

LA RESILIATION ANNUELLE DE L'ASSURANCE-EMPRUNTEUR

Par Cécile TAILLEPIED - Avocat à la Cour - SALPHATI AVOCATS



Une évolution lente vers la consécration du droit de substitution annuelle

Selon l'Inspection générale des finances dans son rapport de novembre 2013 « le coût des sinistres (en assurance emprunteur) représentait moins de 50% de la prime payée par les emprunteurs »¹. Ce marché lucratif pour les banques les amenait à en conserver une part quasi-monopolistique en contenant la concurrence. Encore en 2015, 88 % des cotisations d'assurance emprunteur l'étaient au titre des contrats souscrits par un établissement de crédit pour le compte de ses clients (soit 7 791 millions d'euros) contre 12 % au titre des contrats souscrits en délégation d'assurance (soit 1 026 millions d'euros)².

Sous la pression des associations de consommateurs et dans un souci de libre concurrence au bénéfice des emprunteurs, il a lentement été mis fin à ce monopole.

Après un premier pas avec la Loi Lagarde du 1er septembre 2010 (ouvrant une liberté d'option à l'emprunteur lors de la conclusion du prêt entre l'assurance proposée par la banque et la délégation), la Loi Hamon du 17 mars 2014 consacrait le droit pour l'assuré de changer d'assureur dans les douze mois suivant la signature de l'offre de prêt³. Suite à quelques décisions de Justice remarquables relatives à l'application de cette disposition⁴, un amendement était déposé dans le cadre de la Loi Sapin 2 visant à inscrire sans équivoque le droit à substitution annuelle durant toute la vie du contrat d'assurance. Retournée par le Conseil constitutionnel le 8 décembre 2016, la mesure a été réintroduite dans un projet de Loi destiné à ratifier deux ordonnances relatives aux crédits et au Code de la consommation. Etait une nouvelle fois mise en avant l'urgence à mettre un terme au quasi-monopole des banques, comme l'avait relevé le député PS Pierre-Alain Muet.

Adopté à l'unanimité par la Commission mixte paritaire le 17 janvier 2017, le droit à la résiliation annuelle de l'assurance emprunteur durant toute la vie du contrat a été définitivement consacré le 21 février 2017⁵.

Il est désormais prévu aux articles L 313-30 et suivants du code de la Consommation, renvoyant aux articles L 113-12 du Code des assurances et L 221-10 du Code de la mutualité.

Une mesure qui s'appliquera en deux temps

Pour l'instant, ce nouveau droit de résiliation annuelle s'applique uniquement aux offres de prêt immobilier émises depuis le 22 février 2017 (date de publication de la loi).

1 - Rapport n°2013-M-086-02 de l'IGF sur l'Assurance-emprunteur, la documentation française.fr

2 - Site de la FFA « les contrats d'assurance en 2015 », 1er juin 2016

3 - Article 61 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (dite loi Hamon) et article L 113-15-2 du code des assurances

4 - Arrêt de la Cour d'appel de Bordeaux du 23 mars 2015 n°13/07023 cassé par la 1ère chambre civile de la Cour de cassation le 9 mars 2016, n° 15-18899 et 15-19652

5 - Article 10 de la Loi n° 2017-203 du 21 février 2017 ratifiant les ordonnances n° 2016-301 du 14 mars 2016 et n° 2016-351 du 25 mars 2016

A partir du 1er janvier 2018, et afin de laisser aux acteurs bancaires et assurantiels le temps de s'organiser, ce droit annuel de résiliation concernera **tous les emprunteurs, quelle que soit la date de signature de leur prêt**. A partir de cette date, tous les consommateurs pourront donc changer tous les ans l'assurance de leur crédit immobilier.

Plusieurs situations peuvent donc être distinguées à ce jour.

Tout nouvel emprunteur pourra résilier unilatéralement son contrat d'assurance emprunteur dans un délai de douze mois à compter du prêt - la demande devra être envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard 15 jours avant l'expiration du délai de 12 mois - puis ensuite **annuellement** à la date anniversaire de son contrat, sous réserve du respect d'un **délai de préavis de deux mois avant la date anniversaire**.

Pour les emprunteurs bénéficiant d'un contrat datant de moins d'un an, ils bénéficient, selon la date d'anniversaire du contrat, de la faculté de résiliation des douze premiers mois. Ensuite, et à compter du 1er janvier 2018, ils bénéficieront du droit de résiliation annuel.

