



Petites assurances, grosses dépenses!

UFC-Que Choisir du Languedoc Roussillon
UFC Que Choisir Montpellier
22 Mai 2013

Les assurances accessoires, un sujet d'actualité

- Projet de loi consommation contenant un volet assurance
 - Notamment des propositions sur la résiliation
- Débat Européen (Directive Intermédiation en Assurance n°2)
 - Question de la commission perçue de la part des assureurs par les intermédiaires
- Les assurances, une préoccupation majeure des consommateurs
 - Résultats de la grande Consultation Nationale de l'UFC-Que Choisir (2011) sur notre région :
59,7% des consommateurs plaçaient les assurances dans leurs 5 premiers secteurs de préoccupation

Rappel : des problèmes récurrents pour les consommateurs du Languedoc Roussillon

Un démarchage massif en magasin

- Impossibilité pour le client de vérifier l'adéquation de l'assurance à ses besoins et de faire jouer la concurrence
- Discours commercial souvent trompeur et impossibilité pour le consommateur de vérifier les dires dans les Conditions Générales
→ Un véritable démarchage

Doubletons

- Avec la loi = cas où existe un droit à remboursement
- Avec d'autres assurances, soit obligatoires (MRH, Auto), soit largement répandues (ex : assurances contenues dans les CB)

Difficultés de résiliation

- Loi Châtel = différence de traitement entre « assurances individuelles » et « assurances groupes »
 - Assurances individuelles : existence d'une obligation d'information de l'échéance du contrat.
 - Assurances groupes : aucune obligation d'information de la part de l'assureur.
- De ce fait, beaucoup d'assurances choisissent d'être « de groupe »

Les assurances accessoires, une réalité très diverse

Dans l'objet de la couverture

Des biens : *Téléphone mobile, extensions de garanties, « produits nomades » (tablettes, baladeurs MP3), vélos, etc.*

Des services : *annulations train ou avion, fuites d'eau, factures d'électricité, neige, etc.*

Dans la durée de la couverture

Des assurances ponctuelles : *annulations train, avion, etc.*

Des assurances dans la durée : *téléphone mobile, vélos, fuites d'eau, etc.*

Dans les modalités de vente

Vente en face-à-face : *extensions de garantie, téléphone mobile, vélos, neige, etc.*

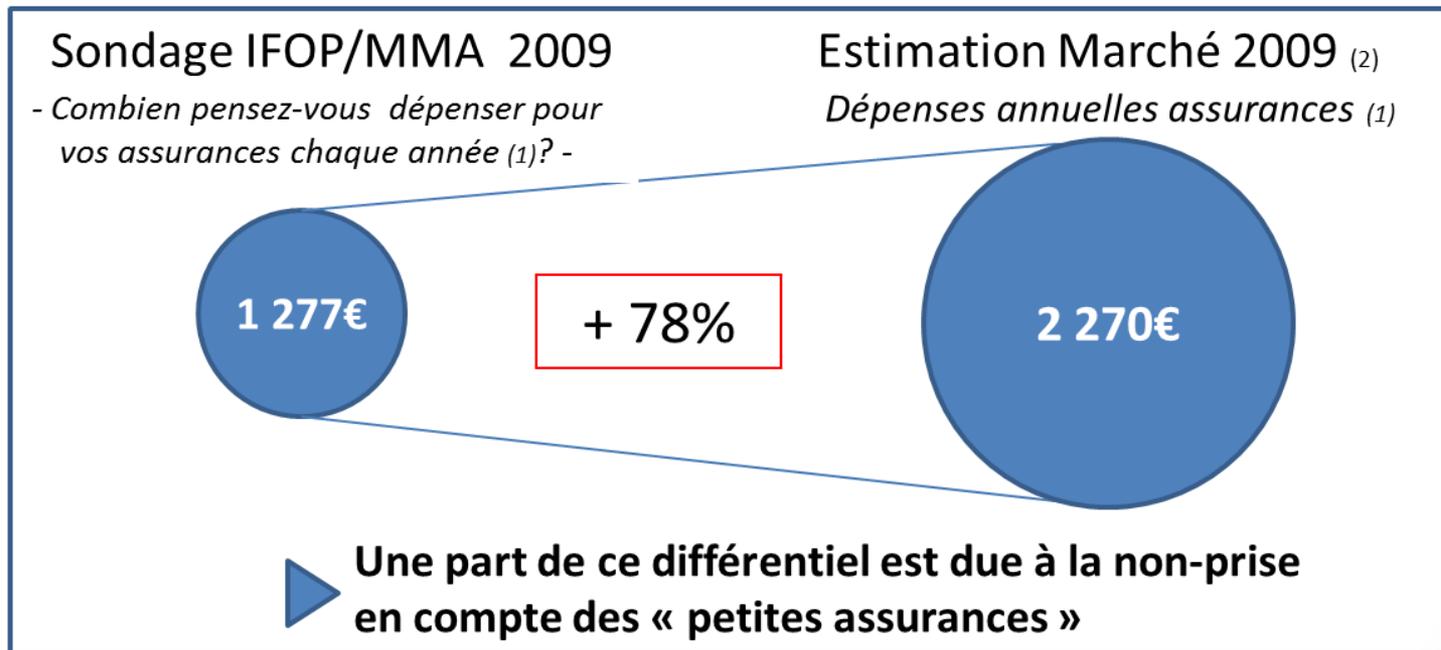
Vente à distance : *fuites d'eau, factures d'électricité, annulation train ou voyage*

