



Recommandation sur le libre choix de l'assurance emprunteur souscrite en couverture d'un crédit immobilier

2017-R-01 du 26 juin 2017

1. Contexte

Le principe de libre choix du contrat d'assurance emprunteur, à l'occasion de la souscription d'un crédit immobilier, a été introduit dans la législation, par la loi portant réforme du crédit à la consommation (dite loi Lagarde). Depuis le 1^{er} septembre 2010, les candidats à l'emprunt sont libres d'opter pour le contrat d'assurance de leur choix, sous réserve qu'il présente un niveau de garantie équivalent à celui proposé par le prêteur.

Le législateur a renforcé ensuite à deux reprises¹ ce dispositif pour permettre aux emprunteurs de faire jouer plus facilement la concurrence. L'emprunteur s'est notamment vu accorder le droit de changer de contrat d'assurance après l'émission de l'offre de prêt et dans les 12 mois de sa signature. Les textes d'application de ces dispositions sont entrés en vigueur au 1^{er} octobre 2015.

En janvier 2015, une méthode commune d'analyse de l'équivalence du niveau des garanties a été définie par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)². La Fédération Bancaire Française (FBF) a adopté, en juillet 2015, une norme professionnelle reprenant la méthodologie définie par le CCSF. Ces engagements professionnels sont applicables depuis le 1^{er} octobre 2015³.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a réalisé un état des lieux des pratiques appliquées par les principaux acteurs bancaires lors de la mise en œuvre de ces dispositions. Les contrôles sur place et sur pièces réalisés ont permis d'identifier différents freins dans la mise en œuvre du droit au libre choix du contrat d'assurance emprunteur. Il apparaît, en effet, que l'information délivrée à la clientèle sur les conditions permettant de faire usage de ce droit était souvent insuffisante et que certaines modalités de traitement des demandes d'assurance externe⁴ pouvaient ralentir les démarches des demandeurs voire limiter l'exercice de leur droit.

¹ Lois n° 2013-672 du 26 juillet 2013 et n°2014-344 du 17 mars 2014 entrées en vigueur, s'agissant du dispositif considéré, le 26 juillet 2014.

² Avis du Comité consultatif du secteur financier du 13 janvier 2015.

³ À l'exception de l'engagement visant à n'utiliser que les critères définis par l'avis pour motiver les refus d'équivalence, applicable dès le 1^{er} mai 2015.

⁴ Est un contrat d'assurance externe tout contrat d'assurance emprunteur en couverture d'un crédit immobilier qui ne fait pas partie des produits commercialisés par l'établissement prêteur.

Certaines bonnes pratiques permettant une application loyale et fluide de ce droit ont également été identifiées. Il paraît important de les diffuser à l'ensemble des acteurs amenés à se prononcer sur des demandes d'assurance externe. A cette fin, l'ACPR recommande par la présente des bonnes pratiques portant sur l'information de la clientèle, les modalités de traitement des demandes d'assurance externe et le contrôle interne du respect du principe du libre choix de l'assurance emprunteur.

2. Principes posés par la réglementation et les engagements professionnels

Tout candidat à l'emprunt ou emprunteur peut proposer au prêteur un contrat d'assurance externe en alternative à celui proposé par le prêteur. Ce dernier est tenu de l'accepter en couverture du prêt dès lors qu'il présente un niveau de garantie équivalent au sien.

Les dispositions légales⁵ différencient trois périodes possibles dans la mise en œuvre de ce droit :

- Avant l'émission de l'offre de prêt : toute décision de refus doit être motivée par le prêteur. Cette phase sera désignée, dans la présente recommandation, par l'expression « déliaison » ;
- Entre l'émission de l'offre de prêt et le moment où elle est signée par l'emprunteur : le prêteur doit, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande, notifier à l'emprunteur sa décision d'acceptation ou de refus et, le cas échéant, lui adresser une offre modifiée ;
- Dans les 12 mois suivant la signature de l'offre de prêt : le prêteur doit notifier à l'emprunteur sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception d'un autre contrat d'assurance. En cas d'acceptation, le contrat de prêt doit être modifié par voie d'avenant en y mentionnant, notamment, le nouveau taux annuel effectif global calculé sur la base des informations transmises par l'assureur délégué.
L'émission de cet avenant ne peut engendrer de frais à la charge de l'emprunteur.

