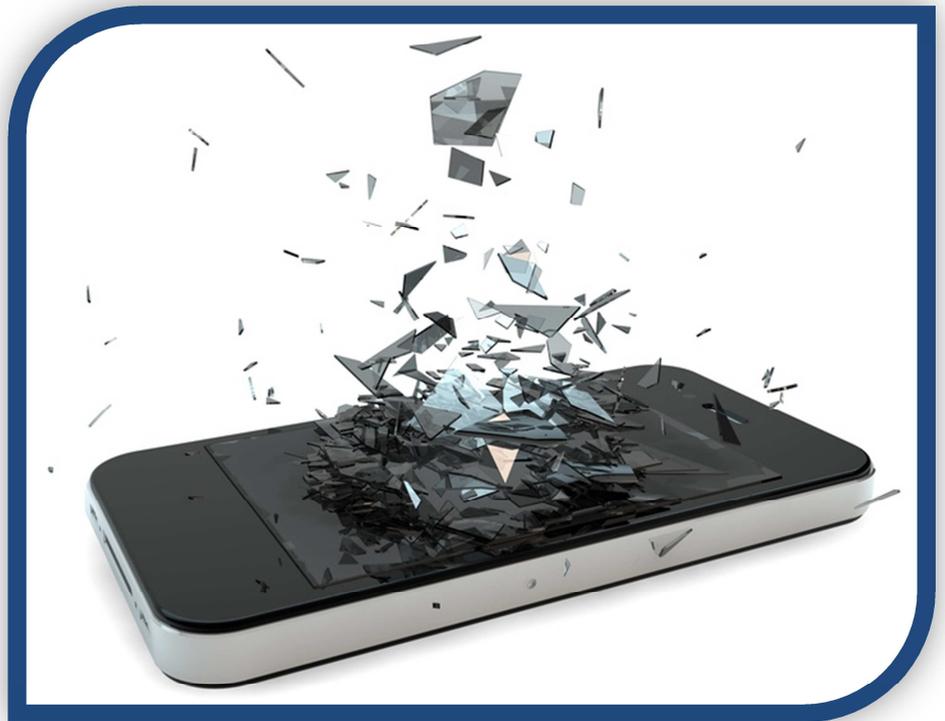




Assurances téléphones mobiles : un vrai problème de couverture



Direction des études – Décembre 2012

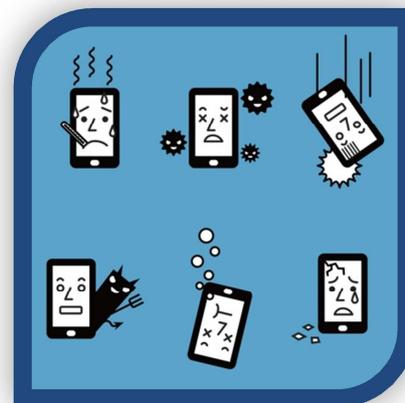
Contenu

I.	Introduction : L'assurance téléphone portable, fleuron des « petites assurances »	4
1.	L'assurance téléphone portable, la première des « petites assurances »	4
2.	Un poids croissant et un coût non négligeable pour les consommateurs	5
II.	Une assurance au service non pas du consommateur, mais des intermédiaires	6
1.	Le marché du téléphone mobile, un marché saturé	6
2.	Les assurances téléphone mobile, un système à 4 parties	9
3.	Contrats : une insatisfaction des clients expliquée par des garanties faibles	10
4.	Analyse économique : seulement 18 % de la prime reversée aux assurés !	18
III.	Conclusion et demandes de l'UFC-Que Choisir	30

Résumé

A l'approche des fêtes de Noël, et alors que les téléphones portables font partie des produits les plus vendus à cette occasion, l'UFC-Que Choisir a souhaité se pencher sur la question des assurances de téléphones mobiles.

Ce produit fait partie de ces « petites assurances » complémentaires à la vente de biens et de services de plus en plus nombreuses, et qui représentent un marché de 2 milliards d'euros aujourd'hui. L'UFC-Que Choisir continuera à enquêter, dans les prochains mois, sur ces « petites assurances » qui sont sources de nombreuses plaintes des consommateurs.



© yuoak - Fotolia.com

L'assurance des téléphones mobiles s'appuie sur un marché de la téléphonie désormais mature en France, avec 70 millions de lignes ouvertes au total. L'évolution la plus récente sur ce marché est l'explosion de l'équipement en Smartphones, désormais le type de téléphones le plus vendu, qui représente en 2012 57 % des lignes. Cependant, l'ouverture des forfaits sans engagement a entraîné une lente baisse du prix moyen des téléphones, aujourd'hui d'environ 360 euros.

Contrairement aux assurances classiques (auto, habitation) où un seul professionnel s'occupe de tout, les rôles dans l'assurance téléphone mobile sont répartis entre 3 acteurs professionnels : le distributeur (qui vend le produit), le courtier grossiste (qui conçoit le produit et gère la relation client), et l'assureur (qui porte le risque). Distributeurs et courtiers sont rémunérés par des commissions versées par l'assureur.

Conséquence ou non de cette division des tâches, les plaintes des consommateurs sont nombreuses sur ces assurances, et à chaque étape de la vie du produit. Lors de la souscription, beaucoup de clients se plaignent d'une absence de présentation des exclusions du contrat, quand ils ne se font pas tout simplement abonner sans leur accord par le distributeur ; lors des sinistres, les conflits sont nombreux du fait d'exclusions très larges laissées à la libre interprétation du gestionnaire ou de requalifications intempestives des faits par ce même gestionnaire ; enfin, la résiliation est jugée complexe, notamment parce que ces assurances ne sont pas soumises au régime de résiliation de la loi Chatel, plus transparent pour le consommateur.

L'étude de 8 des principaux contrats du marché dévoile l'ampleur des exclusions contenues dans les assurances des téléphones mobiles. Les pannes et les pertes sont très rarement garanties, et seulement pour les contrats les plus chers. Les accidents sont couverts, mais uniquement dans les cas de phénomènes extérieurs entraînant l'accident, par exemple si le client a été bousculé, ce qui limite fortement la couverture réelle des dommages. L'assurance intégrale des vols est quasiment inexistante : seuls les vols caractérisés (avec violence) sont bien couverts, dans tous les autres cas – vol à la tire, vol par introduction clandestine, vol à la sauvette – la couverture est bien plus aléatoire et la procédure peut complexifier, quand il est possible, le remboursement.

Face à tant d'exclusions se pose la question de l'intérêt économique réel de ces assurances pour les clients. Même les assurances les moins chères (30 euros/an) semblent, au vu de la valeur du bien assuré (360 euros environ pour un téléphone neuf), onéreuses : proportionnellement à la valeur assurée, et sans prendre en compte la sinistralité, une assurance habitation coûte 83 fois moins cher. De même, le bien assuré perd rapidement sa valeur : ainsi, même sur les marques de téléphones les plus prestigieuses (Apple, Samsung), la décote peut facilement atteindre 50 % en un an. L'intérêt de garder l'assurance sur une longue période n'en est que plus limité.

De même, le nombre de sinistres liés aux téléphones est finalement assez faible. Le taux de dommages varie selon les téléphones entre 6,7 % et 13,8 % au bout d'un an, dont une grande partie (la chute ou l'immersion sans « cause extérieure ») n'est sans doute pas couverte par les assurances. Les vols sont quant à eux en baisse régulière, surtout si on les compare au nombre de téléphones en circulation : le ratio vols/nombre de téléphones est de 0,86 %. Surtout, les types de vols les plus courants sont très mal couverts par les assurances : vols en l'absence de la victime, vol à la tire, vol à la sauvette en particulier. On peut ainsi considérer que moins de la moitié des cas réels de vol est susceptible d'être remboursée.

Dès lors, l'intérêt de ces assurances se concentre sur les professionnels. En prenant en compte des hypothèses basses, les 6 millions de souscripteurs de ces assurances versent 432 millions d'euros de cotisations. Toujours en prenant des hypothèses très favorables aux professionnels, les coûts de remboursement des sinistres vécus par les clients sont très limités : 23 millions d'euros pour les vols et 54 millions d'euros pour les dommages. Au total, la sinistralité est donc exceptionnellement faible : 17,8 % ! Un chiffre à comparer aux taux de sinistralité en assurance auto (entre 71 et 78 %) et habitation (entre 64 et 80 %) constatés sur les dix dernières années.

En réalité, ce sont les distributeurs et les courtiers qui profitent de la manne de l'assurance des téléphones portables. Les distributeurs perçoivent entre 20 et 50 % de la prime payée par les consommateurs, pour la simple vente du produit. Les courtiers, entre 10 et 30 % de cette même prime, pour des coûts de gestion qui représentent seulement 8 % de la prime. L'assureur, lui, s'en tire nettement moins bien puisqu'il doit supporter la conception du contrat et les contraintes réglementaires tout en portant un risque difficile à évaluer – car il ne connaît ni ne choisit les clients qu'il assure – avec seulement 45 % de la prime en moyenne. Au point que certains assureurs, ayant subi d'importantes pertes sur le marché, ont préféré s'en retirer. Economiquement donc, ces assurances pourraient être vendues à moitié prix au consommateur sans que l'équilibre du contrat n'en soit perturbé !

Ces assurances apparaissent au final comme très peu intéressantes pour le consommateur, tant par leurs exclusions nombreuses que pour leur prix d'achat élevé au vu de la valeur réelle du bien, également rapidement décroissante. Face à ces constats, l'UFC-Que Choisir demande :

- **Pour garantir le consentement éclairé du consommateur** : la mise en place d'un droit de rétractation ; que les exclusions soient mentionnées de manière aussi explicite que les garanties dans toute communication en vue de la vente d'un produit d'assurance ; dans la perspective de la Directive Intermédiation en Assurances 2, 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 d'ancienneté dans le contrat d'assurance et au minimum, l'extension aux assurances de groupe de l'article L113-15-1 du Code des assurances.

I. Introduction : L'assurance téléphone portable, fleuron des « petites assurances »

1. L'assurance téléphone portable, la première des « petites assurances »

L'assurance téléphone portable fait partie de ces « petites assurances » qui fleurissent depuis un peu plus de 10 ans. Le principe est simple : lors de la vente d'un produit (téléphone portable donc, mais aussi tablette, vélo...), le vendeur du produit tente d'équiper le consommateur d'une assurance qui couvre en partie les dégâts que pourrait subir ce produit.

Ces assurances sont également appelées « affinitaires », car elles visent des personnes effectuant le même type d'achats ou ayant des pratiques communes : par exemple, les assurances « produits mobiles » visent les personnes affectionnant les produits technologiques, et l'assurance « vol de vélos » cible les cyclistes...

Ces assurances peuvent être liées à l'achat d'un bien, comme c'est le cas notamment des assurances suivantes :

- Assurances téléphones portables ;
- Assurances « produits mobiles » : ordinateurs portables, tablettes ;
- Assurance vélo ;
- Extensions de garanties sur l'électroménager ;
- Assurances moyens de paiement (cartes bancaires, chèque).

Tendance plus récente, les assurances affinitaires peuvent désormais être liées aux services achetés par les consommateurs, comme c'est le cas par exemple des :

- Assurances annulation de vols ;
- Assurances fuite d'eau de type « Doméo » ;
- Assurances facture d'électricité de type « Assurelec » ;
- Assurances SNCF annulation de type « Prem's ».

D'après l'ORIAS, l'organisme gérant l'enregistrement des intermédiaires d'assurances, ces produits seraient vendus « à titre accessoire » par 15 000 intermédiaires – plus de 10 000 intermédiaires et plus de 4 000 courtiers (source : La Tribune de l'Assurance, avril 2011).

Points importants et lourds de conséquences :

- Les vendeurs de ces petites assurances effectuant cette activité de manière « accessoire » (leur activité principale étant la vente du produit, du téléphone par exemple), ils bénéficient d'obligations allégées par rapport à un assureur de plein exercice, notamment en terme d'information du consommateur.
- La plupart des petites assurances sont des assurances dites de « groupe ». C'est-à-dire que le souscripteur de l'assurance est le professionnel, la plupart du temps le vendeur du bien ou du service, qui propose ensuite une adhésion au consommateur. Par exemple, pour l'assurance téléphone mobile de SFR, le souscripteur de l'assurance est SFR, qui souscrit une assurance auprès de AIG Europe. Le consommateur n'est que le « sous-souscripteur » du produit. Cette différence n'est pas anodine, comme nous le verrons un peu plus bas sur les aspects de résiliation.