Pour les emprunteurs ayant un contrat plus ancien, ils devront attendre jusqu'au 1er janvier 2018 pour bénéficier de la nouvelle mesure. Ils pourront ensuite résilier le contrat à sa date d'anniversaire sous réserve du respect du préavis de 2 mois.

Une condition impérative : un niveau de garantie équivalent

Le contrat d'assurance proposé en remplacement doit présenter des **garanties équivalentes** à celles du contrat d'assurance antérieur. Ceci ressort de l'article L 313-30 du Code de la consommation prévoyant « Jusqu'à la signature par l'emprunteur de l'offre mentionnée à l'article L. 313-24, le prêteur ne peut pas refuser en garantie un autre contrat d'assurance dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe qu'il propose. Il en est de même lorsque l'emprunteur fait usage du droit de résiliation mentionné au premier alinéa de l'article L. 113-12-2 du code des assurances ou au deuxième alinéa de l'article L. 221-10 du code de la mutualité **dans un délai de douze mois** à compter de la signature de l'offre de prêt mentionnée à l'article L. 313-24 ou qu'il fait usage du **droit de résiliation annuel** mentionné au deuxième alinéa de l'article L. 113-12 du code des assurances ou au premier alinéa de l'article L. 221-10 du code de la mutualité. Toute décision de refus doit être motivée ».

Cette notion de « niveau de garantie équivalent » a, depuis la Loi Lagarde de 2010, fait l'objet de plusieurs avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)⁶ afin de per-

6 - Avis du CCSF du 18 décembre 2012 et avis du CCSF du 13 janvier 2015

mettre aux différents acteurs d'apprécier l'équivalence du niveau de garanties de différents contrats avec une plus grande automaticité. Le CCSF a notamment et à cette fin, dans son avis du 13 janvier 2015, inséré **une annexe comportant une liste unique de critères de garantie**⁷.

Parmi les 18 critères de cette liste, **le prêteur doit choisir 11 critères** au plus correspondant à ses exigences générales liées à sa politique des risques (complétés le cas échéant de 4 critères pour la garantie perte d'emploi). Il communique sa liste d'exigences générales aux emprunteurs ainsi que sur son site internet et sur les fiches standardisées d'information délivrées aux emprunteurs. Dès que l'analyse in concreto est réalisée pour tenir compte de la situation spécifique de l'emprunteur et dès que possible, le prêteur remet à l'emprunteur une **fiche personnalisée** précisant la liste détaillée des garanties minimales exigées. Cette fiche personnalisée permet la comparaison des offres d'assurance.

Le nouveau contrat d'assurance proposé en remplacement est soumis à la banque en même temps que la demande de résiliation du contrat d'assurance en cours. Le prêteur dispose d'un délai de **10 jours ouvrés** pour l'accepter ou le refuser par une décision motivée. La banque ne pourra le refuser que si le nouveau contrat présente des garanties non équivalentes à celles définies dans la fiche personnalisée.

En cas d'acceptation du nouveau contrat, le prêteur modifie par voie d'avenant le contrat de crédit en y mentionnant notamment le nouveau taux annuel effectif global calculé en se fondant sur les informations transmises par l'assureur délégué⁸. Il ne peut cependant en aucun cas ni modifier le taux ou les conditions d'octroi du prêt, ni exiger le paiement de frais supplémentaires, y compris les frais liés aux travaux d'analyse de cet autre contrat d'assurance⁹.

En cas de refus de délégation d'assurance estimé injustifié, l'emprunteur pourra le contester via les circuits internes de réclamation du prêteur et saisir le cas échéant le médiateur bancaire compétent.

Le dispositif mis en place en 2015 par le CCSF a fait l'objet d'un premier bilan courant 2016 après consultation de différentes entités (banquiers, assureurs, associations de consommateurs, médiateurs...). Si globalement sa première année d'application s'est traduite par une amélioration des garanties proposées et des baisses du prix de l'assurance emprunteur, des difficultés ont été pointées du doigt : motivations insuffisamment explicites de décisions de refus de délégation d'assurance, motifs de refus témoignant d'une méconnaissance ou d'une interprétation erronée des critères d'équivalence du CCSF, non-respect du délai de 10 jours ouvrés...

