



Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 22 (mars - avril 2015) Rubrique protection de la clientèle

La convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) signée en 2006 et renouvelée en 2011 entre l'État, les organisations professionnelles des secteurs de la banque (1) et de l'assurance (2), des associations de consommateurs et des associations représentant les personnes malades ou handicapées, vise à faciliter l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes ayant ou ayant eu un problème grave de santé. L'ACPR veille à l'application de ce dispositif.

La direction du Contrôle des pratiques commerciales de l'ACPR assure le secrétariat de la commission de médiation AERAS, présidée par M. Emmanuel Constans. Cette commission de médiation est chargée de traiter les réclamations individuelles en lien avec la convention, qui lui sont adressées par des candidats à l'emprunt et à l'assurance emprunteur. Dans le cadre de sa mission, la commission veille au respect du dispositif conventionnel concernant les cas qui lui sont soumis.

L'ACPR intervient également au travers de ses fonctions de contrôle. Depuis février 2011, date de signature de la dernière convention AERAS, l'ACPR a réalisé des contrôles sur place tant auprès d'assureurs que d'établissements de crédit, au cours desquels elle a examiné le respect de cette convention.

Dans ce cadre, elle a invité les assureurs contrôlés :

- **à mettre en place sans tarder la garantie invalidité AERAS (GIS)**, pour ceux des organismes qui ne l'avaient toujours pas fait, et à régulariser la situation des assurés qui, du fait de ce retard, n'avaient pas pu en bénéficier. Le barème retenu pour définir la GIS est certes complexe et peu usuel, mais il ne saurait constituer un obstacle à cette mise en place. Les assureurs ont également été appelés à corriger la définition contractuelle de cette garantie lorsqu'elle n'était pas conforme à la convention AERAS (par exemple, ajout de conditions non prévues par le texte) ;
- **à traiter les demandes d'assurance dans le délai conventionnel** de trois semaines à compter du jour où le dossier est complet, et à mettre en place un dispositif de suivi des délais de traitement qui leur permette de s'assurer du respect de cette exigence de façon efficace et systématique. L'ACPR relève par ailleurs que la réduction des délais de transmission, par les établissements de crédit, des dossiers à l'assureur ferait gagner un temps précieux au client ;
- **à informer plus efficacement les candidats à l'assurance du dispositif d'écrêtement des primes**, qui permet à certains de bénéficier d'un plafonnement de leur prime d'assurance. À cet égard, l'ACPR rappelle qu'il est important que les candidats soient informés par écrit, dans les propositions d'assurance, de leur éventuelle éligibilité au dispositif et que le montant d'économie possible sur toute la durée du prêt leur soit communiqué.

Pour les banques, l'ACPR considère que **l'information des clients quant à leurs droits issus de la convention AERAS, en ce qui concerne notamment la confidentialité des questionnaires de santé, doit être renforcée** (droit de ne pas remplir le questionnaire en agence, par exemple). L'application de certains mécanismes d'information du public prévus par la convention (remise de dépliants AERAS, affichage dans les agences bancaires, etc.) doit également être améliorée.

Par ailleurs, lorsque le prêteur est impliqué dans le traitement des demandes d'assurance, il est essentiel que la confidentialité des données de santé de ces demandes soit parfaitement assurée au sein de l'établissement.

Plus globalement, l'ACPR considère que **les assureurs doivent attacher plus d'importance à l'encadrement et au contrôle de la commercialisation de leurs contrats au sein des réseaux bancaires.**

L'Autorité a également engagé des actions sur la base des questionnaires relatifs à la protection de la clientèle remplis par les assureurs tous les ans. Les réponses ont mis en évidence des manquements au respect de certaines exigences de la convention AERAS et ont amené l'ACPR à intervenir, en 2014, auprès de plusieurs organismes pour demander la mise en place de mesures correctrices. Là encore, les principales défaillances portaient sur la GIS, qui n'avait pas été mise en oeuvre, ainsi que sur l'absence d'information de la clientèle concernant l'écrêtement des surprimes.

1. Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, AFECEI.
2. Fédération française des sociétés d'assurances, FFSA, Fédération nationale de la mutualité française, FNMF, Groupement des entreprises mutuelles d'assurance, GEMA.