2. Un poids croissant et un coût non négligeable pour les consommateurs

D'après plusieurs études récentes¹, les assurances affinitaires représentent 2 milliards d'euros aujourd'hui, et devraient représenter 2,5 milliards d'euros en 2015. Soit une croissance de 20 % en 3 ans. Le potentiel de croissance est encore plus élevé pour certaines assurances : ainsi, le marché des assurances de produits mobiles (tablettes, ordinateurs portables) devrait croître de 50 % entre 2010 et 2014.

Parallèlement à ces estimations globales de marché, le poids de ces assurances dans le portefeuille de chaque consommateur français devient croissant, et il reste mal identifié par les consommateurs : autant ceux-ci savent à peu près ce que leur coûtent leurs assurances auto et habitation, autant le poids réel des « petites assurances » est mal perçu par les clients. Ainsi, dans un sondage IFOP/MMA, les français déclaraient dépenser en moyenne 1 277 euros pour leurs assurances, assurance vie et assurance prévoyance non comprise. Or, pour cette même année, le cabinet de conseil en assurances Facts and Figures chiffrait – en déchiffrant les comptes des assureurs – la dépense réelle à 2 270 euros. Tout porte donc à croire que les Français, quand ils pensent assurances, pensent à leurs « grosses assurances » (habitation, auto, voire santé) mais pas aux « petites assurances » qui constituent sans doute une part significative de ce différentiel important (+78 %) de perception.

Enfin, ces « petites assurances » présentent la particularité d'être faiblement concurrentielles, par leur mode de vente – la plupart du temps, sur la lancée de la vente du produit et donc sur le lieu de vente du bien – et par les difficultés de résiliation vécues par les consommateurs. Cette faible concurrence est confirmée par l'étude de Xerfi déjà citée, qui mentionne une « intensité concurrentielle relativement faible, en tous cas dans les premiers temps » et déclare que « les volumes de vente sont généralement faibles, mais les marges importantes ».

Comment fonctionnent ces petites assurances, dont le marché est en croissance permanente ? Est-il vrai que les marges des assureurs sont si importantes ? Si oui, ces marges sont-elles légitimes ?

C'est pour répondre à ces questions que l'UFC-Que Choisir a décidé d'étudier la « petite assurance » sans doute la plus diffusée aujourd'hui en France : l'assurance des téléphones mobiles. Notre association se penchera, dans les mois à venir, sur d'autres « petites assurances ».

Rappelons donc, avant d'entrer dans le cœur du sujet, quelle est la « base assurable » sur laquelle reposent ces assurances des téléphones mobiles.

¹ Xerfi, « Les marchés de niche dans l'assurance dommage », 2011 et Finaccord, septembre 2011.

II. Une assurance au service non pas du consommateur, mais des intermédiaires

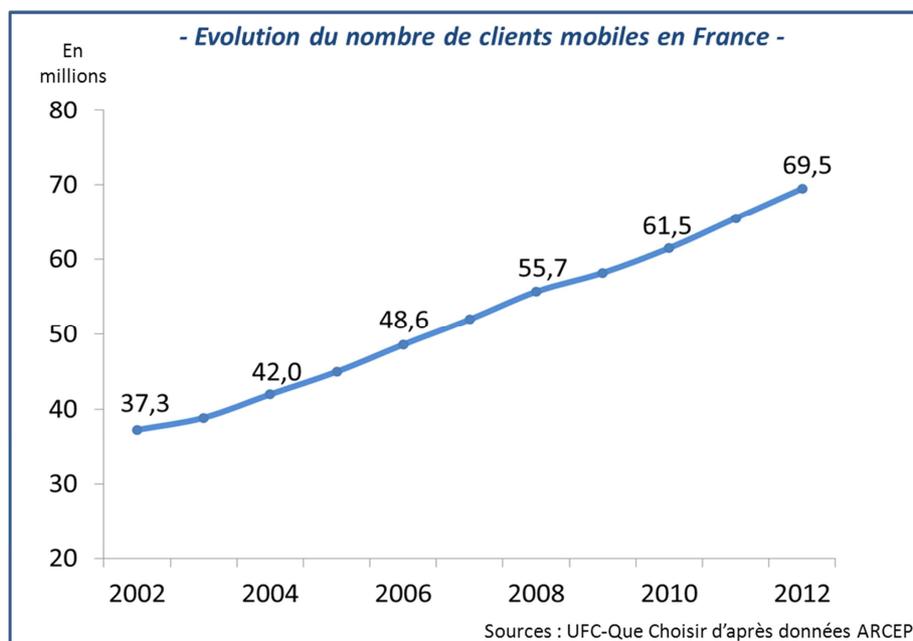
1. Le marché du téléphone mobile, un marché saturé

a. Nombre d'abonnés

Le marché français du téléphone mobile est aujourd'hui totalement mature, voire saturé : la France compte en effet aujourd'hui 69,5 millions d'abonnés mobiles en 2012 (chiffres Arcep), soit plus d'une ligne de téléphone par habitant. La croissance du nombre d'abonnés s'est faite de manière régulière depuis le tournant des années 2000 : ainsi en 1998, seulement 10 % des français possédaient une ligne de téléphone mobile.

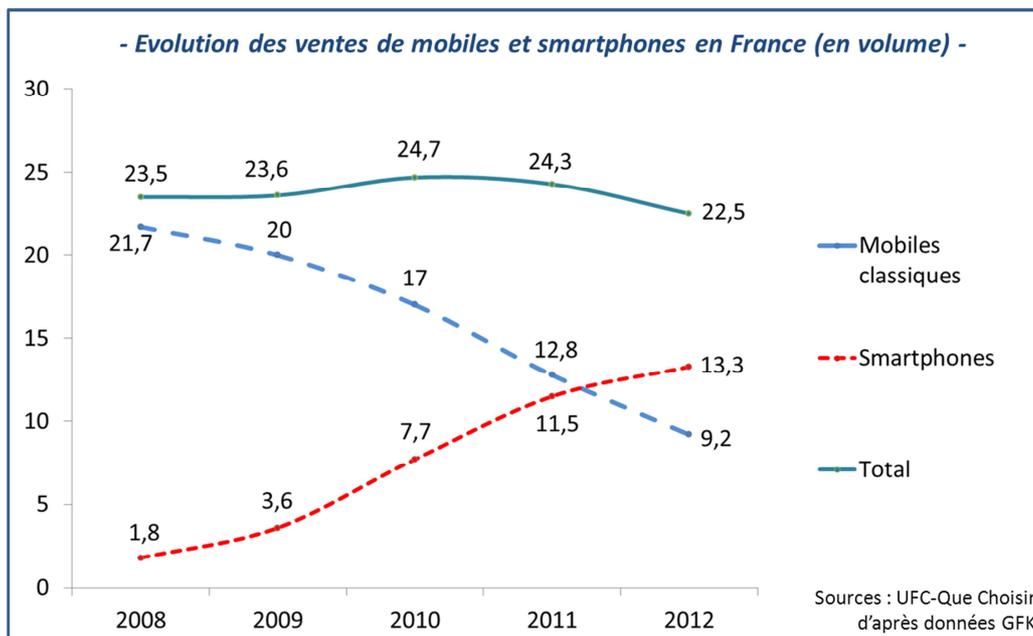
Ces 69,5 millions d'abonnés se décomposent de la manière suivante :

- 26,5 millions d'abonnés Orange ;
- 21 millions d'abonnés SFR ;
- 11 millions d'abonnés Bouygues ;
- 2,5 millions d'abonnés Free ;
- 8,5 millions d'abonnés d'autres opérateurs - dont environ 2 millions d'abonnés pour Virgin Mobile et 500 000 pour La Poste Mobile - ou de cartes prépayées.

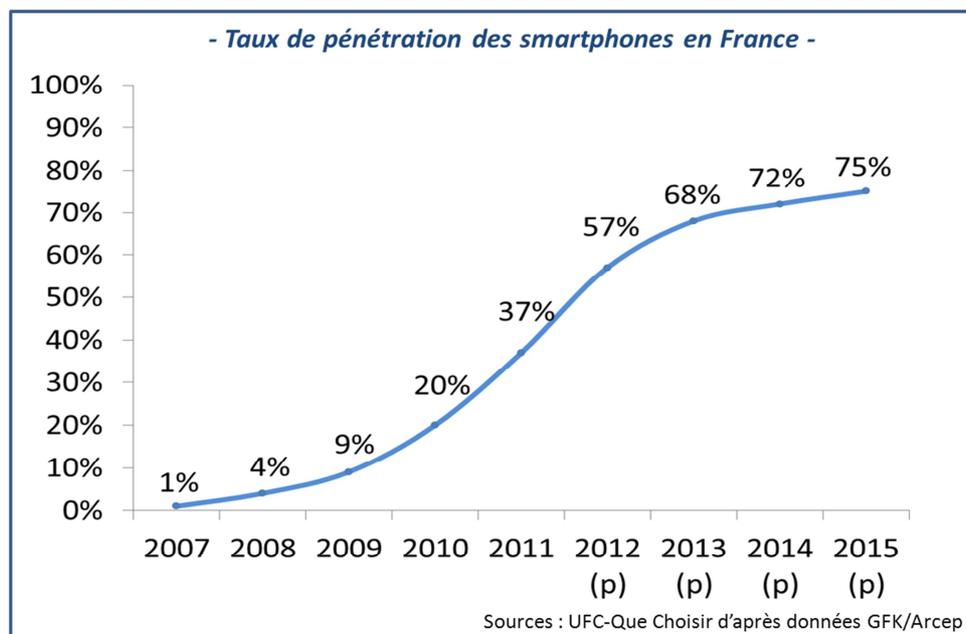


b. L'explosion du nombre de smartphones

C'est du côté du matériel que les changements ont été les plus importants sur les dernières années : en effet, entre 2008 et 2012, le nombre de Smartphones a connu une croissance de 640 %. Plus encore, l'année 2012 a été la première année où il y a eu plus de Smartphones vendus (avec une estimation de 13,3 millions d'exemplaires vendus), que de téléphones mobiles classiques (9,2 millions d'unités).



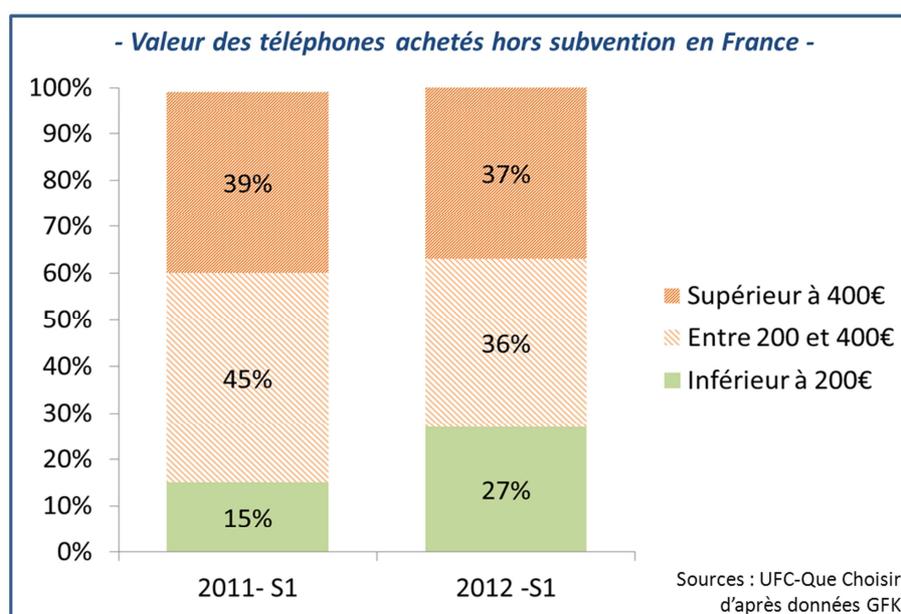
Du fait de cette forte croissance des ventes, le parc téléphonique français est en train de changer à grande vitesse en faveur des Smartphones : en effet, alors que ce type de téléphone ne constituait que 1 % du parc des téléphones mobiles français en 2007, les Français sont aujourd'hui majoritairement équipés en téléphones « intelligents » : 57 % en 2012 d'après les données du cabinet d'études GFK. Ce même cabinet estime qu'en 2015, les Smartphones devraient représenter 75 % du parc téléphonique mobile Français. Les Smartphones, très largement subventionnés par les opérateurs, constituent en particulier un produit d'appel pour les forfaits avec engagement de 24 ou 48 mois.



c. Une valeur d'achat élevée mais qui baisse en 2012

Dernier élément intéressant sur le marché du téléphone mobile en France, et qui impacte les assurances : la valeur d'achat des téléphones mobiles. Du fait de l'explosion des ventes de Smartphones, cette valeur a augmenté entre 2007 et 2011. Ainsi en 2008, les téléphones d'entrée de gamme représentaient 35 % des ventes, contre 15 % au premier semestre de l'année 2011. Cependant, l'arrivée des opérateurs low cost en général, et de Free Mobile en particulier, est en train de renverser la tendance de ces dernières années : pour utiliser leur ligne « low cost » les consommateurs ont aujourd'hui tendance, plus qu'hier, à s'équiper de téléphones d'entrée de gamme, téléphones qui sont aussi des Smartphones. Ce secteur a représenté 27 % des téléphones vendus au premier semestre 2012, contre 15 % un an plus tôt. La croissance de ce secteur s'est faite principalement au détriment de la gamme « intermédiaire » (entre 200 euros et 400 euros), qui a perdu 9 points, et en second lieu des téléphones haut de gamme (moins 2 points).