Dans un souci d'amélioration des pratiques et du respect du dispositif, le CCSF a récemment, dans un avis du 18 avril 2017¹⁰, fait de nouvelles recommandations :

- **La fiche personnalisée doit être fournie par le prêteur de façon systématique « le plus tôt possible et en amont de l'offre de prêt » ;**
- le prêteur doit **respecter le délai légal de 10 jours ouvrés** pour communiquer le refus ou l'acceptation de l'assurance déléguée (le délai court à partir du moment où le dossier fourni par le client est complet) ;
- une bonne coordination est nécessaire entre les différents acteurs - prêteurs, emprunteurs, intermédiaires et assureurs - lorsqu'une substitution est acceptée, pour éviter les chevauchements d'assurance et le double prélèvement de primes ;
- **les refus doivent être clairement motivés, écrits et datés** et les emprunteurs doivent être informés des voies de recours notamment via le courrier de refus.

Le CCSF insiste également dans ce récent avis sur la formation des distributeurs qui doit être adaptée.

Un nouveau bilan concerté est prévu début 2018 par le CCSF pour assurer un suivi de la mise en œuvre de ses avis relatifs à l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur. Le CCSF annonce par ailleurs l'élaboration d'un **indicateur** pour suivre régulièrement les écarts de tarifs par profils d'emprunteur.

De son côté, l'ACPR devrait également publier dans quelques mois une recommandation sur les bonnes pratiques à suivre dans le domaine.

Une évolution du marché attendue

Il a été indiqué que « *selon les estimations faites par le cabinet de conseil McKinsey, entre 600 millions et 1,4 milliard d'euros de primes qui pourraient changer de mains* »¹¹. Les assurés n'hésiteront probablement pas en effet à remettre en concurrence leur contrat afin notamment de trouver moins cher. Dans le cadre de ce marché de reprise des contrats, certains assureurs sont déjà prêts à prendre place. C'est le cas d'ALLIANZ France qui a annoncé le lancement d'une assurance emprunteur 100% digitale permettant de répondre rapidement à la demande du client à un prix attractif¹². Les courtiers devraient aussi tirer leur épingle du jeu dans le cadre notamment d'une sollicitation des assurés pour comparer les offres. Ils devront s'adapter et mettre en place de nouvelles méthodes de marketing et de vente tournées vers la digitalisation. Attention cependant de ne pas succomber à la tentation de faire résilier les contrats des clients. Certains n'auront en effet pas toujours intérêt à résilier leur assurance et il sera du rôle du courtier de bien conseiller le client sur l'intérêt ou non de changer de contrat d'assurance de prêt, au risque de voir sa responsabilité engagée.

Si la nouvelle réglementation applicable à compter du 1er janvier 2018 à l'ensemble du stock de contrats changera probablement la donne sur le marché, ses premiers effets ne pourront être connus qu'à la fin 2018. Un nouveau point s'imposera donc sur le sujet dans l'avenir.

Cécile TAILLEPIED - Avocat à la Cour
SALPHATI AVOCATS - Tél. : 01 76 77 26 86
www.salphati.com - ctaillepie@salphati.com

7 - Avis du Comité consultatif du secteur financier sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur, version finale du 13 janvier 2015

8 - Article L 313-31 du code de la consommation

9 - Article L 313-32 du code de la consommation

10 - Avis du CCSF sur l'assurance emprunteur à la suite du bilan sur l'équivalence du niveau de garantie du 18 avril 2017

11 - Les échos.fr « résiliation annuelle : le marché de l'assurance emprunteur à l'aube d'un choc », Laurent Thevenin, 28 février 2017

12 - allianz.fr, newsroom 1er mars 2017

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur l'assurance emprunteur à la suite du bilan sur l'équivalence du niveau de garantie

Éléments de contexte

Le principe de la déliaison entre le prêt immobilier et l'assurance emprunteur a été introduit par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, puis renforcé par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013) et par la loi relative à la consommation (loi n° 2014-344 du 17 mars 2014) ; cette dernière a accordé à l'assuré le droit de changer d'assureur dans les douze mois suivant la signature de l'offre de prêt. Depuis la loi n° 2017-203 du 21 février 2017¹, la substitution annuelle est possible durant toute la vie du contrat.

L'article L313-30 du code de la consommation est ainsi rédigé : « [...] le prêteur ne peut pas refuser en garantie un autre contrat d'assurance dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe qu'il propose [...] ».