Ces deux dernières phases seront désignées, dans la présente recommandation, par l'expression « substitution »⁶.

Par ailleurs, il est interdit à tout prêteur, en contrepartie de l'acceptation du contrat externe proposé par le client et ce quelle que soit la phase à laquelle ce droit est exercé par l'emprunteur, de modifier le taux applicable au prêt, ou d'exiger le paiement de frais supplémentaires notamment liés aux travaux d'analyse du contrat externe.

En outre, en application de l'avis CCSF du 13 janvier 2015⁷, les prêteurs doivent sélectionner, parmi une liste de critères de place, ceux qu'ils estiment nécessaires à l'octroi d'un prêt immobilier. Ces critères, qui constituent leurs exigences minimales en matière d'assurance, doivent être communiqués, sur leur site internet et sur les fiches standardisées d'information

⁵ Cf. articles L.313-28, L.313-30, L.313-31 et L.313-32 du code de la consommation.

⁶ Les points de la recommandation visant uniquement les demandes de substitution formulées dans le délai de 12 mois suivant la signature de l'offre de prêt seront signalés comme tels.

⁷ Repris dans la norme professionnelle FBF de juillet 2015 « Assurance emprunteur des prêts immobiliers aux particuliers – Équivalence du niveau de garantie ».

(FSI) remises au candidat à l'emprunt⁸, en fonction du type d'opération, du type de prêt et du statut professionnel de l'emprunteur.

Ils se sont également engagés à remettre au candidat, le plus tôt possible, une fiche personnalisée qui précise la liste détaillée et complètement valorisée des critères exigés, en tenant compte de sa situation personnelle.

Si le contrat externe proposé remplit les critères figurant sur cette fiche personnalisée, il est jugé d'un niveau de garantie équivalent et doit être accepté par le prêteur. Les contrats proposés par le prêteur doivent également respecter les critères figurant sur cette fiche.

Un nouvel avis du CCSF adopté le 18 avril 2017 a apporté des précisions sur les modalités d'application du dispositif d'analyse de l'équivalence et l'information de la clientèle.

3. Périmètre

La présente recommandation a vocation à s'appliquer à tout établissement de crédit ou toute société de financement qui, au titre des crédits immobiliers régis par les articles L. 313-1 et suivants du code de la consommation qu'il distribue, impose, comme condition d'octroi du prêt, la souscription d'un contrat d'assurance destiné à garantir, en cas de survenance d'un des risques que ce contrat définit, soit le remboursement total ou partiel du montant du prêt restant dû, soit le paiement de tout ou partie des échéances dudit prêt.

Elle s'applique également aux établissements de crédit et sociétés de financement intervenant en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

4. Recommandation

Dans l'objectif d'une plus grande transparence dans la gestion des demandes de déliaison et de substitution définies ci-avant et d'un traitement loyal de ces dernières, l'ACPR recommande, conformément aux dispositions des articles L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 du code monétaire et financier, aux entités concernées les bonnes pratiques suivantes :

4.1 Moyens et procédures

- 4.1.1 De mettre en place les moyens et procédures permettant aux entités visées par la présente recommandation de respecter les termes de l'avis du 13 janvier 2015 du Comité consultatif du secteur financier (CCSF).
- 4.1.2 De dispenser aux personnels pouvant, dans l'exercice de leurs fonctions, recevoir ou traiter une demande d'assurance externe, une formation, adaptée à leurs fonctions, portant sur les modalités d'application du droit au libre choix de l'assurance emprunteur telles que définies dans les procédures internes.

4.2 Information préalable de la clientèle

⁸ Dans les conditions des articles L.313-8 et suivants du code de la consommation.