Ainsi, si l'on prend des valeurs moyennes (100 euros pour l'entrée de gamme, 300 euros pour la gamme intermédiaire, 600 euros pour le haut de gamme), la valeur moyenne des téléphones achetés hors subvention est passée de 384 euros à 357 euros en seulement 1 an, soit une baisse de 7 % en seulement un an.



Face à ce marché mature – et souvent même, à cause de cette maturité – les distributeurs de téléphones mobiles (opérateurs, vendeurs) ont cherché à compléter leurs revenus en proposant des assurances de téléphone mobile.

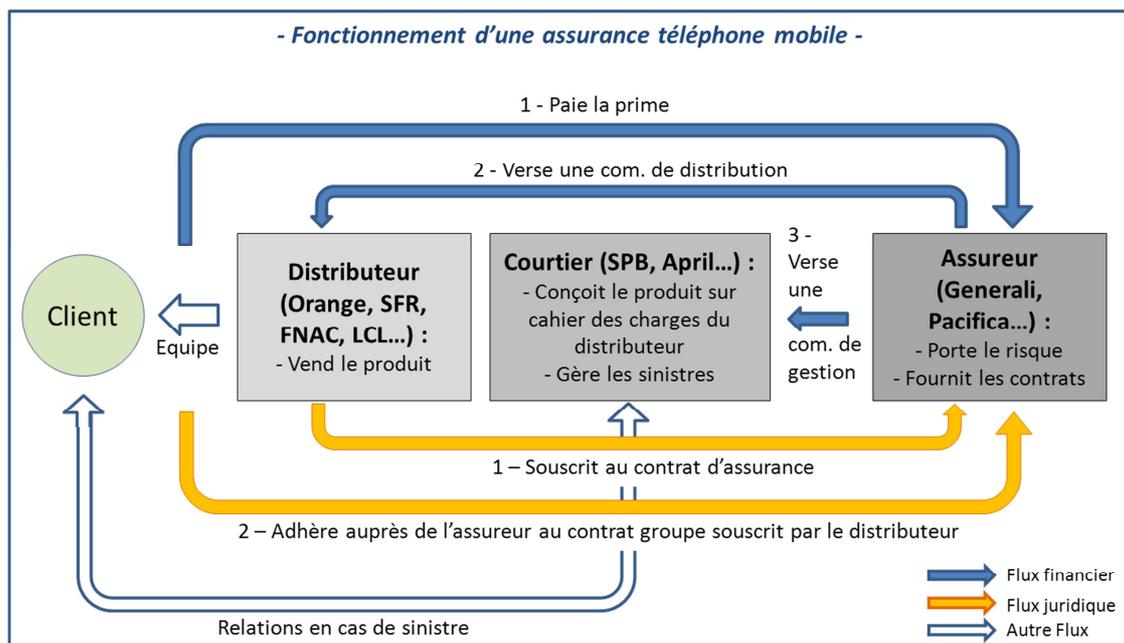
2. Les assurances téléphone mobile, un système à 4 parties

Les assurances téléphones portables mobilisent – outre le consommateur – 3 types d'acteurs qui se répartissent le travail :

- Le distributeur (ex : Orange, FNAC, LCL...), qui « passe commande » auprès d'un courtier d'une assurance, conçue sous son cahier des charges, qu'il vendra à ses clients ;
- Le courtier grossiste (ex : SPB, April...) conçoit le produit pour le compte du distributeur, effectue les appels d'offres auprès des assureurs et se charge de la gestion effective du contrat – notamment de la gestion des sinistres auprès des clients – dès que celui-ci est vendu ;
- L'assureur (ex : Generali, MMA...) porte le risque et fournit les contrats.

La vente du produit d'assurance par le distributeur entraîne, comme indiqué sur le schéma ci-dessous, l'adhésion par le consommateur au contrat d'assurance souscrit précédemment par le distributeur auprès de l'assureur. La prime est versée directement à l'assureur, qui dans un deuxième temps reverse une commission de distribution au distributeur, et une commission de gestion au courtier.

En cas de sinistre, le client s'adresse au courtier, qui est en charge de la gestion de ces situations.



Ce modèle est donc très différent du modèle de distribution traditionnel, par exemple en assurances auto ou habitation, où dans la plupart des cas, une seule compagnie s'occupe de la conception et de la vente du produit puis de sa gestion au jour le jour. En particulier, le gestionnaire du contrat (le courtier) n'est aucunement tenu par les déclarations des vendeurs du contrat (le distributeur), ce qui peut inciter à un excès de zèle des distributeurs sur la présentation de l'offre. Est-ce pour cela que les assurances de téléphonie mobile concentrent aujourd'hui un grand nombre de critiques des consommateurs ?

3. Contrats : une insatisfaction des clients expliquée par des garanties faibles

Les assurances téléphonie mobile font l'objet d'une grande insatisfaction de la part des consommateurs, phénomène que l'UFC-Que Choisir a pu percevoir soit directement, via les témoignages et courriers de nos lecteurs et adhérents, soit indirectement, via les rapports et questions d'autres institutions.

Les plaintes des consommateurs débutent, et c'est plutôt rare dans le secteur de l'assurance, dès la souscription de celle-ci. Puis elles se concentrent, plus classiquement, au moment de la survenance du sinistre : c'est-à-dire la perte, le vol, la panne ou la casse du téléphone assuré. Enfin, et là-encore les assurances de téléphones portables font figure d'exception par rapport aux assurances classiques, beaucoup de plaintes remontent sur la difficulté de résilier de telles assurances.

a. Des problèmes courants lors de la souscription

Plus souvent que pour les autres assurances (auto, habitation par exemple), les consommateurs se plaignent de problèmes ayant eu lieu au moment de la souscription du produit.

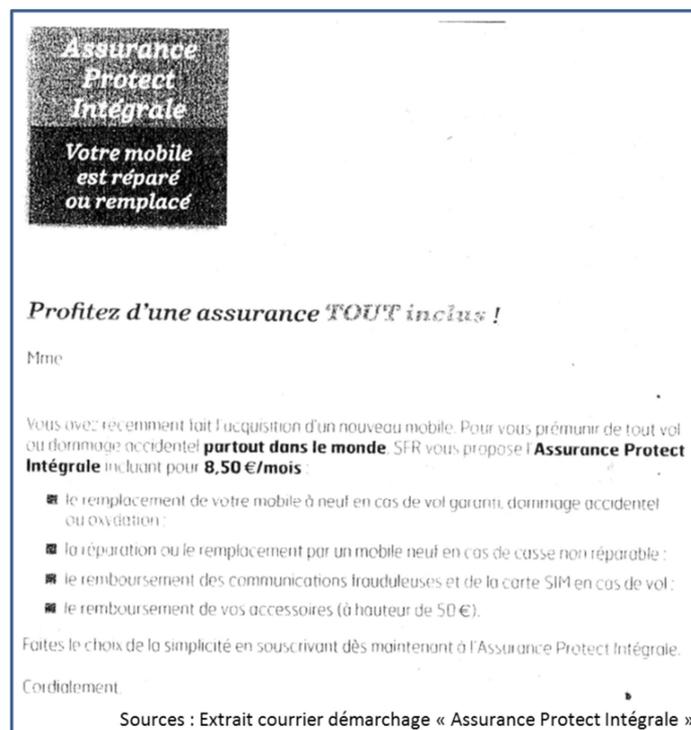
Beaucoup de consommateurs se sont ainsi plaints d'avoir été assurés sans leur consentement par le vendeur du téléphone. Ces consommateurs ne se rendent compte de leur « adhésion » au service que le jour où ils constatent un prélèvement inhabituel (mais existant parfois depuis plusieurs mois) sur leurs relevés de compte bancaire.

Un grand nombre de consommateurs se plaignent également d'une présentation faussée de l'assurance téléphone portable, et en particulier un défaut de présentation des exclusions tant à l'oral par les vendeurs, que dans la documentation remise. Il est vrai que beaucoup de brochures commerciales (ci-dessous celle d'Orange), trop simplificatrices, restent évasives sur les exclusions, laissant croire que le consommateur sera intégralement couvert contre les sinistres indiqués dans les tableaux... Ce qui est loin d'être le cas en réalité.

assurez votre mobile avec les options sécurité		pour toute souscription 1 mois offert sur l'option 6 € et 9 €		
la seule assurance qui assure le mobile utilisé sur la ligne ⁽¹⁾		option sécurité 3 euros par mois	option sécurité 6 euros par mois	option sécurité 9 euros par mois ⁽³⁾
vos garanties ⁽²⁾				
1	dommage accidentel	mobile réparé ou remplacé plafond de 150 euros	mobile réparé ou remplacé	mobile réparé ou remplacé
2	vol caractérisé	mobile remplacé plafond de 150 euros	mobile remplacé	mobile remplacé
3	vol à la tire	non	mobile remplacé	mobile remplacé
4	vol par introduction clandestine	non	mobile remplacé	mobile remplacé
5	vol à la sauvette	non	non	mobile remplacé
6	perte accidentelle	non	non	mobile remplacé
7	perte suite à un événement de force majeure	non	non	mobile remplacé
remboursement des communications frauduleuses en cas de vol dans la limite des 48 heures après le vol		jusqu'à 500 euros	sans plafond	sans plafond ⁽⁴⁾
nombre de sinistres possible par année civile		1	3	3
franchise		aucune	aucune	aucune

Sources : documentation Orange Mobile

C'est également le cas des documents de sollicitation commerciale, comme le montre ce courrier de SFR reçu par une consommatrice, qui promet que l'assurance vendue la protégera contre tous les cas de sinistre.



A noter que beaucoup de consommateurs se plaignent de la remise tardive – très souvent après la signature du contrat – des conditions générales des contrats, alors que ce sont ces conditions qui permettent d'avoir une vision précise des exclusions de ces assurances. Parfois même, les consommateurs ne se voient pas remettre les conditions générales même après la signature du contrat.

b. Une grande déception sur la couverture de ces assurances

Le plus grand motif de plaintes des consommateurs sur les assurances de téléphones mobiles sont les refus d'indemnisation. En effet, les courtiers gérant le contrat pour l'opérateur utilisent plusieurs types d'arguments pour refuser à un consommateur l'indemnisation à laquelle celui-ci estime avoir droit, ce qui fait dire à une assurée que les « *conditions d'application de sinistres [sont] si restrictives que l'on n'entre jamais dans le cadre* ». Deux types d'arguments peuvent être distingués :

Les exclusions larges laissées à l'interprétation du gestionnaire

Souvent, les assureurs utilisent la sémantique très imprécise de leurs exclusions pour refuser d'indemniser leurs clients.

Par exemple, nombreux sont les clients qui sont déboutés de leur demande d'indemnisation de vol à la tire pour cause de « *non immédiateté de la prise de conscience du vol* », alors que ce vol (« *de la poche d'un vêtement ou du sac fermé, et porté par le bénéficiaire au moment du vol* ») se fait par définition sans que le propriétaire du téléphone n'en soit immédiatement conscient. Un client ayant remarqué le vol de son téléphone 30 minutes après son dernier appel s'est vu adresser une fin de non-recevoir. Plusieurs clients se sont trouvés dans le même cas, se voyant opposer une exclusion dans les cas où « le

bénéficiaire ne s'est pas rendu compte du vol de l'appareil garanti immédiatement après celui-ci ». De même, un consommateur s'est vu refuser une indemnisation pour vol à la tire pour la même raison, alors que celui-ci s'était rendu compte du vol moins d'un quart d'heure après... mais avait dû attendre 3 heures au commissariat avant de pouvoir déposer plainte !