La mise en oeuvre de ces nouvelles dispositions a fait l'objet de deux Avis du CCSF relatifs à l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur. Le premier, du 18 décembre 2012, établit les principes et recommandations qui doivent présider à l'examen de l'équivalence du niveau de garantie. Le second Avis, adopté à l'unanimité le 13 janvier 2015 avec sa Liste de Place en annexe², confirme ces principes et définit une méthode commune transparente permettant d'apprécier l'équivalence des contrats avec une plus grande automaticité. Cet accord et les engagements qu'il comporte sont essentiels à l'examen de l'équivalence du niveau de garantie et à l'effectivité du dispositif puisque c'est à l'aune de cette équivalence, telle qu'appréciée par chaque établissement de crédit, qu'une assurance extérieure proposée par l'emprunteur — ou par un intermédiaire d'assurance pour le compte de l'emprunteur — sera acceptée ou refusée.

Le Comité réaffirme son attachement aux recommandations de l'Avis du 18 décembre 2012 ainsi qu'à la méthode commune définie par l'Avis du 13 janvier 2015.

L'Avis du 13 janvier 2015 prévoyait qu'un premier bilan concerté de sa mise en oeuvre serait effectué en 2016 par le CCSF afin d'évaluer l'effectivité des mesures adoptées, de cerner les éventuelles difficultés

1 - Loi n° 2017-203 du 21 février 2017 ratifiant les ordonnances n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation et n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation et simplifiant le dispositif de mise en oeuvre des obligations en matière de conformité et de sécurité des produits et services

2 - Cet Avis est notamment repris in extenso, y compris avec la Liste limitative des garanties minimales exigibles, dans la norme professionnelle de la Fédération bancaire française du 29 juillet 2015.

d'application et de présenter des propositions d'amélioration.

Les enseignements du bilan concerté de 2016

Un bilan concerté a été réalisé sur une base déclarative à partir des réponses apportées au cours de l'été 2016 à un questionnaire diffusé aux différentes parties prenantes, banquiers, assureurs, intermédiaires, associations de consommateurs, organisations syndicales des personnels du secteur financier et médiateurs. Les personnes interrogées étaient en outre invitées à suggérer toute proposition utile à l'efficacité du dispositif.

Globalement, cette première année d'application s'est traduite par une nette amélioration des garanties proposées ainsi que par des baisses significatives du prix de l'assurance emprunteur dans l'ensemble du marché. Ce constat d'ensemble recouvre toutefois des pratiques variables selon les établissements ou les catégories d'acteurs, pas toujours favorables à l'emprunteur, sur plusieurs points importants du dispositif.

Le bilan fait ainsi ressortir :

- des écarts significatifs (de 20 minutes à 10 jours) en matière de formation des personnels des établissements prêteurs,
- des motivations insuffisamment explicites dans certaines décisions de refus de délégation d'assurance, ou
- des motifs de refus qui témoignent d'une méconnaissance ou d'une interprétation erronée des critères d'équivalence du CCSF,
- des difficultés à respecter le délai de 10 jours ouvrés prévu par l'article L.313-31 du code de la consommation pour l'examen de l'équivalence du niveau de garantie des propositions d'assurance de substitution,
- des insuffisances dans les échanges d'informations entre banques et assureurs externes, en particulier pour le TAEA.

Les professionnels considèrent les difficultés et blocages relevés comme essentiellement conjoncturels et liés à la nécessité d'adapter les pratiques en phase de démarrage du nouveau dispositif.

Il résulte ainsi clairement de ce bilan concerté qu'il ne serait pas opportun de remettre en cause les éléments fondamentaux du dispositif et de la méthode d'appréciation de l'équivalence du niveau de garantie adoptés en janvier 2015. Une meilleure application du dispositif pourrait être obtenue par des efforts accrus des parties prenantes et moyennant certaines améliorations pratiques.

Le Comité a examiné les différentes propositions issues des réponses à l'enquête en réunion du 31 janvier 2017.

À l'issue de cette concertation, le Comité a adopté l'Avis suivant :

1. Conformément à son Avis du 13 janvier 2015, le Comité rappelle que le prêteur choisit au plus 11 critères³ sur la liste limitative du CCSF, qui correspondent à ses exigences liées à sa politique des risques. Il apprécie in concreto le profil de l'emprunteur et propose une couverture adaptée à son projet et à sa situation réelle ou prévue à la date de souscription du contrat. Il fait apparaître cette valorisation des critères sur la **fiche personnalisée**.

