



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 12/11/2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Assurance-emprunteur Action de groupe contre LCL

Alors que le bilan « assurance-emprunteur » du Comité consultatif du secteur financier vient de paraître et qu'il lève le voile sur des obstacles dressés par les banques pour entraver la concurrence, notamment le non-respect du délai de 10 jours pour répondre à une demande de substitution, l'UFC-Que Choisir lance aujourd'hui, sur la base de nombreuses plaintes, une action de groupe contre LCL devant le Tribunal judiciaire de Lyon.

L'UFC-Que Choisir a été alertée ces derniers mois par des consommateurs quant aux pratiques mises en place par LCL pour empêcher le consommateur désirant changer d'assurance-emprunteur de se tourner vers la concurrence.

Alors que la réglementation impose, depuis 2010, aux établissements de répondre au plus tard 10 jours après réception de la demande de changements d'assurance emprunteur, plusieurs consommateurs ont dénoncé le silence opposé par LCL pendant plusieurs mois, en toute illégalité.

Avec ce mutisme, LCL court-circuite la procédure de substitution, poussant les emprunteurs à devoir attendre une année de plus pour changer d'assurance, puisque l'emprunteur doit demander le changement dans un certain délai, sous peine de devoir attendre une année supplémentaire pour obtenir la substitution tant désirée. Et pendant ce temps, la banque continue de facturer les primes de son assurance-groupe.

Par exemple, un consommateur, malgré plusieurs relances, a dû attendre 9 mois pour enfin obtenir ledit changement... avec à l'arrivée une perte nette de 185 euros de pouvoir d'achat.

Et comme si cela ne suffisait pas, d'autres plaintes soulignent que LCL continue de prélever les primes de l'assurance-groupe alors même qu'elle a acté le changement d'assurance, parfois plusieurs mois auparavant, forçant alors ses clients à devoir payer deux assurances-emprunteur en même temps.

C'est le cas d'un ménage qui a réussi à changer d'assurance, au bout de plusieurs mois, et qui, en outre, continue malgré tout de se faire ponctionner l'assurance de la banque qu'il est censé avoir quitté. Cette aventure lui coûte au total pas moins de 250 euros, alors qu'il a entamé les démarches de changement d'assurance il y a 18 mois.

D'après nos calculs, à cause de ces deux pratiques de LCL, le préjudice total subi par les milliers de consommateurs concernés pourrait s'élever jusqu'à 1 Million d'euros !

De telles pratiques ne sont malheureusement pas isolées, car l'assurance-emprunteur, qui peut représenter plus de la moitié du coût d'un prêt immobilier, constitue une manne financière de premier ordre pour les banques. Elles mobilisent des trésors d'inventivité pour priver les consommateurs de leur droit de choisir une assurance à un [prix inférieur](#) et pour une [protection tout aussi efficace](#) qu'avec cette assurance-groupe.

Si le gouvernement et les parlementaires ont cédé aux sirènes du lobby bancaire pour refuser la résiliation à tout moment, l'UFC-Que Choisir entend maintenir la pression pour libérer pleinement les consommateurs et les faire gagner en pouvoir d'achat. Dans cette attente, l'association entend agir contre illégalité constatée.

C'est dans ce cadre que l'UFC-Que Choisir a initié aujourd'hui devant le Tribunal Judiciaire de Lyon une action de groupe à l'encontre de LCL afin de permettre à tous les clients victimes des pratiques de l'établissement bancaire d'obtenir le remboursement des cotisations d'assurance-groupe indûment facturées.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 12/11/2020