D'autres exclusions douteuses sont souvent avancées par les assureurs. Un client a par exemple essuyé un refus de remboursement d'un téléphone tombé de sa poche sous prétexte du fait que la casse ne provenait pas d'un « événement extérieur, soudain et imprévisible »... Une autre cliente s'est vu opposer l'argument que pour être remboursée elle ne « devait pas avoir son téléphone sur son activité professionnelle ».

De même, nombreux sont les clients qui sont déboutés de leur demande d'indemnisation pour cause de déclaration trop tardive : un client a vu son indemnisation refusée alors qu'il avait déclaré en 24 heures... Déclaration à laquelle le service client n'a jamais donné de réponse avant qu'il ne rappelle 10 jours plus tard, trop tard alors aux yeux de l'assurance.

Les requalifications intempestives de l'assureur

Face à une demande d'indemnisation, certains assureurs peuvent requalifier unilatéralement les faits décrits par le client pour permettre à ceux-ci d'entrer dans le champ d'une exclusion qui ne leur correspondent pas forcément à l'origine.

Ainsi, une personne qui s'était évanouie dans un lieu public avec son téléphone mobile à la main – téléphone disparu quand elle a repris ses esprits quelques secondes plus tard – a vu sa demande de remboursement pour vol requalifiée par le gestionnaire en perte, ce type de sinistre étant non couvert par l'assurance. De même, une personne s'étant fait voler son téléphone dans son bureau a vu ce vol requalifié en vol par défaut de surveillance, non couvert par l'assurance.

Parfois même, les assureurs peuvent rechercher la moindre nuance dans la déclaration du client. Ainsi, ce client de Darty/SPB, dont l'indemnisation a été refusée au motif qu'il avait utilisé le mot « probablement » dans sa déclaration de casse : l'assureur lui a répondu que l'indemnisation « ne peut être basée sur des suppositions ».

Le service de remplacement/réparation « low cost »

Quand ils ne se voient pas opposer une exclusion de contrat, les consommateurs peuvent se trouver en face d'un service de réparation ou de remplacement qui ne leur semble pas au niveau de leurs attentes, comme ce client dont l'écran du téléphone a été fendu suite à une chute, et qui suite à la réparation s'est retrouvé avec un nouvel écran mal positionné et présentant à l'affichage des « tremblements » rendant difficile le visionnage. Dans la même catégorie de désagréments, un consommateur s'est vu proposer par le gestionnaire le remplacement de son téléphone sinistré par un téléphone de gamme inférieure. Le prétexte était ici que le modèle n'était « plus disponible ». En réalité le consommateur s'est rendu compte que le modèle n'était plus disponible chez le gestionnaire... mais qu'il l'était toujours chez le constructeur. Ce même consommateur a par la suite – avant d'obtenir le nouveau téléphone litigieux – subi la destruction de sa carte SIM (insérée dans le téléphone sinistré) contenant ses contacts professionnels.

c. Des difficultés de résiliation

Enfin, les consommateurs ayant (volontairement ou non) souscrit des assurances téléphones portables éprouvent de grandes difficultés à résilier leurs assurances, et ce pour deux raisons.

Tout d'abord, comme évoqué en introduction de cette étude, les contrats d'assurance téléphone sont la plupart du temps des contrats de groupe, c'est-à-dire que le souscripteur de l'assurance est l'opérateur de téléphone (Bouygues, Orange, SFR) ou le distributeur (The Phone House, la FNAC). Le consommateur n'est que le sous-souscripteur.

Du fait de cette qualité de contrat groupe, les consommateurs ne bénéficient pas de la loi Chatel, qui oblige les assureurs à informer les assurés au plus tôt 3 mois et au plus tard 15 jours avant la date limite de résiliation, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. Une fois cette information faite, les clients ont 20 jours pour résilier l'assurance. Au contraire, sous une assurance groupe, les assurés doivent penser spontanément – car rien n'oblige les assureurs des contrats de groupe à prévenir leurs clients – à envoyer une demande de résiliation deux mois avant la date d'échéance de leur contrat.

Beaucoup de consommateurs ayant adhéré à ces assurances ne sont pas au courant qu'ils sont entrés dans une assurance groupe, et sont amenés à demander, de bonne foi, la résiliation de leur assurance au titre de la loi Chatel. Ces demandes sont systématiquement refusées par les assureurs qui expliquent alors au client que la résiliation aurait dû se faire deux mois avant la date d'échéance du contrat. Les consommateurs souhaitant résilier leur assurance perdent alors 1 an avant de pouvoir se libérer. Cette situation est d'autant plus contestable que l'assurance téléphone n'est qu'accessoire à la vente du téléphone et du forfait. De même, le consommateur s'engage avec ces assurances dans la durée alors qu'il n'est pas venu, à l'origine, pour cela, et n'a pas eu l'opportunité de comparer les autres assurances du marché. Enfin, sur toutes ces assurances vendues en magasin, il n'existe aucune possibilité légale de rétractation pour le client.

De même, alors que l'assurance vendue est qualifiée « d'assurance du téléphone portable », très souvent la disparition pour perte ou vol du téléphone portable ne suffit pas à permettre la résiliation de l'assurance. Certains assureurs – pour refuser la résiliation – indiquent ainsi à leurs clients que l'assurance couvre la ligne de téléphone et non pas le téléphone en tant que tel... ce qui est étonnant puisque le numéro d'identification du téléphone (le numéro I.M.E.I) est une donnée fondamentale demandée par les assureurs pour le remboursement d'un sinistre, et que les contrats parlent bien « d'appareil garanti ». Pour ces compagnies, en cas de vol ou de casse du téléphone, les garanties doivent être transférées vers un autre téléphone.

Enfin, certains consommateurs ont pu, suite à la casse d'un téléphone portable, se voir proposer le remplacement direct – sous couvert de l'assurance – par un téléphone de leur choix... sans savoir qu'en réalité ils étaient rengagés suite à cela sur 2 ans avec leur opérateur.

L'ensemble de ces mécontentements ont attiré l'attention des institutions, notamment de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), le régulateur du secteur de l'assurance, qui a ouvert une enquête sur ces assurances du fait de « réactions au sein des consommateurs ». De même, le médiateur de la FFSA (Fédération française des Sociétés d'assurance) a récemment pointé dans son rapport le fait que « souvent, les garanties accordées aux assurés sont limitées. Trop fréquemment, lorsque le sinistre survient, les circonstances font que les conditions strictes de la garantie ne sont pas remplies. Il s'ensuit une déception, voire un sentiment parfois exprimé d'escroquerie ou de vol ». Nous allons voir qu'en effet, les exclusions sont nombreuses dans les assurances de téléphone mobile, ce qui réduit fortement leur intérêt réel.



d. Notre démarche

Nous avons étudié les conditions générales de 8 contrats d'assurance téléphonie mobile :

- Les 3 contrats des opérateurs de réseaux mobiles : Orange, SFR, Bouygues², sachant que Free ne propose pas d'assurance pour ses téléphones ;
- Les contrats de 3 distributeurs : la FNAC, The Phone House, Carrefour ;
- Le contrat d'un « opérateur MVNO » (sans réseau propre) : la Poste Mobile ;
- Le contrat d'une banque : LCL.

Les tableaux suivants résument, de manière très simplifiée, la couverture réelle des contrats pour chacun des grands postes d'assurance : garantie constructeur, casse, vol (sous ses différentes formes), perte. Un descriptif plus détaillé des garanties est disponible en annexes.

Premier constat

Les franchises, qui étaient fréquentes (et élevées) dans les premières générations de contrats, sont aujourd'hui rares. Seule l'assurance de The Phone House en prévoit selon le type de contrat souscrit et de téléphone couvert, la franchise pouvant aller jusqu'à 50 euros, ce qui est relativement élevé au vu de la valeur réelle assurée.

A noter que l'assurance de LCL, si elle ne prévoit pas de franchise, n'intervient pas pour un litige inférieur à 25 euros.

² L'assurance « TranquilAssur » de Bouygues a été remplacée début 2012 par l'assurance « Garantie échange 24 ». Bouygues n'ayant à ce jour pas répondu à notre demande de transmission des Conditions Générales de cette nouvelle assurance, cette étude porte sur « TranquilAssur ».

	Orange « Option Sécurité »	SFR «Essentiel/Confort/Sérénité »	Bouygues « TranquilAssur »
Prix	3 formules de 36€ à 108€/an	3 formules de 36€ à 120€/an	4 formules de 34,8€ à 142,8€/an
Franchise			
Prolongation garantie constructeur			
Panne			Non garantie pour Ass. à 34,8€
Accident (sauf absence de cause extérieure)		Non garantie pour Ass. à 36€	Non garantie pour Ass. à 34,8€
Vol toutes causes			
Vol caractérisé (agression/effraction)			
Vol à la tire (sans violence – dans sac ou poche)	Non garanti pour ass. à 36€	Seulement pour assurance à 120€	
Vol par introduction cland. (maison/voiture)	Non garanti pour ass. à 36€	Seulement pour assurance à 120€	
Vol à la sauvette	Seulement pour ass. à 108€		
Perte	Seulement pour ass. à 108€		

	FNAC « Assurance téléphonie mobile »	The Phone House « Lifeline »	Carrefour « Téléphone mobile »	La Poste Mobile « Vol et casse »	LCL « tous portables »
Prix	Selon le prix d'achat TTC du téléphone assuré	9 formules de 30€ à 220€/an	Prix unique : 42€/an	3 formules de 47€ à 95€/an	Formule unique : 60€/an
Franchise		De 0 à 50€ selon la valeur de l'appareil			Seuil d'intervention de 25€/sinistre
Prolongation garantie constructeur	Du 13 ^{ème} au 24 ^{ème} mois				
Panne		Seulement pour assurance à 220€/an			
Accident (sauf absence de cause extérieure)					
Vol toutes causes		Seulement pour 4 formules à partir 96€/an			
Vol caractérisé (agression/effraction)					
Vol à la tire (sans violence – dans sac ou poche)				Seulement pour assurance à 95€/an	
Vol par introduction cland. (maison/voiture)				Seulement pour assurance à 95€/an	
Vol à la sauvette				Seulement pour assurance à 95€/an	
Perte		Seulement pour 4 formules à partir 96€/an			

Légende :

Globalement bien couvert	Couvert sous conditions	Non couvert
--------------------------	-------------------------	-------------

Autre constat

Quel que soit le sinistre, les contrats d'assurance ne s'engagent qu'à remplacer le téléphone par un « téléphone identique ou équivalent ». Par exemple, si vous perdez un téléphone acheté il y a deux ans, l'assureur ne vous fournira qu'un modèle datant de deux ans (neuf ou reconditionné), ou en tout cas présentant les caractéristiques d'un modèle sorti il y a deux ans. Le consommateur ne doit donc pas s'attendre à se voir équiper d'un iPhone 5 si on lui a volé son iPhone 3G de 2008...

e. Pannes : très rarement garanties

Les pannes, qui sont perçues par les consommateurs comme couvertes par les assurances, ne sont en réalité que très rarement couvertes.

L'extension de la garantie constructeur n'est ainsi prévue que dans le contrat de la FNAC, qui étend cette garantie à la seconde année de vie du produit. L'assurance « Panne » en tant que telle n'est couverte que par 3 contrats : Carrefour, qui est le seule à la couvrir sans conditions, Bouygues à l'exception de son assurance la moins chère, et The Phone House, mais seulement pour son assurance la plus chère, à 220 euros/an ! Pour tous les autres contrats, les pannes ne sont pas couvertes.

f. Accidents : attention aux exclusions !

La garantie accident est présente dans la plupart des contrats, à l'exception des formules de base des assurances de SFR et de Bouygues. Cependant, les consommateurs doivent être bien vigilants sur le fait que les accidents couverts par les contrats ne sont que les accidents résultant d'un phénomène « extérieur », par exemple d'une bousculade par un tiers. Les nombreux cas où le téléphone glisse de la main de son propriétaire ou casse du fait de la chute sans cause extérieure de celui-ci ne sont pas couverts.

g. Vol : beaucoup plus d'exclusions que de garanties

Seules les assurances les plus chères de The Phone House annoncent couvrir toutes les causes de vol. Pour toutes les autres, il faut rentrer dans le détail de ce qui est réellement assuré et de ce qui ne l'est pas en réalité.