Seul point commun : des assurances attachées à un bien ou service, distribuées principalement par des non-assureurs



Des clients très équipés, un coût et une réalité mal estimés

- 81 % des Français ont une assurance affinitaire
 - Et en moyenne, 2,4 assurances affinitaires par Français (Sondage CSA/FG2A, 2013)
- Un coût mal perçu par les consommateurs :



Focus : l'assurance des moyens de paiement et l'assurance « Fuites d'eau »

(1) 2009, Hors vie et prévoyance

(2) Sources : cabinet Facts and Figures

Deux assurances représentatives des mauvaises pratiques dans les « Petites assurances »

- **Assurance Moyens de Paiement (AMP) :**
 - Des assurances incluses dans les packages bancaires ;
 - Dont le contenu exact n'est que rarement expliqué aux clients ;
- **Les assurances « fuite d'eau » :**
 - Un type d'assurance plus récent
 - Lié à un service de base : la distribution d'eau
 - Faisant l'objet d'un démarchage massif

L'Assurance Moyens de paiement : un équipement garanti...

- Objet : Couvrir les souscripteurs contre les risques de perte, de vol et d'utilisation frauduleuse de leurs moyens de paiement (chèque/chéquier, carte bancaire). Dans ces cas, les sommes fraudées sont intégralement remboursées par l'assurance.
- Des assurances contenues systématiquement dans les anciens packages, dont 55% des consommateurs sont équipés.
 - Elles sont aussi massivement dans le socle des nouveaux packages « évolutifs », mis en place par les banques depuis 2 ans :

	Banque Populaire	Banque Postale	BNP Paribas	Caisse d'Epargne	CIC	Crédit Agricole	Crédit Mutuel	LCL	Société Générale
AMP dans les packages en vente?	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui

...Pour une couverture « Peau de chagrin » !

- **Depuis 2009, Directive sur les Services de Paiement :**
 - En cas de fraude sur ses moyens de paiement le consommateur ne supporte qu'une perte maximale de 150€
 - La banque doit rembourser en intégralité le consommateur :
 - s'il n'y a pas eu composition du code confidentiel (internet)
 - si les données du moyen de paiement ont été détournée (internet),
 - s'il y a eu copie du moyen de paiement (données volées sur internet, copie, puis paiement en face à face)
 - Le consommateur ne supporte l'intégralité de la fraude :
 - qu'en cas d'agissement frauduleux de sa part ;
 - qu'en cas de négligence grave que la banque doit prouver.
- **Conséquence : là où elles couvraient la fraude sans limite, les AMP ne sont plus qu'un « rachat de franchise » de 150€**

Le passage de la Directive aurait dû entraîner une forte baisse des prix des AMP. Qu'en est-il pour le Languedoc Roussillon?

