siltéa
Conseil en management - Banque & Assurance

juillet 2017

Note de conjoncture

Recommandations de l'ACPR sur le libre choix de l'assurance emprunteur

Le milieu de l'assurance emprunteur est sous le feu des projecteurs et soumis à des évolutions réglementaires régulières depuis plusieurs années. Alors que la loi Sapin II vient d'autoriser la résiliation annuelle, l'évolution précédente (équivalence des garanties en fin 2015) n'était pas encore tout à fait digérée ! L'ACPR a publié de nouvelles recommandations à ce sujet le 26 juin dernier.

La loi Sapin II, en début d'année 2017, a ouvert la possibilité de résiliation annuelle au flux et au stock de contrats d'assurance emprunteur. Cela représente un grand pas en avant, attendu et espéré depuis longtemps par tous les acteurs alternatifs du secteur. Toutefois, l'ACPR avait préconisé d'attendre un vrai diagnostic sur l'application de l'obligation de respect de l'équivalence de garanties avant une nouvelle loi. La fin de mandature a accéléré un peu les procédures. Néanmoins, l'ACPR a maintenu sa démarche et émis un avis[1] sur l'application de la réforme précédente fin avril 2017. Au vu des résultats, l'ACPR a jugé utile d'émettre de nouvelles recommandations sur le libre choix de l'assurance emprunteur, document publié le 26 juin dernier[2].

Résultats du diagnostic (Avril 2017) : un bilan contrasté

Les premiers résultats du diagnostic montrent des éléments encourageants par le biais d'améliorations de garanties et de baisses de prix. Toutefois, 5 points sont mis en avant :

- Un respect difficile du délai de 10 jours pour l'analyse de l'équivalence de garanties ;
- Des motifs de refus spécieux ;
- Le manque d'explications aux assurés sur les motivations des refus ;
- Un partage d'informations insuffisant entre banques et assureurs (notamment sur le TAEA) ;
- Des écarts significatifs sur la formation des personnels (de 20min à 10jours).

Tous les acteurs s'accordent à dire que ces constats relèvent de problématiques conjoncturelles de mise en place du dispositif et qu'elles ne doivent pas remettre en cause son application.
Un nouveau bilan sera lancé début 2018 par l'ACPR sur la base d'un questionnaire.

Enfin, le CCSF indique vouloir mettre en place un indicateurs pour suivre les écarts de tarifs par profil d'assuré entre les différents acteurs du marché. En effet, l'un des risques les plus fréquemment évoqués autour de ce type de produits est celui de la démutualisation. Un tel

[1] Avis du 18 avril 2017 à télécharger ici

[2] Avis du 26 juin 2017 à télécharger ici

indicateur permettrait de s'assurer que les moins bons risques ne sont pas exclus et que la concurrence est bien respectée.

Des principes génériques

Dans son diagnostic, l'ACPR met en relief la loi, l'esprit de la loi et son application. En effet, l'ACPR a constaté des pratiques déloyales, et, faute d'avoir un texte de référence sur lequel s'appuyer, n'a pu prouver la mauvaise foi de certains acteurs. Il s'agit alors de lister un certain nombre de bonnes pratiques pour une « application loyale et fluide » devant être diffusées à tous les acteurs concernés.

3 périodes distinctes

Les recommandations distinguent 3 moments dans la mise en œuvre du droit à la délégation :

- Avant l'émission de l'offre (nommée « déliaison ») ;
- Entre l'émission de l'offre de prêt et sa signature (« substitution ») ;
- Dans les 12 mois qui suivent la signature (« substitution » également).

Dans chacun des cas, les pratiques sont rappelées pour garantir une même lecture par tous. Il est par ailleurs souligné qu'aucun frais ne peut être appliqué (ni directement, ni via le taux du prêt), et qu'une fiche personnalisée doit être remise à l'assuré pour lui indiquer les critères d'équivalence retenus.

Enfin, il est souligné que tous les acteurs du marché de l'octroi de crédit sont concernés par ces recommandations, et qu'ils ont vocation à l'appliquer à compter du 1er janvier 2018. Cela permettra toute tentative d'évitement.

Un rappel de bonnes pratiques

Côté recommandations, elles sont très pratiques et de natures différentes. Il se dégage de ces recommandations la volonté par l'ACPR d'éviter toute démarche imprécise, ou trop libre d'interprétation et qui pourrait être en défaveur de l'assuré.