Les vols caractérisés – avec agression ou effraction – sont tous couverts par les assurances étudiées. Elles nécessitent dans tous les cas le dépôt d'une plainte pour que le remboursement soit effectif.

Les vols à la tire – sans violence, avec soustraction du téléphone dans la poche ou le sac du consommateur – sont eux beaucoup moins couverts : Orange les couvre, sauf pour son assurance la moins chère. C'est également le cas de Bouygues, pour l'ensemble de ses contrats, de La Poste Mobile et de SFR, pour leurs contrats les plus chers. Dans tous les autres cas, ce type de vol n'est pas couvert.

Les vols par introduction clandestine, où le voleur s'immisce dans la maison ou fracture la voiture de l'assuré pour dérober le téléphone portable, sont aussi peu assurés que les vols à la tire. La FNAC s'ajoute aux contrats déjà cités pour la couverture des vols à la tire. Mais 5 des 8 assurances étudiées ne l'assurent dans aucun cas.

Les vols à la sauvette, où le consommateur se fait dérober son téléphone alors que celui-ci se trouve à moins d'un mètre de lui (typiquement à la terrasse d'un café) sont tout aussi mal couverts : Orange les couvre, mais pour son assurance la plus chère, Bouygues pour l'ensemble de ses contrats, et La Poste Mobile également pour son contrat le plus cher. Tous les autres assureurs ne les couvrent pas. Mais même si ce type de vol est couvert par l'assurance, la procédure définie dans les conditions générales

limite dans les faits les remboursements. En effet, le client assuré doit pouvoir fournir le témoignage d'un tiers (quelqu'un qui ne soit pas un proche de l'assuré) sur le vol. Or, les consommateurs ne prennent connaissance de cette exigence qu'une fois rentrés chez eux, quand ils contactent leur assureur. Les témoins qui pourraient permettre le remboursement sont alors bien loin quand le consommateur retourne sur le lieu du vol pour recueillir des témoignages...

Les vols sont donc au final assez peu couverts, à l'exception des vols caractérisés. Cet état de fait incite les consommateurs à pratiquer, parfois sur le conseil des vendeurs de téléphone, voire même des opérateurs de l'assureur, de fausses déclarations : la préfecture de police de Paris considère ainsi que 30 % des déclarations de vol de téléphone portable sont mensongères, et ont pour but de permettre le remboursement par l'assureur. Comment s'en étonner au vu de l'ampleur des exclusions, dont le consommateur n'est pour ainsi dire jamais averti ?

h. Pertes : non couvertes

A l'exception des contrats les plus chers d'Orange et de The Phone House, ce type de sinistre n'est pas garanti par les assurances téléphones mobiles.

Au final donc, les exclusions et non-couverture sont nombreuses au vu du coût supporté par les consommateurs (de 35 à 220 euros). Cette assurance n'est-elle pas, en définitive, intéressante que pour les professionnels qui la propose ?

4. Analyse économique : seulement 18 % de la prime reversée aux assurés !

a. Un prix de vente élevé au vu d'une valeur en baisse rapide

Comme nous l'avons vu dans l'étude des conditions générales des contrats, les assurances téléphones portables sont facturées au consommateur, selon les plafonds garantis, entre environ 35 euros et 220 euros.

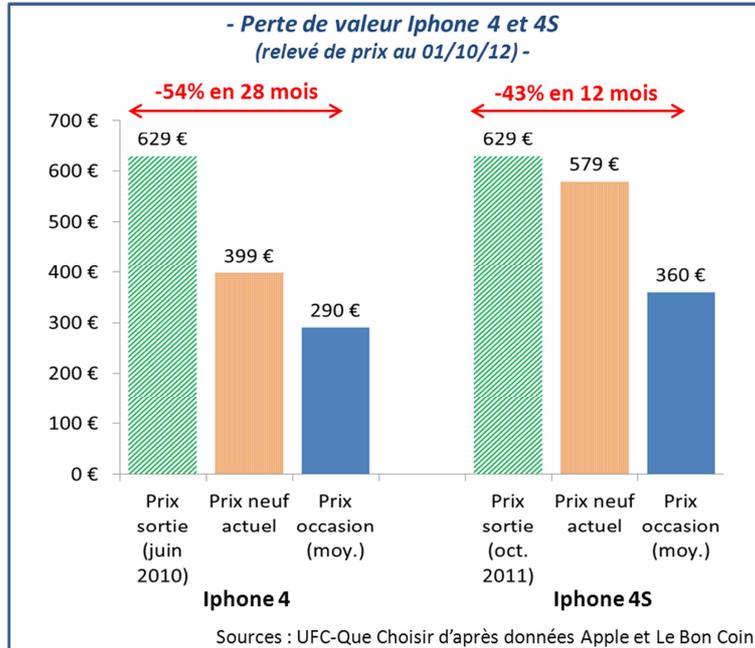
Le marché est globalement divisé en 4 catégories :

- Les produits d'entrée de gamme, de 30 (assurances low cost) à 40 euros ;
- Les produits standards, de 40 à 90 euros ;
- Les produits haut de gamme, de 90 à 120 euros ;
- Enfin, les produits très haut de gamme, de 120 à 220 euros.

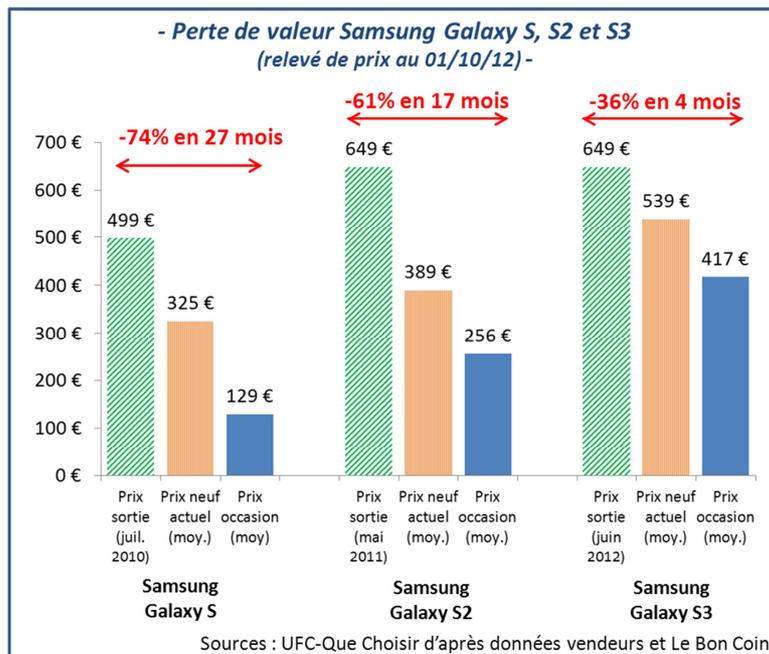
Même à 30 euros, force est de constater que – sans parler des innombrables exclusions déjà évoquées – le prix de vente de ces assurances est élevé comparé au sous-jacent assuré. Comme nous l'avons vu, la valeur moyenne neuve d'un téléphone mobile est d'environ 360 euros. Pour les assurances les moins couvrantes, nous sommes donc dans un ratio de 1 à 12 par rapport à la valeur de l'objet. Par comparaison, assurer une automobile valant 12 000 euros au tiers vous coûtera environ 300 euros, soit un ratio de 1 à 40, et assurer une habitation valant 150 000 euros vous coûtera 150 euros par an, un ratio de 1 à 1000. Proportionnellement, et sans prendre en compte la sinistralité, une assurance habitation est donc 83 fois moins chère qu'une assurance de téléphone mobile !

Notons sur ce sujet que The Phone House déclare sur son site internet réserver son assurance à 220 euros aux « Smartphones à partir de 270 euros ! ».

Autre élément important : la perte de valeur rapide du bien assuré. Rappelons que les assurances téléphones portables remboursent ou remplacent les téléphones par des « téléphones identiques ou équivalents » au téléphone volé ou cassé, donc souvent d'occasion.



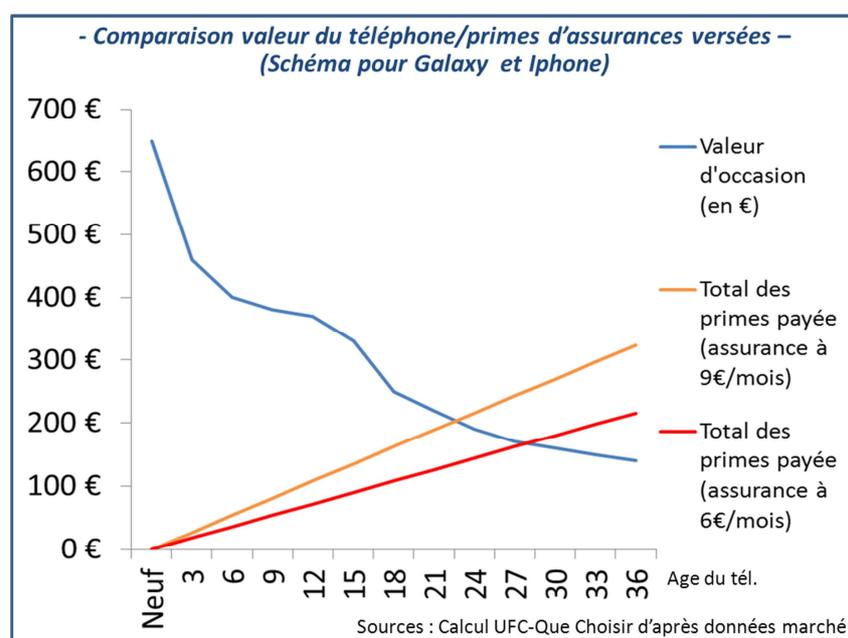
Or les téléphones portables connaissent – plus que sur les autres secteurs – une décote importante. Pour vérifier cette décote, nous sommes allés constater sur les sites marchands (pour les appareils neufs) et sur www.leboncoin.fr (pour les téléphones d'occasions), les prix moyens pratiqués pour les deux types de téléphones phares du marché : les iPhones 4 et 4S (le 5 étant sorti trop récemment pour qu'on ait un recul sur sa perte de valeur), et les Samsung Galaxy S, SII et SIII.



Comme indiqué ainsi sur les deux graphiques, la décote est forte dès les premiers mois de la vie d'un nouveau modèle : -36 % par exemple sur le Samsung Galaxy S3, alors que ce modèle n'a que 4 mois au moment du relevé. Et cette décote est continue sur toute la vie du téléphone, jusqu'à atteindre une valeur résiduelle au bout de deux ans et demi. A noter que cette décote est encore plus forte pour les téléphones moins populaires que les iPhones et les Galaxy S : par exemple, le Sony Xperia sorti en mars 2012 a perdu 51 % de sa valeur en 7 mois.

En revanche, malgré cette perte importante de valeur, la cotisation payée par le consommateur reste identique... Il est donc aisé de voir à partir de quel moment le consommateur devient « perdant » d'avoir souscrit une assurance.

Ainsi, schématiquement, quel que soit le risque réel de sinistre sur son téléphone portable, le consommateur aura déboursé une somme plus importante que la valeur réelle de son téléphone – et donc sera à coup sûr « perdant » – au bout de 30 mois pour une assurance à 6 euros/mois, et au bout de 24 mois pour une assurance à 9 euros/mois. Mais tout ceci dans un cadre idéal, c'est-à-dire si le consommateur était sûr d'être indemnisé lors du sinistre.



En réalité, comme nous l'avons vu plus haut, les exclusions sont nombreuses, ce qui crée un aléa très important au remboursement et, économiquement, avance dans le temps « point de perte » : le consommateur ayant une plus faible chance d'être remboursé pour la valeur de son téléphone, c'est bien plus tôt qu'il a intérêt à résilier son assurance. De même, comme nous allons le voir, les risques de sinistre (vol et casse) sont en réalité assez faibles.

