



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir

Union régionale

Ile de France

siège : 22 place de la République - 93140 BONDY

✉ : 22 rue de l'Orme au Charron 77340 PONTAULT-COMBAULT

contact@ufcquechoisir-iledefrance.org

www.ufcquechoisir-iledefrance.org

Communiqué de presse 30 mai 2013

Petites assurances (moyens de paiement, fuite d'eau, etc.)...

Trop grosses dépenses pour les franciliens !

Alors que les assurances sont un poste important de préoccupation des franciliens (grande consultation UFC Que Choisir) l'UFC-Que Choisir Ile de France présente, à la veille de la discussion à l'Assemblée nationale du projet de loi « consommation », les résultats sans appel de son analyse quant à l'utilité des assurances moyens de paiement (AMP) et, à l'appui du constat similaire pour les assurances « fuites d'eau », en appelle aux parlementaires pour mieux encadrer ce type d'assurances dites « accessoires ».

Alors que 55% des clients des banques sont équipés d'une AMP dont l'objet est de rembourser les clients en cas de perte, de vol et d'utilisation frauduleuse de leur carte bancaire ou chéquier, et qu'elles sont encore contenues d'office dans les forfaits de 6 des 9 réseaux bancaires présents dans notre région, l'UFC-Que Choisir Ile de France, à l'appui de certains témoignages ou critiques de consommateurs et du contexte national d'explosion de la fraude à la carte bancaire (+21% de plus entre 2009 et 2011), a mené l'enquête sur la pertinence de cette assurance pour les consommateurs franciliens. Le résultat est sans appel : les franciliens paient plein pot une couverture peau de chagrin !

- Une couverture réduite à « peau de chagrin »...

Depuis 2009, la loi oblige les banques à rembourser l'intégralité des sommes fraudées, à l'exception d'un forfait de 150€ restant à la charge du client victime. Mais cette « franchise » ne s'applique pas pour la plupart des fraudes sur Internet où le code confidentiel n'est pas utilisé. De ce fait, l'intérêt de l'assurance devient limité à 150€, là où auparavant elle couvrait des montants illimités de fraude.

...et des tarifs déconnectés de la réalité de la délinquance départementale

Avec les assurances moyens de paiement, les banques, notamment les caisses régionales, pratiquent la politique du payer plus pour être moins bien couvert. En effet, malgré les importantes avancées législatives ayant réduit l'intérêt des AMP, le prix des assurances n'a baissé que de 0,67 %, alors qu'on pouvait s'attendre à une baisse bien plus importante au vu des chiffres locaux de la délinquance locale. Dans notre région, la délinquance sur les moyens de paiement a ainsi baissé de 13,6 %. Comment ne pas dénoncer le fait que l'AMP ne suive pas la logique classique de l'assurance, où le prix est lié à l'étendue de la garantie et au risque réel de sinistre ?

Au final, l'assurance des moyens de paiement est **l'assurance... de revenus massifs pour les banques** puisqu'elle représentait déjà en 2007 (soit avant le passage de la loi) pas moins de 940 millions d'euros de marge en France et de 16,9 millions d'euros pour les seules Caisses régionales du Crédit agricole Paris-Ile de France et Brie Picardie

Mais l'impertinence ne se limite pas à la seule assurance des moyens de paiement, c'est l'ensemble des assurances dites « accessoires » qui pose problème. Par exemple, l'assurance « fuites d'eau » censée couvrir les pertes/fuites d'eau du branchement au domicile et qui fait l'objet d'un démarchage particulièrement agressif souffre des mêmes griefs : cette assurance a considérablement perdu de son intérêt depuis le passage d'une loi de mai 2011 obligeant les distributeurs d'eau à prendre en charge une large part du coût d'une fuite.

Non seulement opaques sur la portée réelle de la couverture et trop onéreuses pour les consommateurs, la majorité de ces assurances sont un fléau de longue durée : étant le plus souvent des assurances de groupe non soumises à la loi Chatel, le professionnel n'est pas tenu d'informer le consommateur de la possible résiliation à date anniversaire. Résultat : quand le consommateur veut se libérer, il est souvent trop tard, il et doit encore payer pendant des mois...

Face à ces mauvaises pratiques répétées dans le secteur des assurances « accessoires », et dans la perspective de la discussion du projet de loi consommation, l'UFC-Que Choisir intervient auprès des parlementaires et leur demande :

- ♣ **Pour garantir le consentement éclairé du consommateur** : la mention des exclusions de manière aussi explicite que les garanties dans toute communication commerciale d'un produit d'assurance ;
L'obligation pour le vendeur d'indiquer au client son niveau de commissionnement sur l'assurance vendue.

- ♣ **Pour faciliter la liberté du consommateur** :
 - la mise en place d'un droit de rétractation ;
 - l'établissement d'une résiliation à tout moment à partir d'un an dans le contrat d'assurance.