



DEPUIS 2012, LES SOCIALISTES ET LA GAUCHE AGISSENT POUR REDRESSER NOTRE PAYS, RENFORCER LES PROTECTIONS ET OUVRIR DE NOUVEAUX DROITS. LES RÉFORMES ENGAGÉES PORTENT AUJOURD'HUI LEURS FRUITS.

# PROTÉGER LES CONSOMMATEURS: BANQUE ET ASSURANCE

DROITS DES CONSOMMATEURS

## LE DIAGNOSTIC

Certains services (*banques et assurances notamment*) étaient tellement complexes à résilier que les consommateurs se trouvaient bien souvent captifs. Il ne pouvait pas bénéficier facilement des meilleurs tarifs ou services.

Par ailleurs, le recours massif aux crédits à la consommation ne s'accompagnait pas d'une information suffisante, ni d'une responsabilisation des organismes prêteurs. Or ces crédits jouent un rôle majeur dans le surendettement.

## QUI EST CONCERNÉ ?

Tous les consommateurs, et en particulier les clients des banques et assurances.

## QUELS OBJECTIFS ?

S'assurer que le consommateur puisse réellement bénéficier des meilleurs tarifs et que ses droits soient applicables facilement.

Protéger le client bancaire et prévenir le surendettement.

## QUELLE CONCERTATION ?

Un premier rapport concernant la protection des consommateurs a été rédigé par le Centre d'Analyse Économique. Le Conseil national de la consommation a ensuite été réuni pour donner un avis sur le projet de loi.

## DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Loi adoptée le 13 février 2014.

Décrets d'application publiés en 2014 et 2015.

## LE SENS DE NOTRE ACTION

S'il doit y avoir concurrence, il faut qu'elle bénéficie aux citoyens. Les situations de rentes liées aux mécanismes complexes de résiliation faussaient cette concurrence, en défaveur du consommateur. Faciliter les échanges commerciaux, oui, mais surtout libérer l'utilisateur en lui permettant d'être réellement protégé.

## ÉLÉMENTS CLÉS

- ▶ **UN AN POUR CHOISIR SON ASSURANCE EMPRUNTEUR :** la loi facilite la délégation d'assurance lors d'un prêt immobilier et permet à l'emprunteur de changer de contrat d'assurance dans les 12 mois suivant la signature du prêt.
- ▶ **AU-DELÀ D'UN AN DE CONTRAT, RÉSILIER SES ASSURANCES AUTO ET HABITATION À N'IMPORTE QUEL DATE :** un assuré peut dorénavant résilier son contrat sans attendre l'échéance anniversaire.
- ▶ **LES PRÊTEURS CO-RESPONSABLES DU SURENDETTEMENT :** création d'un registre national des crédits à la consommation auprès de la Banque de France. Les organismes peuvent y vérifier la solvabilité d'un client. Si un prêt est accordé trop facilement, à risque pour l'emprunteur, le prêteur peut dorénavant être condamné pour soutien abusif.

## QUELS RÉSULTATS ?

Selon l'indicateur choisi,  
les français ont gagné en 2015  
**ENTRE 0,9% ET 1,7%**  
**DE POUVOIR D'ACHAT**  
**SUPPLÉMENTAIRE.**

DROITS  
CONSOMMATION  
MEILLEURS TARIFS  
LUTTE CONTRE  
LE SURENDETTEMENT

## DEPUIS ?



LOI ADOPTÉE

DÉCRETS  
D'APPLICATION  
PUBLIÉS

## POUR QUI ?

TOUS LES  
CONSOMMATEURS

## OBJECTIFS

S'IL DOIT Y AVOIR  
CONCURRENCE, IL FAUT  
QU'ELLE BÉNÉFICIE  
AUX CITOYENSS'ASSURER QUE  
LE CONSOMMATEUR  
PUISSE RÉELLEMENT  
BÉNÉFICIER DES  
MEILLEURS TARIFS ET  
QUE SES DROITS SOIENT  
APPLICABLES FACILEMENTLIBÉRER L'USAGER  
EN LUI PERMETTANT  
D'ÊTRE RÉELLEMENT  
PROTÉGÉPROTÉGER LE CLIENT  
BANCAIRE  
ET  
PRÉVENIR  
LE SURENDETTEMENT

## LE CONSTAT

CERTAINS SERVICES (BANQUES ET  
ASSURANCES NOTAMMENT) ÉTAIENT  
TELLEMENT COMPLEXES À RÉSILIER QUE  
LES CONSOMMATEURS SE TROUVAIENT  
BIEN SOUVENT CAPTIFSLE RECOURS MASSIF AUX CRÉDITS À LA  
CONSOMMATION NE S'ACCOMPAGNAIT PAS  
D'UNE INFORMATION SUFFISANTE, NI D'UNE  
RESPONSABILISATION DES ORGANISMES PRÊTEURS

## COMMENT ?

UN AN POUR CHOISIR  
SON ASSURANCE EMPRUNTEURAU-DELÀ D'UN AN DE CONTRAT,  
RÉSILIER SES ASSURANCES AUTO ET  
HABITATION À N'IMPORTE QUEL DATELES PRÊTEURS CO-RESPONSABLES  
DU SURENDETTEMENT:  
► CRÉATION D'UN REGISTRE NATIONAL  
DES CRÉDITSSI UN PRÊT EST ACCORDÉ  
TROP FACILEMENT LE PRÊTEUR  
PEUT DORÉNAVANT ÊTRE CONDAMNÉ  
POUR SOUTIEN ABUSIF

## RÉSULTATS

LES FRANÇAIS ONT  
GAGNÉ EN 2015  
ENTRE 0,9% ET 1,7%  
DE POUVOIR D'ACHAT  
SUPPLÉMENTAIRE