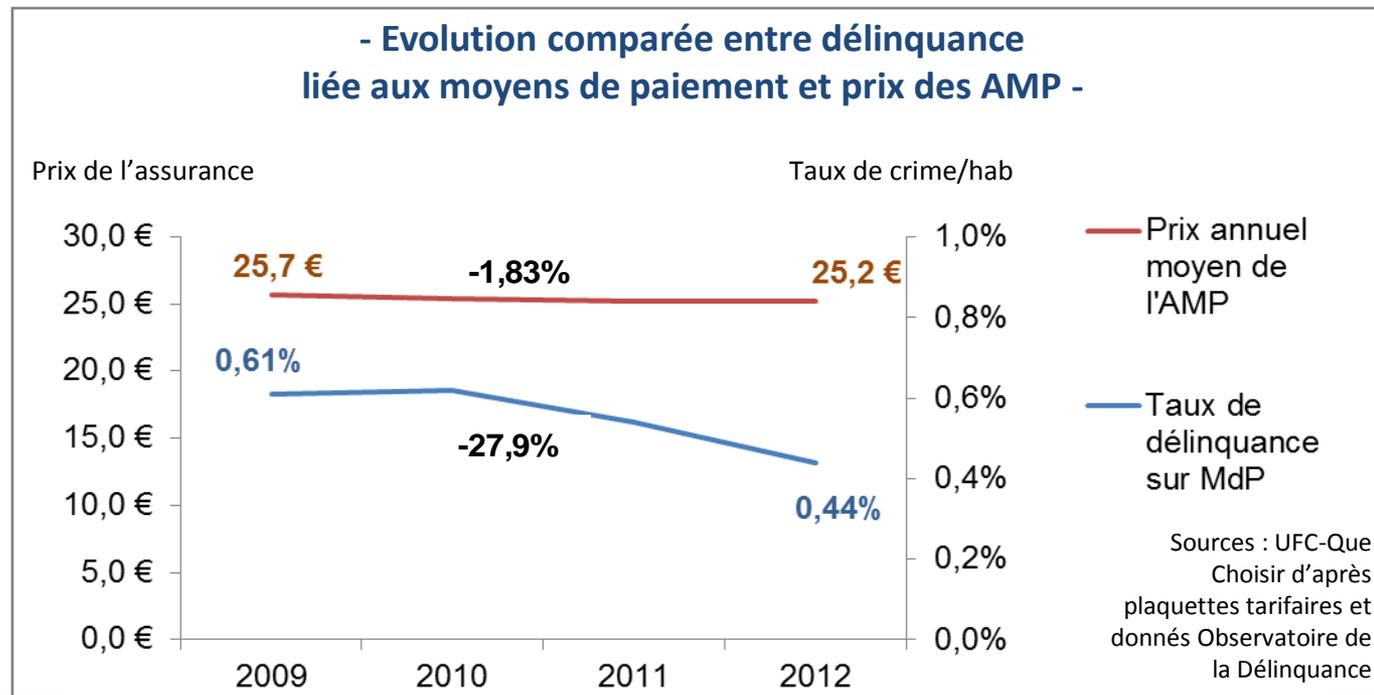
Des tarifs sans lien avec la couverture réelle

- Prix régionaux : un grand écart pour des garanties très proches

	Banque	Prix
AMP la moins chère	Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon	18,3 €
AMP la plus chère	Crédit Agricole Sud Méditerranée	30,0 €

Un différentiel de tarif de **64%**

- Et aucune prise en compte dans les tarifs de la délinquance **régionale** sur les moyens de paiement et de la Directive



Des offres complétées par des services très limités

- Réaction des banques : ajouter des garanties « cosmétiques »...

