment où il est confronté à un sinistre, ou de garanties insuffisamment couvrantes au sein des contrats étudiés au regard du sinistre survenu.

Le bilan a également mis en exergue les différents types de primes proposées sur le marché, primes fixes ou variables, et que, si elles sont toutes fondées sur les caractéristiques du prêt (capital initial ou capital restant dû), les conséquences en termes de charge pour le client sont très différentes selon qu'il garde le prêt jusqu'à son terme ou qu'il le rembourse par anticipation. Le constat a été fait que ces modalités de tarification peuvent être difficilement comprises par les consommateurs et rendre difficile la comparaison des tarifs.

Le ministre a souhaité pour l'année 2021 que le CCSF continue ses travaux visant à améliorer l'information des emprunteurs, et examine également la possibilité d'ouvrir un droit à résiliation à tout moment des contrats d'assurance emprunteur.

Les travaux du Comité

Le Comité s'est réuni à trois reprises en mars, mai et septembre 2021 pour travailler sur ces sujets.

La résiliation infra-annuelle

Selon les établissements de crédit et bancassureurs, la proposition, arbitrée au Parlement en 2020 et ciblant un marché concurrentiel favorable aux consommateurs (Rapport CCSF sur l'assurance emprunteur), nuira à la mutualisation des risques et à l'inclusion des plus vulnérables, au seul profit des clients à faible risque. Ils soutiennent donc le maintien du cadre actuel de résiliation à date anniversaire.

Les associations de consommateurs, ainsi que des organisations syndicales, sont favorables à l'instauration de la résiliation infra-annuelle. En plus d'être maîtrisé par les consommateurs et les professionnels dans de nombreux secteurs de l'assurance (automobile, habitation, santé), ce cadre aurait l'avantage de favoriser la concurrence.

Les représentants des courtiers, des agents généraux et de la Fédération nationale de la mutualité française sont également favorables à la résiliation infra-annuelle qui serait selon eux au bénéfice du consommateur, en levant une des dernières contraintes du marché à la concurrence.

Les discussions n'ont pas permis de trouver une voie sur laquelle il puisse y avoir un accord entre les membres du CCSF.

La garantie invalidité

Les représentants des associations de consommateurs ont fait part des problèmes rencontrés par les assurés classés en « invalidité 2 » par la Sécurité sociale mais non reconnus comme éligibles à la garantie invalidité de leur contrat d'assurance par le médecin conseil de l'assureur, alors même qu'ils avaient été couverts par leur contrat au titre de la garantie incapacité. Ils ont relevé la nécessité d'alerter le

consommateur, de manière personnalisée et en dehors de tout sinistre, sur la différence de définition entre la Sécurité sociale et les assureurs, et aussi l'existence de différences de définition entre les acteurs, afin d'inciter les consommateurs à s'approprier ces conditions, les comparer, et faire jouer la concurrence. Ils auraient également souhaité que soit clairement indiqué que la couverture des garanties était plus « restrictive » que celle retenue par les organismes publics, mais ce terme est apparu inadapté, compte tenu de la diversité des garanties proposées à l'emprunteur.

Par ailleurs les représentants FEC-FO regrettent, pour le stock existant, que l'information personnalisée ne soit pas envoyée par courrier de façon exclusive, mais puisse être également fournie sur un site internet, car l'inscription sur le site ne sera pas lue par les anciens souscripteurs.

Les représentants des assureurs ont indiqué avoir fait évoluer leurs contrats au fur et à mesure sur la garantie invalidité et que celle-ci ne recouvre effectivement pas toujours le même périmètre que celui de la Sécurité sociale, sans pour autant être nécessairement plus restrictive. Ils ont confirmé que les critères d'évaluation de l'invalidité selon les termes du contrat d'assurance restent toujours indépendants de ceux de la Sécurité sociale et de tout organisme similaire, mais avec des critères clairement annoncés dans les notices d'information des contrats.

Le Comité a relevé que les emprunteurs ne portent pas assez d'attention au contenu des garanties lors de la souscription du contrat d'assurance, leur volonté première étant d'obtenir leur prêt. Il est donc nécessaire d'attirer leur attention, si la garantie « invalidité » telle que prévue au contrat est différente de la notion d'invalidité retenue par la sécurité sociale – ou tout autre organisme public qui juge de l'inaptitude professionnelle –, puisqu'ils ont la possibilité de résilier leur contrat pour en souscrire un plus couvrant.