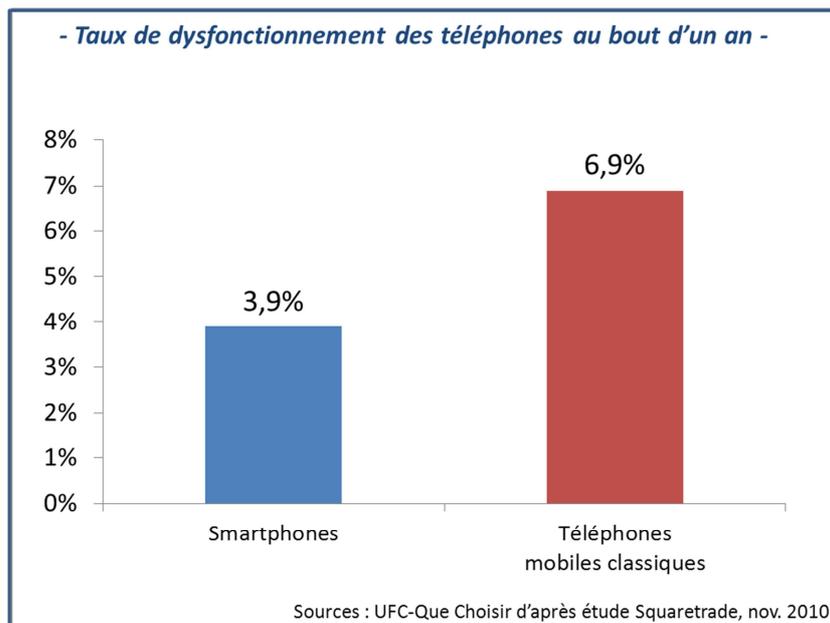
b. Des sinistres (panne, vol, casse) statistiquement limités

Il n'existe aujourd'hui pas de données officielles en France sur le nombre d'accidents qui se produisent sur les téléphones mobiles, et les causes de ces sinistres. En revanche, aux Etats-Unis, l'assureur Squaretrade publie régulièrement des données sur les sinistres des appareils électroniques qu'il assure : téléphones, ordinateurs, tablettes par exemple. Cette compagnie a ainsi dévoilé en novembre 2010 des chiffres plutôt rassurants sur la fiabilité et la résistance des téléphones mobiles. Rappelons au préalable

que les téléphones mobiles vendus aux Etats-Unis sont les mêmes qu'en France (iPhones, Samsung, BlackBerry, HTC...).

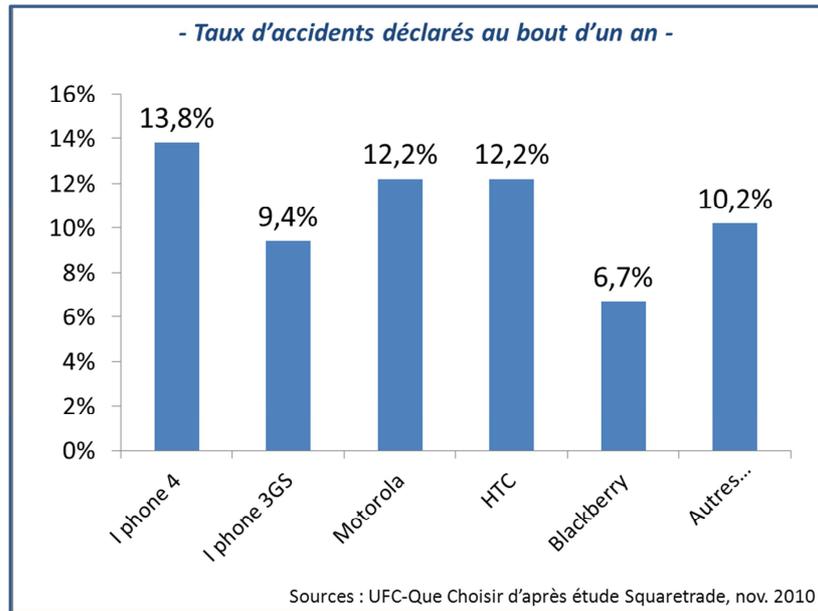
Pannes

Les pannes, tout d'abord – et même si cet élément est en réalité peu couvert par les assurances – sont plutôt rares : 3,9 % de pannes au bout d'un an. Autre élément plutôt contre-intuitif : les Smartphones tombent bien moins en panne que les téléphones mobiles classiques, qui eux connaissent un taux de panne de 6,9 % lors de leur première année de vie.

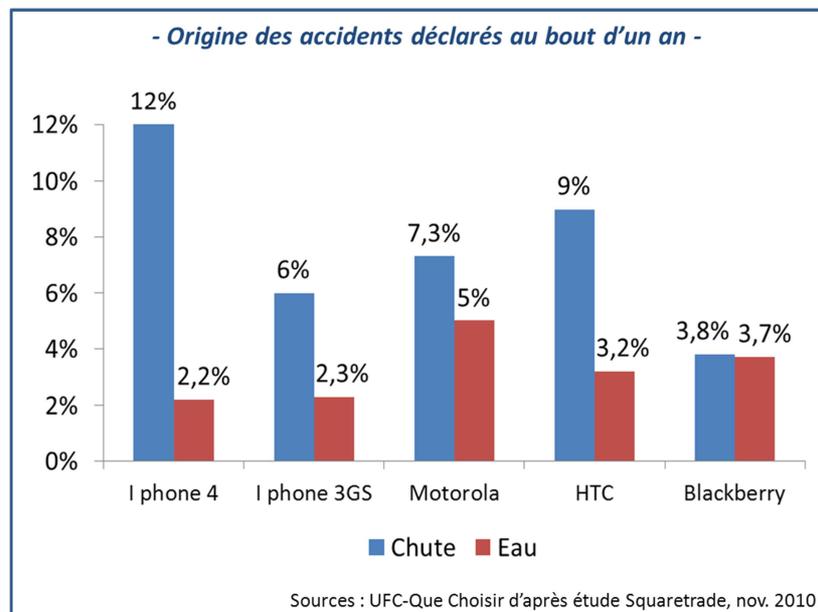


Accidents

Les accidents sont plus fréquents que les pannes, sans atteindre des sommets. Sur les différentes marques étudiées par l'assureur, le taux de casse varie entre 6,7 % et 13,8 %.



Deux types d'accidents constituent l'essentiel des sources de casse des téléphones mobiles : la chute, et l'immersion dans l'eau. D'après cet assureur, les chutes de téléphones constituent 77 % des origines des accidents. L'assureur pointe en particulier l'importance des parois en verre dans la survenance des chutes : premièrement, parce que celles-ci sont plus glissantes et échappent donc plus facilement à la main du propriétaire du téléphone, mais aussi parce que les parois en verre se brisent plus facilement que les parois en plastique. Ce qui explique notamment, sur ce schéma, la forte différence de sinistralité entre l'iPhone 3GS et l'iPhone 4, ce dernier téléphone disposant de parois en verre sur les deux côtés avant et arrière.



Sans qu'il soit possible de le déterminer avec précision, nous comprenons de l'étude de Squaretrade qu'une part sans doute très majoritaire des chutes sont issues de la « fuite » du téléphone des mains de

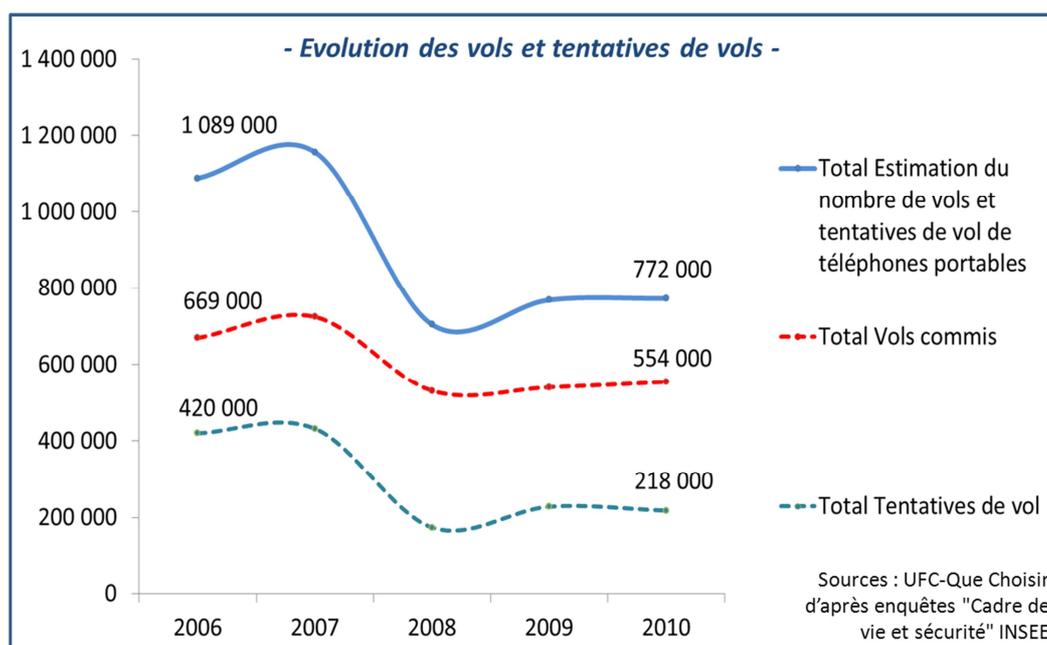
son propriétaire, sans élément externe. C'est également le cas d'une grande part des téléphones qui subissent une oxydation par immersion. Or, comme nous l'avons vu, ces sinistres-là ne sont pas couverts par les assurances. Nous pouvons donc raisonnablement estimer que sur environ 10 % de pannes/casses vécues par les téléphones mobiles au bout d'un an, seule une minorité est susceptible d'être couverte par les assurances.

Les vols

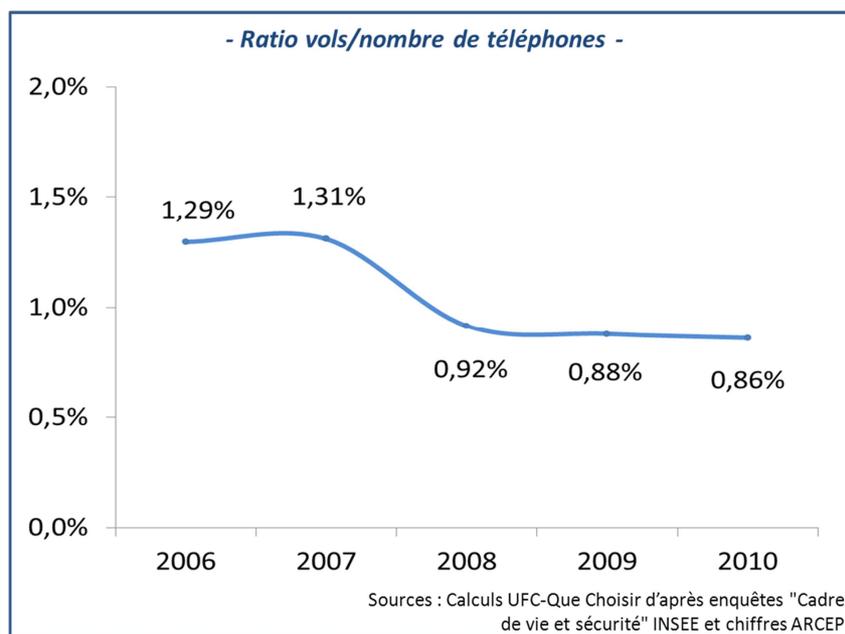
Dernier facteur d'importance pour juger de l'utilité d'une assurance téléphones mobiles : les vols. Les enquêtes annuelles de l'INSEE « Cadre de vie et sécurité » et de l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP) publient chaque année des chiffres sur les tentatives de vols et les vols effectifs de téléphones mobiles. La Police nationale et la Gendarmerie ont de même publié jusqu'en 2009 des statistiques sur le nombre de plaintes déposées par les français pour vol de téléphone portable.

Les statistiques montrent que l'augmentation du nombre de Smartphones dans le parc téléphonique français ne s'est pas traduite par une explosion du nombre de vols commis. Bien au contraire, entre 2006 et 2010 (dernières statistiques disponibles) :

- Le nombre de tentatives de vol est en diminution de 48 % ;
- Le nombre de vol est en diminution de 17,2 %.

