

## Distribution d'assurance emprunteur en crédit à la consommation Préconisations de l'ASF

En septembre 2022, l'EIOPA a publié un rapport sur la distribution d'assurance emprunteur (ADE) par le canal bancaire, élaboré à partir de données recueillies auprès d'assureurs et de prêteurs sur la période 2018 / 2022.

Dans ce rapport, l'autorité européenne met en évidence la faible valeur pour le client de certaines de ces assurances et lance un avertissement aux assureurs et au prêteurs, les mettant en demeure d'améliorer la situation. L'ACPR a pris le relais et lancé une enquête auprès des principaux groupes bancaires.

En réponse aux préoccupations exprimées par les superviseurs européen et national et pour s'assurer que la distribution de l'assurance emprunteur facultative liée à des crédits à la consommation répond bien aux exigences de respect des intérêts de l'emprunteur, les adhérents de l'ASF spécialisés dans le crédit à la consommation ont élaboré les préconisations suivantes :

### L'AMÉLIORATION DE LA VALEUR CLIENT

L'EIOPA et l'ACPR ont souligné l'importance du ratio « sinistres sur primes » et de son évolution.

Les adhérents, toujours attachés à offrir la meilleure valeur possible pour leurs clients, confirment faire leurs meilleurs efforts dans cette perspective d'ici 2026 pour les nouveaux contrats.

Il est rappelé que chaque adhérent détermine librement la manière de répondre aux attentes de l'EIOPA et l'ACPR.

### L'INFORMATION DU CLIENT SUR LE CONTRAT D'ASSURANCE

1/ au moment de la souscription, lorsque l'assurance est facultative, cela est clairement rappelé au client. Le client doit manifester expressément sa volonté d'adhérer à l'assurance qui lui est conseillée.

Les exclusions sont mises en évidence (par exemple, avertissement du client sur l'existence d'exclusions de garantie et leurs conséquences).

2/ en cours de contrat, un moyen de communication est fourni aux clients pour la gestion de leur contrat. L'information sur les produits est publique et facilement disponible. Lorsque l'établissement a connaissance d'un événement susceptible de donner lieu à une prise en charge, il est rappelé au client qu'il a souscrit une assurance emprunteur qui pourrait être utilisée pour couvrir ses échéances.

### LES CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT D'ASSURANCE PROPOSÉ

Les contrats d'assurance emprunteur proposés présentent les caractéristiques suivantes :

1/le prêteur s'engage à faciliter largement la résiliation de l'assurance

2/ afin de mutualiser les risques, il s'agit de contrats groupe permettant d'offrir une tarification unique à l'ensemble des souscripteurs d'une même police d'assurance ayant le même profil et pour le même type de crédit.

3/ la prime d'assurance est payée mensuellement. Il n'existe pas de prime unique.

4/ Les établissements veillent à ce que l'assurance proposée soit en cohérence avec la durée du crédit souscrit notamment en termes de délais de carence ou de franchise.

## LE SUVI D'INDICATEURS PAR CHAQUE ADHÉRENT

Chaque adhérent est encouragé à choisir et suivre les indicateurs pertinents pour évaluer la valeur créée pour ses clients.

### 1/ La satisfaction du client

Le niveau de satisfaction du client concernant la commercialisation de l'assurance est suivi notamment au moyen des outils suivants :

i/ contrôles *a posteriori* (appels de bienvenue, sms...)

ii/ mesure de la satisfaction après souscription, notamment pour mesurer la satisfaction d'un consommateur ayant souscrit une assurance, par exemple, au moment de la souscription, après résiliation ou après un sinistre

iii/ suivi du Net Promoter Score (mesure de la propension et de la probabilité de recommandation par le consommateur).

### 2/ Suivi d'indicateurs propres aux contrats d'assurance distribués

- ratio sinistres sur primes
- taux de refus des sinistres
- taux de réclamations
- taux de résiliations/renoncations
- mise en place de seuils d'alerte assortis de plans d'action en vue de l'amélioration des indicateurs

L'ASF a l'intention de confier, à échéance régulière et à une société extérieure, la réalisation d'une étude qualitative auprès des clients de ses adhérents sur la distribution d'assurance emprunteur en crédit à la consommation.

Décembre 2024