	Banque Postale	Banque Populaire	CIC	Crédit Mutuel	BNP Paribas	Société Générale	Caisse d'Epargne	LCL	Crédit Agricole
Nouvelles garanties	Espèces (fortes limitations)	Espèces (fortes limitations), clefs, papiers d'identité	Clefs, papiers d'identité	Clefs, papiers d'identité	Espèces (fortes limitations), clefs, papiers d'identité	Espèces (fortes limitations), clefs, papiers d'identité	Aucune	Espèces (forte limitations), clefs, papiers d'identité	Clefs, papiers d'identité

- ...Car aux montants garantis limités
 - Réfection de papiers d'identité :
 - Carte identité : 25€
 - Passeport : 86€
 - Permis de conduire : gratuit
 - Réfection de clefs :
 - De 2€ à environ 100€ selon la complexité
 - En moyenne 40€ pour une clef de porte sécurisée

...A qui profite la prime?

L'assurance...de revenus massifs pour les banques!

- Crédit Agricole 2007 :
 - 194,5 millions d'€ de cotisations
 - 8 millions d'€ de reversement
 - 2,9 millions d'euros de frais de gestion
 - ...Une marge nette de 94,4%
- Cette même année, les banques françaises avaient reçu 1 milliard d'euros de cotisations* ...
- Un profit global probable de 940 millions d'euros en 2007...
...Et sans doute supérieur depuis 2009 suite au passage de la Directive

AISSE	NOM	COTISATIONS	SINIESTRES
802	CRCAM du NORD-EST	6 375 638,47	276 548,78
810	CRCAM CHAMPAGNE BOURGOGNE	5 296 980,80	138 888,30
812	CRCAM NORD MIDI PYRENEES	6 253 444,59	212 412,87
813	CRCAM ALPES PROVENCE	4 307 283,98	380 770,39
817	CRCAM Charente-Maritime Deux- Sèvres	3 697 669,64	129 093,14
820	CRCAM de la CORSE	801 079,01	21 737,32
822	CRCAM des COTES D'ARMOR	4 575 649,87	117 120,98
824	CRCAM CHARENTE - PERIGORD	4 018 462,01	92 850,24
825	CRCAM de FRANCHE-COMTE	3 843 537,60	82 026,55
829	CRCAM du FINISTERE	5 212 372,61	238 891,63
830	CRCAM du GARD	3 365 761,78	114 723,10
831	CRCAM de Toulouse et du Midi Toulousain	2 516 419,66	235 504,58
833	CRCAM AQUITAINE	9 445 942,85	495 984,63
835	CRCAM du MIDI	5 723 607,43	195 181,70
836	CRCAM de FILLE-ET-VILAINE	3 007 249,68	114 884,13
839	CRCAM SUD RHONE ALPES	6 548 318,50	212 316,20
844	CRCAM du VAL DE FRANCE	4 137 422,72	77 838,41
845	CRCAM LOIRE HAUTE LOIRE	1 834 544,02	89 945,65
847	CRCAM ATLANTIQUE VENDEE	5 266 488,81	103 359,61
848	CRCAM CENTRE LOIRE	5 084 507,50	252 830,72
850	CRCAM du MORBIHAN	4 511 419,70	120 800,81
851	CRCAM LORRAINE	6 592 140,32	183 369,38
855	CRCAM de FOISE	3 028 591,55	48 601,62
856	CRCAM de NORMANDIE	6 151 430,50	227 584,83
858	CRCAM CENTRE FRANCE	8 848 344,49	888 062,99
859	CRCAM PYRENEES-GASCOGNE	2 708 091,35	74 043,12
871	CRCAM SUD-MEDITERRANEE	1 938 578,83	86 470,81
872	CRCAM ALSACE-VOGES	2 397 653,52	74 883,78
878	CRCAM CENTRE EST	10 368 199,28	353 585,28
879	CRCAM ANJOU et du MAINE	4 918 894,30	148 898,93
881	CREDIT AGRICOLE des SAVOIE	7 242 439,90	287 867,11
882	CRCAM de PARIS et d'ILE-DE-FRANCE	14 115 367,99	758 296,38
883	CRCAM NORMANDIE SEINE	4 781 626,66	182 805,61
887	CRCAM BRIE PICARDIE	3 973 964,52	414 049,83
891	CRCAM PROVENCE COTE D'AZUR	7 288 813,26	586 124,45
894	CRCAM TOURAINE POITOU	4 532 034,92	157 246,03
895	CRCAM du CENTRE OUEST	3 273 819,50	47 024,83
900	CRCAM de la GUADELOUPE	1 874 784,59	24 584,63
902	CRCAM de la MARTINIQUE	1 574 905,95	7 706,74
903	CRCAM de la REUNION	3 045 074,64	50 773,12
		194 462 137,28	8 283 326,15

