

DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS

CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :

S. Bauhardt, à propos de l'avis du CCSF du 23 Mai 2023 (Contrat d'assurance habitation) : l'information et le conseil aux assurés, bjda.fr 2023, n° 88

A propos de l'avis du CCSF relatif à l'information et le conseil aux assurés en assurance habitation du 23 mai 2023

Sébastien Bauhardt
Avocat (Orid Avocats)

CCSF 23 mai 2023 – Information et conseil - MRH

Le 10 Octobre 2022, le ministre de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique a sollicité le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) afin « *d'analyser l'information délivrée par l'assureur à son assuré tout au long de la relation contractuelle, d'évaluer si l'assureur vérifie de manière régulière que le contrat conseillé est toujours adapté aux exigences et aux besoins du souscripteur et de proposer toutes mesures utiles visant à pallier les défaillances éventuelles d'information et de conseil des assureurs dans le cadre des contrats d'assurance habitation* »

Cette demande faisait suite à des reproches formulés par des députés de la majorité à l'encontre des assureurs commercialisant des contrats d'assurance habitation accusés d'insuffisamment informer et conseiller leurs clients en cours de contrat¹.

Le CCSF a rendu son avis du 23 Mai 2023 et constaté à « *l'unanimité de ses membre* » :

- « *que l'information de l'assuré était effectivement très insuffisante* »
- « *(qu'il était nécessaire) de vérifier que les garanties étaient toujours adaptées aux besoins des assurés et à leur évolution éventuelle* »

Ces constats l'ont conduit à formuler une série de propositions visant à « *renforcer l'information et le conseil aux assurés (en matière d'assurance habitation)* ».

Le CCSF recommande ainsi aux professionnels de l'assurance :

- « *d'envo(ys) régulièrement sur un support durable, un rappel des caractéristiques du bien assuré* » ;

¹ Les députés Richard Ramos et Sophie Mette considéraient que « *de nombreuses assurances ne communiquent pas sur les garanties supplémentaires auxquelles doivent souscrire leurs clients lorsque ces derniers acquièrent certains biens, nous pouvons prendre l'exemple des panneaux photovoltaïques. Leurs clients ne sont donc pas bien assurés et lorsque, par exemple, intervient un épisode climatique extrême, ils ne sont pas indemnisés par les assureurs* ».

- de compléter l'avis d'échéance annuel en « *rappelant la nécessité de contacter son assureur en cas de modification de sa situation ou d'évolution de ses biens* » et en fournissant des « *exemples pédagogiques des situations qui nécessitent une adaptation des garanties (réalisation de travaux d'aménagement, de constructions intérieures ou extérieures)* » ;

Ces nouvelles informations doivent alerter le client sur « *les risques encourus en cas de non-déclaration d'un changement de situation* » et le pousser à contacter son assureur ou son intermédiaire en assurances afin que son contrat puisse être modifié pour couvrir les nouveaux risques auxquels il est exposé.

Ayant toutefois conscience du fait que ces alertes pourraient ne pas être suffisantes, le CCSF recommande également aux professionnels de l'assurance :

- « *de veiller à ce qu'un échange périodique (par exemple tous les 5 ans au plus tard) se tienne avec tout client (ayant pas réagi aux alertes) afin de constater les possibles évolutions des biens assurés qui nécessiteraient une adaptation des garanties* »
- « *de propose(r) des adaptations de contrats et le cas échéant, du tarif* »

Ces propositions simples et qui, pour l'essentiel, impliquent simplement de modifier le contenu de l'avis d'échéance, devraient pouvoir être mises en œuvre sans grande difficultés par les assureurs.

En revanche, on peut douter du fait que ces propositions aient un impact réellement significatif sur les souscripteurs.

En effet, la majorité des souscripteurs de contrat d'assurance habitation sont des profanes et ne disposent pas de la moindre expertise assurantielle.

En se contentant de remettre des informations additionnelles sur un « avis d'échéance » qui n'est généralement pas lu, il est peu probable que les souscripteurs dont la situation a pu évoluer depuis la souscription du contrat prennent conscience de la nécessité de contacter leur assureur pour bénéficier de garanties adaptées.

En réalité, l'une des solutions réellement efficaces à la problématique d'information et de conseil en cours de contrat soulevé par le ministre et les députés aurait sans doute été d'obliger les distributeurs de produits d'assurances à chercher à organiser un entretien régulier avec les souscripteurs afin d'actualiser le conseil qui leur a été délivré.

Cette proposition, qui a été rejetée par le CCSF au motif que « les contacts directs, via le téléphone notamment, (auraient pu) être assimilés à un démarchage commercial par l'assuré » aurait pourtant été parfaitement cohérente avec les obligations des distributeurs d'assurances.

Ces derniers sont en effet débiteurs d'une obligation de conseil à l'égard du souscripteur pendant toute la durée du contrat d'assurance². C'est donc aux distributeurs de veiller à ce que les contrats qu'ils ont distribués restent cohérents dans le temps avec les exigences et les besoins des souscripteurs.

Si, faute d'un encadrement légale ou réglementaire, les modalités dans lesquelles s'exécute cette obligation de conseil en cours de contrat n'est précisé, il nous semble étonnant de voir le

² Traité de droit des assurances – Tome 2 – Jean Bigot n°1260 « *Comme toutes les obligations précédentes, (l'obligation de conseil) dure tant que l'intermédiaire demeure chargé des intérêts du client. La résiliation du contrat ne met pas fin à cette obligation* ».

CCSF pour « *renforcer [...] le conseil aux assurés* » formuler essentiellement des propositions dans lesquelles l'assureur et plus généralement le distributeur d'assurance sont amenés à jouer un rôle passif et à attendre une manifestation de son client.

S'il est bien évidemment pertinent d'améliorer la qualité des informations transmises aux souscripteurs, les propositions du CCSF ne sont pas de nature à permettre de corriger « *les défaillances éventuelles [...] de conseil des assureurs* », la remise d'information au souscripteur, chargé pendant a priori 5 ans, de vérifier seul si son contrat d'assurance est cohérent avec ses nouvelles exigences et nouveaux besoins, ne pouvant pas se substituer à un échange et à un accompagnement par un professionnel.

Retrouvez l'avis :

https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/cp_ccsf_consultation_mrh_0.pdf