



## Communiqué de presse

---

Paris, le 3 novembre 2023

### **Une campagne de visites mystères de l'ACPR montre que la commercialisation des contrats d'assurance obsèques est toujours défailante**

**L'ACPR a mené en 2023 une campagne de visites mystères sur le thème de la commercialisation des produits obsèques. Les résultats montrent que la Recommandation adoptée par l'Autorité en 2021, après des échanges approfondis avec l'ensemble des parties prenantes, est très peu appliquée. L'Autorité rappelle aux distributeurs de contrats d'assurance obsèques qu'ils doivent désormais se mettre sans délai en conformité avec leurs obligations de respect des intérêts de la clientèle.**

L'ACPR a réalisé, sur l'ensemble du territoire métropolitain, 300 visites mystères dans des points de vente d'un panel représentatif de seize réseaux de distribution de contrats d'assurance obsèques (entreprises de pompes funèbres, organismes d'assurance et établissements bancaires). Les profils des visiteurs et le scénario retenu devaient amener les distributeurs à se renseigner sur leur situation et délivrer un conseil personnalisé.

#### **Principaux constats de la campagne :**

Les distributeurs n'interrogent pas suffisamment les clients sur :

- leur objectif, tout particulièrement sur le fait de savoir s'ils souhaitent organiser leurs obsèques en choisissant à l'avance des prestations (inhumation/crémation, modèle de cercueil...) ou seulement les financer ;
- leur situation financière et personnelle, avec notamment pour conséquence une absence d'échange sur l'intérêt, faute de famille proche, de rédiger une clause bénéficiaire personnalisée.

Les visiteurs ne sont pas clairement informés sur :

- les caractéristiques essentielles des contrats obsèques, entre autres sur la possibilité que le capital garanti soit insuffisant pour couvrir l'intégralité des frais d'obsèques ;
- les caractéristiques du produit proposé, par exemple les limites de garantie.

Le conseil reste sommaire et peu personnalisé :

- les « fiches conseil » rappellent rarement la faculté de prélever des fonds directement sur le compte bancaire du défunt pour régler les frais d'obsèques ;
- la motivation du conseil se fait au moyen de phrases standardisées qui n'expliquent pas en quoi le contrat proposé est adapté à la situation du visiteur.

L'ACPR relancera donc en 2024 une série de contrôles sur place et tirera les conséquences des défaillances qui seraient une nouvelle fois constatées.

### **À propos de l'ACPR**

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est l'autorité administrative qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général.

Visitez notre site <https://acpr.banque-france.fr/> et <https://www.abe-infoservice.fr/>

### **Contact Presse :**

Unité Communication de l'ACPR - Email : [presse@acpr.banque-france.fr](mailto:presse@acpr.banque-france.fr) - 01 42 44 72 76