Source : Marianne d'après note interne Crédit Agricole

Mais l'AMP n'est pas un cas isolé...

L'assurance fuites d'eau, une assurance de services à l'intérêt également douteux...

- Objet : garantir la perte d'eau due à une rupture de canalisation entre le compteur et le domicile de l'assuré.
 - Ces contrats peuvent être complétés, selon les cas, d'une garantie des dommages sur canalisation, d'une garantie contre les engorgements...
- Coût : de 36 à 108€/an selon les garanties
- Des pratiques de démarchage agressif :
 - Des dizaines de millions de courriers envoyés chaque année ;
 - Des envois indifférenciés : aux locataires comme aux propriétaires, habitants en maison comme en appartement ;
 - Utilisant les logos des distributeurs d'eau (Véolia, Suez), ce qui entraîne une confusion avec la facture d'eau à régler.

...Du fait de doublons tant vis-à-vis d'autres assurances que d'une moindre utilité du fait de la loi!

- Doublon vis-à-vis des autres assurances :
 - Assurance Multirisque habitation du locataire ou du propriétaire
 - Assurance de la copropriété...
- Restriction de l'utilité du fait de la loi :
 - Article 2 de la loi du 17 mai 2011 (décret d'application 24/09/12) : l'opérateur du service d'eau doit informer son client, par tout moyen, et au plus tard lors de la facture suivant le relevé, quand il constate une augmentation anormale de la consommation susceptible d'être due à une fuite.
 - Si le consommateur répare la fuite dans les 30 jours, il n'aura à payer au maximum que le double de la consommation moyenne sur la période (3 ou 6 mois en général, selon les relevés de compteurs)
 - La dépense moyenne annuelle en eau étant de 183€/an, le périmètre couvert par cette assurance est désormais très réduit.

Comme pour les AMP, peu ou pas de prise en compte des doublons dans la tarification de ces assurances

Les demandes de l'UFC-Que Choisir sur les assurances accessoires

- **Pour garantir le consentement éclairé du consommateur :**
 - Mise en place d'un droit de rétractation ;
 - Que dans toute communication en vue de la vente d'un produit d'assurance, les exclusions soient mentionnées de manière aussi explicite que les garanties ;
 - L'obligation pour le vendeur d'indiquer au client son niveau de commissionnement sur l'assurance vendue.
- **Pour faciliter la sortie du consommateur :**
 - L'établissement d'une résiliation à tout moment à partir d'un an dans le contrat d'assurance.

Annexe : détails du protocole

- **Calcul des prix des assurances AMP :**
 - Moyenne arithmétique des prix de la région constatés sur les brochures des réseaux suivants : Banque Populaire, BNP Paribas, Caisses d'Épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, La Banque Postale, LCL, Société Générale.
- **Calcul de la criminalité locale sur les moyens de paiement**
 - Recueil des données de l'Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales (ONDRP) sur les catégories suivantes :
 - Escroquerie/abus de confiance
 - Falsification et usage de chèques volés
 - Falsification et usage de cartes de crédit
 - Infraction à la législation sur les chèques
 - Division du nombre total d'infraction sur les 4 catégories de délits cités par le nombre d'habitants de la région (Source INSEE 2009)