- 4.2.1 De porter à la connaissance du public sur le site internet du prêteur avec la liste des critères CCSF retenus par ce dernier, par un chemin d'accès simple et visible, la liste exhaustive des pièces nécessaires à l'instruction du dossier de déliaison ou de substitution ainsi que toutes autres modalités pratiques d'exercice du droit au libre choix de l'assurance emprunteur (et notamment, les coordonnées de l'interlocuteur ou point de contact à même de répondre aux interrogations du candidat à l'emprunt ou de l'emprunteur, les coordonnées précises pour la remise du dossier de demande de déliaison ou de substitution) .
- 4.2.2 De remettre de façon systématique une fiche personnalisée précisant la liste détaillée des critères valorisés exigés par le prêteur le plus tôt possible en amont de l'émission de l'offre de prêt, et en tout état de cause dès que les données de l'emprunteur, notamment du crédit, impactant les exigences assurantielles sont connues du prêteur⁹ .
- 4.2.3 D'adapter ses exigences en fonction du profil de l'emprunteur, apprécié in concreto, et de faire apparaître la valorisation des critères résultant de cette analyse sur la fiche personnalisée (par exemple, lorsque le critère de la couverture des sports amateurs est l'une des exigences du prêteur, interroger le candidat à l'emprunt sur ses pratiques sportives et adapter la fiche personnalisée en fonction des réponses apportées par ce dernier).

4.3 Traitement des demandes d'assurance externe

4.3.1 Recevabilité du dossier

- 4.3.1.1 De considérer comme recevable la demande d'assurance externe dès lors que les documents présentés comportent les informations nécessaires à son traitement et ce, même si leur présentation ou leur intitulé sont différents de ceux mentionnés dans les procédures de l'établissement.
- 4.3.1.2 En phase de déliaison, de procéder à l'analyse de l'équivalence des garanties sur la base d'un simple devis, y compris avant sélection médicale, étant entendu que l'offre de prêt ne pourra être émise qu'à réception des documents (i) actant de la souscription ferme du contrat proposé et (ii) présentant des garanties identiques à celles sur lesquelles le prêteur s'est basé pour effectuer l'analyse d'équivalence au regard des critères valorisés communiqués au demandeur.
- 4.3.1.3 De considérer, pour les demandes de substitution formulées dans le délai de 12 mois suivant la signature de l'offre de prêt, que ce délai n'est plus opposable à l'emprunteur dès lors que ce dernier a formalisé sa demande, même si le dossier est incomplet.
- 4.3.1.4 De ne pas subordonner le dépôt et le traitement de la demande à un déplacement en agence.
- 4.3.1.5 A réception d'une demande jugée incomplète, d'indiquer par écrit au demandeur, dans un délai de l'ordre de 2 à 3 jours ouvrés, les documents ou informations manquants afin de pouvoir considérer la demande comme recevable.
- 4.3.1.6 De traiter les demandes de déliaison ou de substitution formulées par les assurés ou candidats à l'assurance personnes physiques associées d'une société civile

⁹ Les exigences assurantielles sont déterminées en fonction de l'objet du financement (résidence principale, secondaire, investissement locatif, travaux), la situation professionnelle de l'emprunteur (salarié, fonctionnaire, non-salarié, inactif, etc), sa résidence fiscale, son âge, la nature du prêt (prêt amortissable, prêt relais, prêt in fine) et le cas échéant sa durée si elle influe sur l'étendue des couvertures en fin de prêt.

immobilière contractant ou ayant contracté un crédit immobilier, pour autant que ce dernier soit soumis aux articles L. 313-1 et suivants du Code de la consommation.