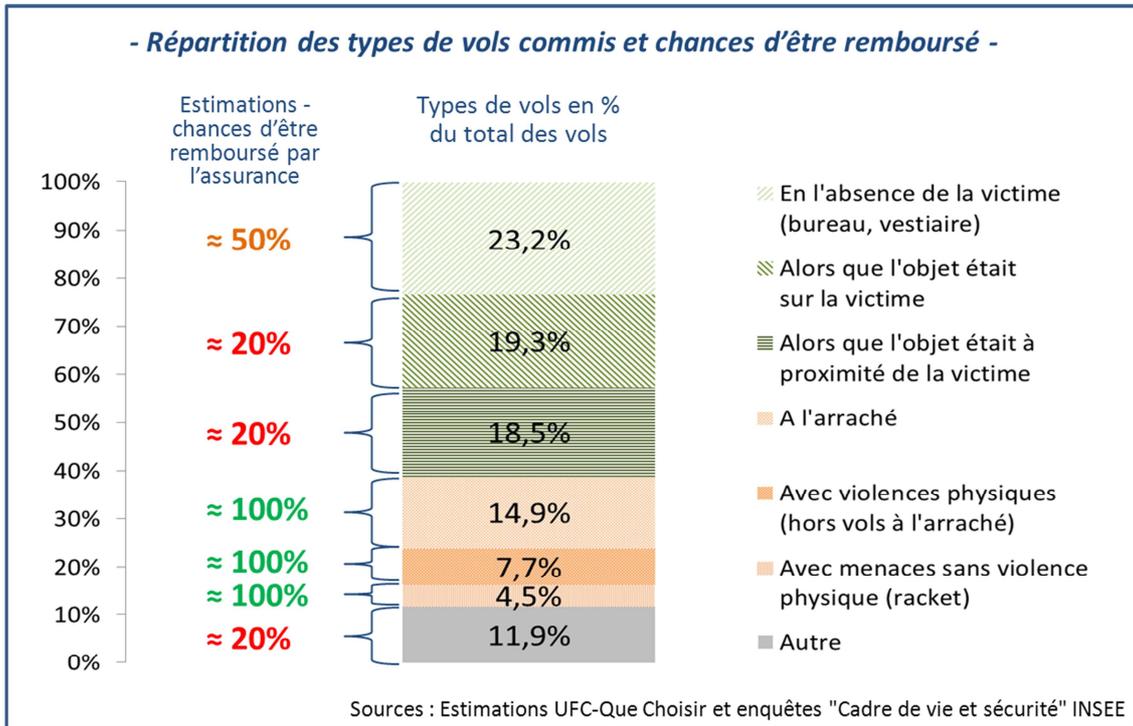


En prenant en compte la croissance continue du nombre de téléphones mobiles en France, on se rend compte que le taux de vol (vols réalisés) est en forte baisse depuis 5 ans : - 33 % . Ce taux est désormais bien inférieur à 1 %.



Le mode opératoire des vols permet de distinguer les types de vols qui seraient couverts par les assurances de téléphone mobile. Et force est de constater qu'ils sont minoritaires :

- Les vols « en l'absence de la victime » (23,2 % des vols, donc 129 000 cas) peuvent être couverts par les assurances dans les cas où il y a eu effraction. Mais dans ce cas, le client volé doit porter plainte. S'il n'y a pas eu d'effraction (bureau ouvert, par exemple), le client ne sera pas remboursé.
- Les vols « alors que l'objet était sur la victime » (19,3 % des vols, donc 107 000 cas), qui correspondent globalement au vol à la tire, ne sont dans la très grande majorité des cas pas couverts par les assurances de téléphone.
- Les vols « alors que l'objet était à proximité de la victime » (18,5 % des vols, donc 102 500 cas), qui correspondent globalement au vol à la sauvette, ne sont dans la très grande majorité des cas pas couverts par les assurances de téléphone.
- Les vols à l'arraché (14,9 % des vols, donc 82 500 cas) sont couverts par la plupart des assurances, sous réserve d'un dépôt de plainte et d'un témoignage.
- Les vols avec violence physique (7,7 % des vols, donc 42 700 cas) sont couverts par les assurances, sous réserve d'un dépôt de plainte.
- Les vols avec menace sans violence physique (4,5 % des vols, donc 25 000 cas) sont couverts par les assurances, sous réserve d'un dépôt de plainte.
- Les vols « autres » (les 11,9 % restants, soit 66 000 cas) ne sont pas assez caractérisés pour qu'on puisse définir avec précision s'ils sont couverts par les assurances. Cependant, ces vols étant « atypiques », il y a de fortes chances pour qu'ils ne soient pas couverts.



Au final donc, sur l'ensemble des vols estimés par l'INSEE et l'ONDRP, on peut considérer que :

- Au moins la moitié des vols « en l'absence de la victime » ne sont pas couverts ;
- Environ 80 % des vols « alors que l'objet était sur la victime » ne sont pas couverts ;
- Environ 80 % des vols « alors que l'objet était à proximité de la victime » ne sont pas couverts ;
- Environ 100 % des vols à l'arraché, avec violence physique ou avec menace sans violence physique sont couverts ;
- Environ 80 % des vols « autres » ne sont pas couverts.

Partant de cette estimation, et sans prendre en compte les difficultés techniques que les consommateurs peuvent rencontrer pour se faire rembourser, les assurances téléphones portables couvriraient seulement 48 % des cas de vols.

Ainsi, que ça soit pour la panne, la casse ou le vol, les risques de sinistre ne sont en réalité pas si élevés. Et, quand ils le sont, l'ampleur des exclusions rend très aléatoire, voire même incertain, le remboursement du téléphone par l'assureur. Nous allons désormais tâcher de chiffrer quelle part des cotisations revient aux assurés sous la forme de remboursement de sinistre, ce ratio « sinistres/primes » qui permet d'évaluer l'efficacité économique d'une assurance.

c. 77 millions remboursés pour 432 millions d'euros encaissés !

Éléments de revenus

Comme indiqué en début d'étude, il y a aujourd'hui 69,5 millions de lignes téléphoniques ouvertes en France, auxquelles on peut estimer qu'il correspond un téléphone. Les professionnels estiment qu'environ 10 % de ces 69,5 millions de téléphones sont assurés. Le comparateur Hyperassur considère sur son site internet que 6 millions de consommateurs sont assurés pour leur mobile. Nous partirons sur cette hypothèse basse de 6 millions de souscripteurs.

Sur la prime moyenne, c'est-à-dire la cotisation payée en moyenne par les clients chaque année, nous avons vu que les assurances pouvaient coûter entre 30 et 220 euros selon la gamme de produits. Nous partons sur une prime moyenne de 72 euros/an, correspondant à un produit standard à 6 euros/mois. Sur ce sujet, le mensuel spécialisé La Tribune de l'Assurance (avril 2011), estime la prime mensuelle moyenne à 7 euros.

Partant de ces hypothèses basses, le marché de l'assurance des téléphones portables est ainsi de 432 millions d'euros de revenus pour les assureurs, estimation qui monterait en hypothèse haute (7 millions de clients et une prime mensuelle moyenne de 7 euros) à 588 millions d'euros.

A ces revenus doivent être retirés tous les remboursements qu'effectuent les assureurs au titre des garanties couvertes.

Coûts des sinistres supportés par les assureurs

Comme étudié plus haut dans les clauses des contrats, les coûts supportés par les assureurs sont essentiellement les coûts de vols de téléphones mobiles et les coûts de casse.

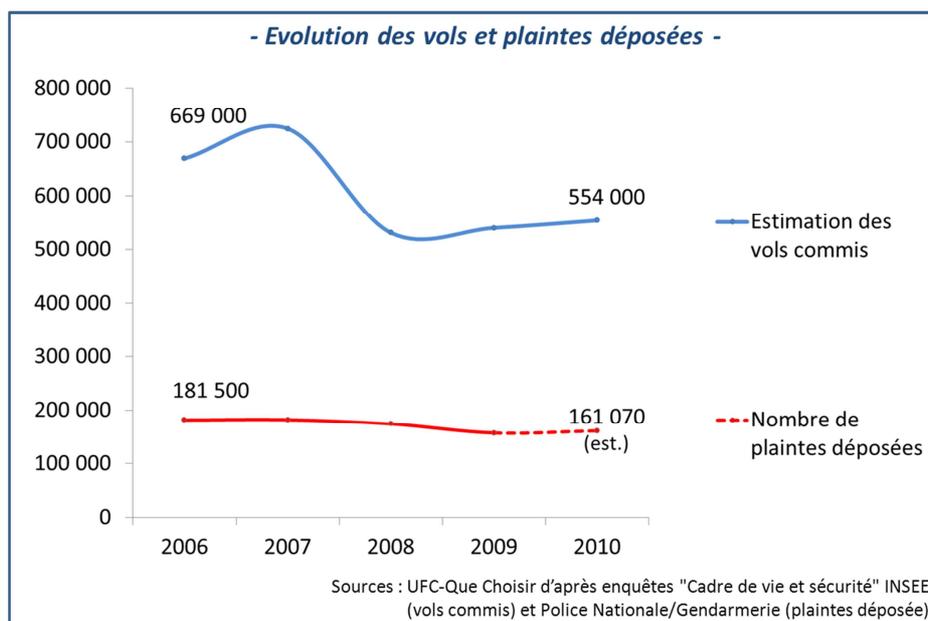
Remboursement des vols

Si 554 000 consommateurs français ont été victimes de vols en 2010 (données ONDRP), cela ne signifie pas pour autant que 554 000 consommateurs ont pu bénéficier d'un remboursement du vol par leur assureur. En effet, l'ensemble des assureurs réclament à leur client le dépôt d'une plainte auprès des commissariats ou des gendarmeries pour entamer le processus de remboursement.

Le nombre des consommateurs bénéficiant d'un remboursement ne peut donc dépasser celui des personnes ayant porté plainte pour vol de téléphone portable. Or, ce nombre est bien inférieur : en 2009, dernière année de publication des données par la Police et la Gendarmerie, seules 157 000 personnes avaient déposé plainte. Soit 29 % des personnes s'étant fait voler leur téléphone. En l'absence de données exactes pour 2010, nous posons l'hypothèse que les comportements des consommateurs n'ont pas changé en un an et restons sur l'estimation que 29 % des 554 000 personnes s'étant fait voler leur téléphone portable en 2010 ont porté plainte, soit 161 000 personnes.

Cependant, les personnes assurées ne représentent que 10 % des consommateurs : théoriquement, ce serait ainsi seulement des 16 100 téléphones volés ayant entraîné une plainte qui seraient remboursés par les assureurs... Sans prendre en compte les plaintes « hors délais » refusées par les courtiers gestionnaires...

Nous pouvons cependant considérer que l'obligation pour les clients des assurances de porter plainte s'ils souhaitent être remboursés pour le vol entraîne une surreprésentation des assurés. Nous partons donc sur une hypothèse haute de 40 % des dépôts de plaintes issues de personnes ayant une assurance, soit 64 400 personnes.



Autre concession faite aux professionnels : faute de données incontestables, nous considérerons que l'ensemble des consommateurs assurés qui portent plainte seront remboursés par leur assureur, ce qui, comme nous l'avons vu, n'est également pas le cas en réalité.

Pour estimer le coût finalement supporté par les assureurs sur les vols, il reste à estimer le coût du remplacement des téléphones mobiles volés. Il est probable que les consommateurs achetant des téléphones haut de gamme assurent plus leurs téléphones que les propriétaires de téléphones bas de gamme, même si comme on l'a vu la perte de valeur est rapide. En l'absence de données statistiques précises sur ce sujet, nous retiendrons l'hypothèse la plus favorable pour les assureurs, à savoir qu'ils remboursent les téléphones volés au prix moyen du téléphone neuf, ce qui, comme on l'a vu dans les contrats, n'est pas le cas en réalité.

En considérant donc un remboursement de 357 euros par téléphone volé (prix moyen d'un téléphone neuf) pour 64 400 téléphones volés, et sans prendre en compte les plaintes de personnes assurées qui ne seront pas suivies de remboursements par leurs assureurs, hypothèses donc triplement favorables pour ces derniers, le coût maximum des vols pour les assureurs s'élève à 22 990 800 euros, que nous arrondirons à **23 millions d'euros**.

Casse

Sur l'aspect « casse », aucune donnée statistique précise n'existe sur le nombre d'appareils faisant l'objet de réparations prises en charge par les compagnies d'assurance. Cependant une interview de Jean-Marie Guian, Président de SPB (courtier leader en France dans les « petites assurances »), dans la lettre professionnelle « Assurance des Particuliers » de Novembre 2006 permet d'en savoir plus. Celui-ci explique en effet que la sinistralité est répartie de la manière suivante : « 70 % de sinistres liés aux dommages, 30 % aux vols ».

En reprenant nos chiffres du vol et les répartitions données par le responsable de SPB, nous obtenons donc une indemnisation pour les casses s'élevant à **54 millions d'euros**.

Total

Au total donc, le montant de remboursement maximum des vols et des dommages par les assureurs s'élève à **77 millions d'euros pour 432 millions d'euros minimum de primes encaissées**.