L'adaptation de l'assurance emprunteur aux besoins de l'emprunteur relève pour sa part du bon exercice du devoir de conseil du professionnel qui propose un contrat à son client⁴.

2. Le Comité rappelle que la fiche personnalisée, précisant la liste détaillée des critères valorisés qu'il exige, doit être fournie par le prêteur de façon systématique le plus tôt possible et en particulier en amont de l'émission de l'offre de prêt. Il recommande que cette fiche soit remise si possible dès la première simulation chiffrée d'assurance et en tout état de cause dès lors que les données de l'emprunteur, et notamment du crédit, impactant les exigences assurantielles sont connues du prêteur.

- Le CCSF recommande que soient remis également au client d'une part les coordonnées précises pour la remise du dossier de demande de déliaison/substitution d'autre part les coordonnées de l'interlocuteur ou point de contact à même de répondre aux interrogations du client ;

- Le Comité recommande qu'une liste exhaustive des pièces nécessaires à l'instruction du dossier de déliaison ou de substitution et toutes autres modalités pratiques d'exercice de ces droits soit portée à la connaissance du public sur le site Internet de l'établissement prêteur, avec la liste des critères CCSF retenus par le prêteur, et par un chemin d'accès simple et visible.

- Le CCSF recommande de répondre aux demandes de déliaison des candidats à l'emprunt dans des délais raisonnables et compatibles avec l'opération immobilière envisagée. L'emprunteur veille à fournir un dossier complet sur la base de la liste publiée par le prêteur.

3. En cas de demande de substitution d'assurance emprunteur en cours de prêt, le Comité souligne l'importance du respect par le prêteur du délai légal de

3 - 11 critères maximum au titre des risques décès, PTIA, invalidité et incapacité, et 4 au maximum au titre de la perte d'emploi

4 - Le conseiller bancaire, le courtier, l'agent général ou l'assureur externe qui propose une assurance emprunteur agit en tant qu'intermédiaire d'assurance et doit de ce fait respecter le devoir de conseil qu'impose l'article L520.1 du code des assurances

dix jours ouvrés prévu à l'article L.313-31 du code de la consommation pour communiquer son refus ou son acceptation de l'assurance déléguée. Ce délai court à compter du moment où le dossier fourni par le client est complet.

- Toute pièce doit être prise en compte dès lors qu'elle comporte les éléments clairement exprimés nécessaires au traitement de la demande de substitution dans le délai imparti. En particulier, la proposition d'assurance doit être formalisée et engageante⁵ au regard de la situation personnelle du client et inclure le TAEA ainsi que tout autre élément nécessaire au calcul du TAEG.

- Lorsqu'une substitution est acceptée, pour éviter les chevauchements d'assurance et le double prélèvement de primes d'assurance, le CCSF insiste sur la nécessité d'une bonne coordination entre les acteurs concernés : prêteurs, emprunteurs, intermédiaires et assureurs.

4. Le Comité rappelle que les refus doivent être clairement motivés, écrits et datés. Les emprunteurs doivent être informés des voies de recours, notamment via le courrier de refus. L'emprunteur pourra déposer une réclamation via les circuits internes du prêteur, préalablement à l'éventuelle intervention du médiateur bancaire compétent. Les délais de traitement doivent être compatibles avec le calendrier d'une transaction immobilière.

5. Le CCSF rappelle avec force l'importance d'une formation adaptée, tant dans son format que dans sa durée, aux spécificités de l'assurance emprunteur pour tous les personnels concernés.

6. Le Comité va concevoir, éditer et diffuser courant 2017 un dépliant d'information à destination des emprunteurs.

7. Enfin, le Comité lancera début 2018 un nouveau bilan concerté, sur la base d'un nouveau questionnaire adressé aux parties concernées, professionnels de la banque et de l'assurance, intermédiaires et associations de consommateurs... pour assurer un suivi de la mise en oeuvre des Avis du CCSF relatifs à l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur.

Le CCSF confirme son attachement à une mise en oeuvre équilibrée de la déliaison du prêt immobilier et de l'assurance emprunteur, respectueuse tant de la concurrence que d'un niveau de mutualisation des risques suffisant pour éviter l'exclusion des moins bons risques. Le Comité va constituer un petit groupe technique chargé d'élaborer un indicateur qui permettra de faire un suivi régulier des écarts de tarifs par profils.



5 - La proposition ne doit contenir aucune ambiguïté telle que mentions manuscrites ou ratures et présenter les conditions générales et particulières d'assurance.