4.3.2 Analyse des demandes

- 4.3.2.1 De prendre en compte toutes les garanties accordées par l'assureur externe y compris lorsqu'elles sont formalisées sur d'autres supports que les conditions générales du contrat d'assurance (ex : celles mentionnées sur des conditions particulières).
- 4.3.2.2 D'examiner l'équivalence du niveau de garantie du contrat externe sur la base de la durée d'amortissement du prêt, sans tenir compte des possibles allongements de durée résultant d'options de modulation ouvertes par les contrats de prêt, dès lors qu'ils n'ont pas été sollicités par l'emprunteur au moment de cette analyse.
- 4.3.2.3 De ne pas subordonner l'acceptation de la demande d'assurance externe à l'accord préalable des organismes de cautionnement dès lors que le contrat externe est jugé d'un niveau de garantie équivalent par le prêteur et que le prêt reste assuré à la quotité minimale exigée par le prêteur lors de l'octroi du prêt.
- 4.3.2.4 D'effectuer l'analyse des demandes de substitution formulées dans les 12 mois de la signature de l'offre de prêt, uniquement sur la base des critères mentionnés sur la fiche personnalisée remise au candidat à l'emprunt visée au point 4.2.2.

4.3.3 Communication du résultat de l'analyse

- 4.3.3.1 De communiquer systématiquement par écrit à la personne ayant formulé une demande d'assurance externe (le candidat à l'emprunt, l'emprunteur ou le cas échéant, son mandataire) le résultat de l'analyse de l'équivalence du niveau de garanties, en indiquant clairement si le contrat externe proposé est jugé recevable ou non au regard des critères CCSF retenus par l'établissement.
- 4.3.3.2 De répondre aux demandes de déliaison des candidats à l'emprunt dans des délais compatibles avec l'opération immobilière envisagée et en tout état de cause dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.
- 4.3.3.3 En cas de demande d'assurance externe et à tout moment dans le traitement de cette demande, de s'abstenir de présenter le choix de l'assurance externe comme étant de nature à mettre en difficulté l'emprunteur en cas de survenance d'un sinistre et d'employer des formules générales de nature à le dissuader d'y recourir.
- 4.3.3.4 Lorsque le contrat de prêt ouvre des possibilités d'allongement de la durée d'amortissement, d'informer le client que l'exercice de cette option nécessitera l'accord préalable de l'assureur sur l'allongement de la durée de couverture, sauf à ce que le contrat d'assurance couvre explicitement l'allongement en résultant.
- 4.3.3.5 En cas de refus de l'assurance externe, de mentionner précisément dans le courrier d'information, les défauts d'équivalence le justifiant en veillant à les dissocier clairement des autres informations éventuellement communiquées.

4.3.4 Suites données à l'acceptation du contrat externe

- 4.3.4.1 Pour les demandes de substitution acceptées qui ont été formulées dans le délai de 12 mois suivant la signature de l'offre de prêt, d'éditer un avenant concomitamment au courrier d'information sur l'acceptation du contrat externe présenté et de prendre toute mesure destinée à limiter le risque de paiement d'une double cotisation d'assurance pour l'emprunteur (par exemple, informer dans les courriers

d'acceptation sur la nécessité d'un retour rapide de l'avenant après le délai de réflexion légal, prise en compte de l'avenant signé dans les meilleurs délais...).

- 4.3.4.2 Dans le cas où la demande de substitution a été acceptée par le prêteur sur la base d'une proposition d'assurance engageant uniquement l'assureur externe, d'éditer l'avenant dès réception des documents actant de la souscription ferme du contrat proposé.

4.4 Contrôle du respect du principe du libre choix

- 4.4.1 Aux fins de contrôle interne et de traitement des réclamations, d'adapter les moyens de contrôler la conformité de leurs pratiques commerciales avec le principe de libre choix de l'assurance emprunteur, notamment avec l'article L.313-32 du Code de la consommation, y compris lorsqu'aucune offre de prêt n'est émise, par exemple en conservant, dans des délais compatibles avec les obligations issues de la loi « Informatique et libertés », les versions des documents précontractuels communiquées au candidat à l'emprunt, dont les simulations.
- 4.4.2 De mentionner sur les documents transmis par le demandeur la date de réception par le prêteur y compris lorsqu'ils sont reçus par un service n'étant pas en charge du traitement de la demande (ex : date de réception par le service courrier du prêteur).

La présente recommandation sera effective à compter du 1^{er} janvier 2018.