Moyens et procédures

De manière très générale, le document reprend l'obligation de mettre en place les moyens et les procédures adaptées pour respecter la loi et de fournir à tous les intervenants des formations adaptées à leur fonction. Notons que ces points ne sont pas des bonnes pratiques, mais juste des obligations...

Information préalable de la clientèle

Les critères CCSF retenus par le prêteur doivent être communiqués sur son site internet, par « un chemin d'accès simple et visible ». Sur ce lien doivent également apparaitre la liste exhaustive des pièces nécessaires à l'instruction, et les coordonnées complètes d'envoi des dossiers et de l'interlocuteur concerné. Une fiche personnalisée doit être remise au plus tôt en amont de l'émission de l'offre avec tous les éléments valorisés.

Enfin, s'il est possible d'adapter les critères CCSF choisis pour des situations personnelles, il s'agit également d'adapter les procédures, les questions posées pour l'analyse du profil et la fiche personnalisée en conséquence.

Traitement des demandes d'assurance externe

C'est le chapitre le plus long, qui distingue la recevabilité du dossier, l'analyse, la communication du résultat de l'analyse et enfin les suites à donner.

- **Recevabilité du dossier** : le dossier doit être jugé recevable si toutes les pièces demandées sont fournies même si les intitulés de ces pièces ne sont pas ceux exigés par les procédures. De plus, le délai ne peut pas être opposable à l'assuré si la demande, même incomplète est formulée dans les 12 mois suivants la signature.

- **Analyse** : L'analyse doit porter sur toutes les garanties portées par l'assureur externe (qu'elles apparaissent dans les CG ou les CP), indépendamment des modulations de durées offertes par les contrats, et sans attendre l'accord de l'organisme de cautionnement. Enfin, dans les 12 mois suivant la signature, elle se fait sur la seule base de la fiche personnalisée remise à l'assuré, même si le produit a changé entre temps.

- **Communication de la décision** : celle-ci doit se faire par écrit, dans les 10 jours ouvrés de la demande. En cas de refus, il s'agit de mentionner précisément les défauts d'équivalence en les dissociant de toute autre information présentée.

- **Suite à donner** : Il s'agit, notamment dans le cadre de substitution loi Hamon (dans les 12 mois), et par un strict respect des dates, d'éviter un double paiement de cotisations

Contrôle du respect du libre choix

Enfin, et afin de s'assurer que tous les documents et preuves sont accessibles, l'ACPR va très loin dans ses demandes puisqu'elle exige des établissements prêteurs de conserver les preuves de sa bonne foi même si aucune offre n'est émise (il faut donc conserver les documents pré-contractuels). Dernier élément, l'établissement prêteur doit tracer la date de réception des demandes (qui fera foi comme date de début du délai), et ce quel que soit le service qui reçoit cette demande. Cela permettra d'éviter les débats entre la réception par une agence plutôt que par le siège.

Pour conclure, ce texte ne répond pas à tous les doutes, mais se veut un document de référence prêt à l'usage et sur lequel l'ACPR pourra s'appuyer dans le futur.

A propos de Siltéa

Siltéa a développé des compétences fortes sur le sujet de l'assurance emprunteur, que ce soit sur les offres groupes ou défensives bancaires ou sur les offres alternatives visant à exploiter au mieux les possibilités ouvertes par la loi Hamon et les critères d'équivalence.

Siltéa peut donc vous aider sur les sujets suivants :

- Alignement de vos processus de gestion sur les bonnes pratiques ci-dessus ;
- Analyse de vos offres au regard des critères du CCSF, de la concurrence et de l'ouverture du marché ;
- Création et optimisation de modèles opérationnels sur toute la chaîne de valeur de l'assurance emprunteur (distribution, souscription, cotisations, prestations, …) ;
- Développement des ventes par l'identification de cibles de marché, notamment par l'exploitation des moments de vie ;

Nous pouvons également partager avec vous les résultats de nos études internes (benchmarks sur les devis / adhésion en ligne, critères d'ultrasegmentation des risques).

Joël Bassani, Manager Siltéa

Contact :
Tél : + 33 (0)1 42 68 74 41

Vincent Meslin, Associé
vincent.meslin@siltea.com

Contact presse :
Tél : + 33 (0)1 42 68 74 48

Sophie Dumont
sophie.dumont@siltea.com