Il a été souligné que la directive européenne sur la distribution d'assurance prévoit qu'avant la conclusion du contrat d'assurance, le distributeur de produits d'assurance précise, sur la base des informations obtenues du client, les exigences et les besoins de ce client et fournit au client des informations objectives sur le produit d'assurance sous une forme compréhensible afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause.

Ainsi le problème d'information préalable pour les nouveaux contrats, pourrait être réglé au travers de la fiche standardisée d'information, ou pour les contrats en stock, par une information personnalisée ponctuelle auprès du client, lui indiquant en outre la possibilité d'obtenir plus de détail auprès de l'assureur de sa garantie incapacité-invalidité.

La tarification des primes

Sur la question du choix de la tarification des primes des contrats d'assurance emprunteurs, le Comité a noté que l'intérêt pour l'emprunteur de l'une ou l'autre des formules (en pourcentage du capital initial ou du capital restant dû, prime constante *versus* décroissante) dépend de nombreux paramètres, notamment du temps envisagé de conservation du bien acheté. Il a été rappelé par les professionnels que le consommateur disposait déjà, comme éléments d'information clés sur le prix, du taux annuel effectif d'assurance (TAEA), du montant mensuel de la prime et du total des primes à payer sur la durée du prêt.

Les représentants des courtiers ont rappelé avoir l'obligation réglementaire de fournir au client plus d'une proposition d'assurance et qu'il est de plus en plus facile pour l'emprunteur de changer de contrat d'assurance, donc de tarification, lorsque celle-ci n'est pas, ou plus, adaptée à son budget ou à ses perspectives. Les courtiers en crédit ont précisé déjà fournir à l'emprunteur, au titre du devoir de conseil, le cumul des primes sur les huit premières années, qui correspond à la durée moyenne de conservation d'un prêt.

Les représentants des associations de consommateurs ont approuvé cette présentation du cumul des primes à huit ans, facile à expliquer au consommateur, mais ils ont souhaité qu'elle soit uniforme à tous les acteurs, afin de permettre la comparabilité des offres.

Des représentants des établissements de crédit ont fait valoir qu'un affichage à 1/3 de la durée du prêt pouvait être mieux adapté pour l'emprunteur, alors même que la durée des prêts s'allonge et qu'une décision prise sur cette simple comparaison pourrait aller à l'encontre au final de l'intérêt de l'emprunteur, si son projet de vie évolue différemment au cours de son prêt. Mais à l'issue des débats, l'ensemble des professionnels s'accorde sur la possibilité de communiquer, si cela se fait de façon homogène sur le marché sur une durée de 8 ans.

Les recommandations du CCSF

1 – Sur la garantie invalidité

- Le Comité recommande qu'une information supplémentaire soit fournie au consommateur sur la garantie invalidité du contrat d'assurance emprunteur, afin de lui permettre de mieux anticiper son risque futur éventuel. Il recommande que la formulation explicite clairement si la garantie « invalidité » telle que prévue au contrat est indépendante de la notion d'invalidité retenue par la Sécurité sociale ou tout autre organisme compétent qui juge de l'inaptitude professionnelle, et précise dans ce cas que la reconnaissance d'un état d'invalidité par l'un de ces organismes ne s'impose pas à l'assureur, qui est tenu par la seule définition figurant au contrat.
- Concernant le stock des contrats d'assurance emprunteur, le Comité recommande aux distributeurs d'assurances (assureurs, banquiers, courtiers) de porter cette information auprès de leurs clients, notamment via l'espace client, ou *a minima* sur le site internet et de façon visible, avec une mention sur la possibilité pour le client de contacter l'assureur de la garantie incapacité-invalidité pour en savoir plus, en dehors même de tout sinistre.
- Concernant le flux des nouveaux contrats d'assurance emprunteur, le Comité recommande que cette information soit inscrite au point 6 de la fiche standardisée d'information (FSI) qui est remise à l'emprunteur en amont de la signature de son contrat d'assurance, au titre du devoir de conseil.

2 – Sur la tarification des primes

- Concernant la tarification des primes d'assurance emprunteur – primes fixes sur capital initial ou dégressives sur capital restant dû –, le Comité recommande aux distributeurs d'assurances (assureurs, banquiers, courtiers) de développer l'information fournie au client, en lui indiquant les montants cumulés de ses primes au bout de huit années d'assurance, afin d'illustrer le mécanisme de fonctionnement du contrat.

Ces recommandations ont été adoptées à l'unanimité, lors du Comité plénier du 12 octobre 2021.