

Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 33 (juin - juillet 2017)

Rubrique protection de la clientèle

Le principe de libre choix de l'assurance emprunteur a été introduit en 2010 par la loi Lagarde et renforcé depuis par plusieurs interventions législatives. Il permet à un client de choisir librement le contrat d'assurance destiné à couvrir son prêt immobilier, dès lors qu'il présente un niveau de garantie équivalent au contrat proposé par le prêteur.

Constatant des freins dans la mise en oeuvre de ce principe au travers des réclamations reçues et des contrôles diligents, l'ACPR a décidé de publier une recommandation afin de fluidifier le traitement de ces demandes d'assurance externe. L'objectif est d'inciter les prêteurs à procéder à un diagnostic de leurs pratiques, pour identifier celles qui posent problème et les corriger.

Concrètement, trois axes principaux sont identifiés.

- **L'amélioration de l'information des clients**, de sorte qu'ils disposent de tous les éléments nécessaires pour faire leur demande en amont de l'offre de prêt (pièces requises, coordonnées d'envoi, attentes du prêteur en matière de garanties, etc.). Il est apparu, par exemple, que certains établissements communiquaient trop tardivement leurs attentes en matière de garanties (critères du Comité consultatif du secteur financier), ce qui empêchait les clients de faire jouer la concurrence en temps utile. La recommandation invite ainsi les prêteurs à effectuer cette communication dès qu'ils ont connaissance des informations permettant de déterminer leurs attentes, lesquelles sont connues, en règle générale, dès les premiers échanges avec le client.
- **La fluidification du traitement des demandes et la suppression des pratiques** qui peuvent limiter pour le client la possibilité d'exercer son droit au libre choix ou ralentir ses démarches. Par exemple, certaines banques se contentent parfois, en guise de réponse à une demande d'assurance externe, de formuler une contre-proposition tarifaire, sans indiquer au client si le contrat qu'il propose est recevable ou non. Cette pratique, qui laisse le client dans l'incertitude, est de nature à biaiser la négociation. C'est pourquoi l'ACPR recommande que toute demande reçoive une réponse écrite indiquant clairement si le contrat externe proposé est recevable ou refusé.
- **La traçabilité du traitement de ces demandes**. Les prêteurs sont les premiers responsables du fonctionnement de ce dispositif et doivent, à ce titre, s'assurer que toutes les demandes formulées sont traitées et qu'elles le sont correctement. Par exemple, les contrôles réalisés ont montré que des insuffisances dans la conservation des pièces empêchaient souvent de vérifier qu'aucune pénalité financière n'était appliquée aux clients proposant un contrat concurrent (les pénalités financières étant strictement prohibées dans ce cas).

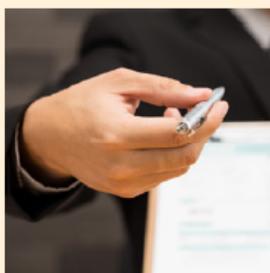
La recommandation entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2018

LE DROIT DE SUBSTITUTION DANS LES 12 MOIS DE LA SIGNATURE DU PRÊT

La loi du 17 mars 2014 a introduit la possibilité pour un emprunteur de substituer le contrat d'assurance couvrant son prêt immobilier par un nouveau contrat dans les 12 mois de la souscription de son crédit. Il s'agit principalement de permettre à un client, qui n'aurait pas pu faire jouer la concurrence sur

son offre de prêt, de disposer d'un an pour le faire.

Les échanges avec les professionnels, les associations de consommateurs et la direction générale du Trésor lors de l'adoption de la recommandation ont permis de constater que la plupart des acteurs considéraient le texte comme sans ambiguïté quant à son champ d'application. Le dis-



positif prévu par le texte n'est pas restreint aux emprunteurs ayant opté pour un contrat proposé par le prêteur. Il permet également à un emprunteur ayant opté, avant la signature du contrat de prêt, pour une assurance externe, de faire jouer le droit de substitution et de changer de contrat dans les 12 mois suivant la signature du crédit.