Les professionnels de l'assurance téléphone portable bénéficient donc **d'un taux de sinistralité incroyablement favorable de 17,8 %** ! Autrement dit, pour 100 euros versés par les consommateurs seulement 17,8 euros seraient restitués à ces mêmes consommateurs sous la forme de remboursements pour les sinistres qu'ils connaissent sur leurs téléphones mobiles.

Ce chiffre est sans commune mesure avec les taux de sinistralité connus sur les assurances traditionnelles, auto et habitation : en auto, selon les années, entre 71 et 78 % des sommes perçues sont reversées aux clients ; en habitation, assurance plus volatile du fait des incidents climatiques, la redistribution se situe entre 64 et plus de 80 %.

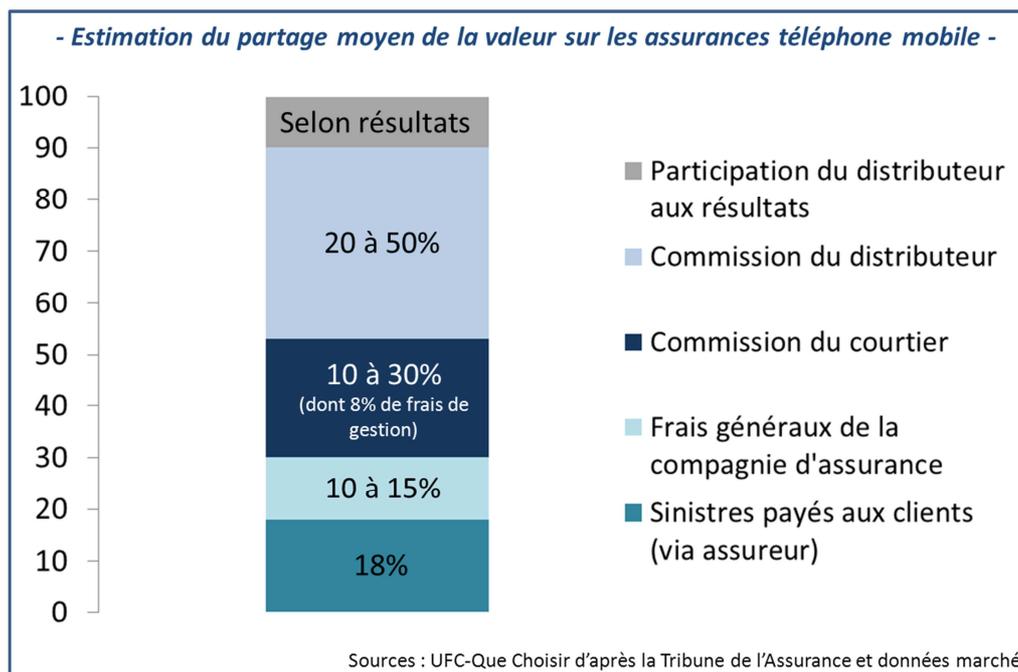
Rappelons une dernière fois que nos hypothèses de calcul sont extrêmement favorables aux assureurs. La réalité est sans doute d'un reversement encore moins grand des primes encaissées : ce même Jean-Marie Guian déclarait d'ailleurs, toujours dans la même interview de 2006, que « la sinistralité est actuellement comprise entre 6 % et 8,5 % ».

d. 55 % de la prime captée par les distributeurs et courtiers

Si seulement 17,8 % des primes sont redistribuées aux assurés, que deviennent les 82,2 % restants ? Et pour qui cette assurance est-elle profitable ?

Des éléments de réponse peuvent être trouvés dans La Tribune de l'Assurance d'avril 2011, qui précise que les distributeurs bénéficient de marges « oscillant entre 20 % et 50 % de la prime nette selon les garanties ». Quant aux courtiers, leurs commissions sont comprises « entre 10 et 30 % de la prime nette ».

Si on prend des commissionnements moyens c'est ainsi 55 % du montant de la prime qui est capté par les intermédiaires – distributeurs et courtiers – sans que l'assureur puisse en faire usage. Autrement dit, les consommateurs pourraient payer ce type d'assurance 55 % moins cher que ce qui leur est facturé actuellement sans que l'équilibre du contrat n'en soit changé. L'assureur final ne dispose que de 45 % de la prime pour gérer cet équilibre, alors qu'il en porte l'intégralité des risques... et sachant que si l'exercice annuel est bénéficiaire, l'assureur devra reverser une partie des bénéfices au distributeur.



Les coûts sont également très mal répartis : le distributeur de l'assurance réalisant en général la vente au même moment que la vente du téléphone, le coût de la souscription est quasiment nul... et concentré sur le commissionnement des vendeurs.

Le courtier doit quant à lui gérer les sinistres et les contrats, gestion qui sur les marchés traditionnels reviennent à 8 % de la prime : l'étendue de la rentabilité du courtier dépendra donc de sa capacité à négocier un commissionnement important de la part de l'assureur qu'il sollicite lors de la conception du contrat pour en porter les risques.

L'assureur doit supporter l'ensemble des frais généraux qui permettent la conception des contrats, le calcul des risques et l'ensemble des contraintes réglementaires avec une somme – déduction faite des sinistres – relativement faible (entre 10 et 15 % de la prime), alors même qu'il n'a qu'une connaissance limitée des clients qu'il assure, le contact client étant l'apanage du distributeur et du courtier.

Au final donc, outre le consommateur, c'est bien l'assureur qui est le perdant du modèle de distribution de l'assurance des téléphones mobiles. Ceci explique pourquoi certains assureurs – par exemple GAN Eurocourtage IARD – peuvent sortir de ce marché pour des raisons de mauvais résultat technique.

A noter que sur cette question du commissionnement, une directive européenne (la Directive Intermédiation en Assurance 2, DIA2 ou IMD2 en anglais) est en cours d'adoption : elle prévoit l'obligation pour le vendeur d'assurance de déclarer au client le montant des commissions qu'il perçoit pour la vente d'une assurance. Mais à l'heure actuelle, cette directive ne s'appliquerait pas aux « petits » (moins de 600 euros de prime par an) contrats d'assurance. Cette exclusion est d'autant plus regrettable que notre étude montre que c'est bien sûr pour les « petites assurances » que la question du commissionnement se pose le plus, et que la déclaration du commissionnement permettrait au consommateur de faire le tri des assurances au bénéfice uniquement du distributeur.

III. Conclusion et demandes de l'UFC-Que Choisir

Au final, les assurances des téléphones mobiles apparaissent comme très peu intéressantes pour le consommateur :

- Les exclusions sont très nombreuses alors même que les consommateurs n'ont pas un accès facile – en particulier avant l'achat – aux conditions générales des contrats où se trouvent justement les exclusions, ce qui les empêchent de faire leur choix en toute connaissance de cause ;
- Le prix d'achat est élevé artificiellement par l'ampleur des commissions perçues par les intermédiaires, pour une valeur du bien relativement faible et qui de plus décroît très fortement ;
- La dissociation des tâches entre distributeur, gestionnaire du contrat et assureur dilue les responsabilités et favorise une faible qualité de traitement des sinistres, qui allée aux exclusions peut inciter les consommateurs à pratiquer les fausses déclarations ;
- La nature de « contrat groupe » de ces assurances rend les résiliations difficiles pour des consommateurs habitués à la loi Chatel... qui ne s'applique pas dans ces cas. Ceux-ci peuvent être contraints à rester plus longtemps qu'ils ne le souhaitent souscripteurs du contrat d'assurance.

Face à ces constats, l'UFC-Que Choisir estime que sur l'assurance des téléphones mobiles des actions s'imposent sur deux domaines :

- Sur l'amélioration de l'information du consommateur, pour que celui-ci puisse juger en toute connaissance de cause de l'opportunité de souscrire ce type d'assurance. L'information disponible est aujourd'hui largement insuffisante tant sur les exclusions de couverture de chacun des contrats – élément déterminant pourtant l'intérêt réel de cette assurance – que sur les niveaux de commissionnement des intermédiaires, seule information qui permet au consommateur d'évaluer l'objectivité du conseil que le vendeur lui fournit.
- Sur la possibilité de sortir de ce type de contrat. La résiliation est compliquée, notamment parce qu'en tant qu'assurances de groupe, elles ne sont pas régies par les dispositions de la loi Chatel. Incomprise par les consommateurs, la différence de régime juridique entre contrat groupe et contrat individuel entraîne souvent le réengagement du client à son insu. Considérant que la vente de l'assurance n'est qu'accessoire aux ventes du téléphone et du forfait, et alors que le consommateur s'engage dans la durée sans être venu pour cela sur le lieu de vente, ce régime de résiliation à deux vitesses doit disparaître.

Dans ce but, l'UFC-Que Choisir demande :

- **Pour garantir le consentement éclairé du consommateur :**
 - La 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 ;
 - Dans la perspective de la Directive Intermédiation en Assurances 2, que l'obligation pour le vendeur d'indiquer au client son niveau de commissionnement sur l'assurance vendue s'applique à l'ensemble des assurances, et pas seulement aux assurances de montants élevés.

- **Pour faciliter la sortie du consommateur :**

L'établissement d'une résiliation à tout moment à partir d'un an d'ancienneté dans le contrat d'assurance et au minimum, l'extension aux assurances de groupe de l'article L113-15-1 du code des assurances.

Annexes : détail des contrats étudiés

Opérateur Date des CG analysées Formules	Orange			SFR		
	Février 2011			(non disponible)		
	Option Sécurité 3€	Option Sécurité 6€	Option Sécurité 9€	Essentielle 150 Plus	Confort 300 Plus	Sérénité 1000 Plus
Prix annuel TTC	36 €	72 €	108 €	36 €	60 €	120 €
Franchise en cas de sinistre	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune
Nombre maximum de sinistres possible par an	1	3	3	1 remplacement	1 remplacement	1 remplacement
Prolongation de la garantie constructeur	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Panne	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Accident - Prestation en cas de sinistre	Mobile réparé ou remplacé	Mobile réparé ou remplacé	Mobile réparé ou remplacé	Aucune garantie	Réparation de l'appareil	Réparation de l'appareil
Accident - Plafond d'indemnisation	150 € par période d'adhésion + m2d nouvelle SIM/USIM	Valeur d'achat de l'appareil à la date du sinistre + m2d nouvelle SIM/USIM	Valeur d'achat de l'appareil à la date du sinistre + m2d nouvelle SIM/USIM	Aucune garantie mais remboursement de la SIM	300 €	1 000 €
Vol toutes causes	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Vol caractérisé (avec agression ou effraction)	Garanti	Garanti	Garanti	Garanti	Garanti	Garanti
Vol à la tire (sans violence, dans sac ou poche)	Non-Garanti	Garanti	Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti
Vol par introduction clandestine (habitation/voiture)	Non-Garanti	Garanti	Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti
Vol à la sauvette (appareil à moins d'un mètre de l'assuré)	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Prestation en cas de vol garanti dans la formule	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Mobile remplacé
Plafond d'indemnisation appareil	150€ par période d'adhésion	Valeur d'achat de l'appareil à la date du sinistre	Valeur d'achat de l'appareil à la date du sinistre	150€/sinistre /an	300€/sinistre /an	1000€/sinistre /an
Indemnisation communications frauduleuses	Prix des com frauduleuses. Limite : 48h après vol/500€	Prix des com frauduleuses. Limite : 48h après vol	Prix des com frauduleuses. Limite : 48h après vol	Prix des com frauduleuses. Limite : 24h après vol.	Prix des com frauduleuses. Limite : 24h après vol.	Prix des com frauduleuses. Limite : 24h après vol.
Perte accidentelle (sauf oubli et négligence) - Couverture	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Perte suite à un événement force majeure - Couverture	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Prestation en cas de perte garantie dans la formule	N/A	N/A	Mobile remplacé	N/A	N/A	N/A
Plafond d'indemnisation	N/A	N/A	Valeur d'achat de l'appareil à la date du sinistre	N/A	N/A	N/A
Frais de remplacement de la carte SIM ou USIM	Remboursement. Limite 20 €/sinistre/an	Remboursement . Limite 20 €/sinistre	Remboursement . Limite 20 €/sinistre	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti

Opérateur Date des CG analysées Formules	Bouygues juil-10				FNAC Septembre 2007
	Tranquillassur *	Tranquillassur **	Tranquillassur ***	Tranquillassur ****	Formule unique
Prix annuel TTC	34,8 €	58,8 €	94,8 €	142,8 €	Fonction du prix d'achat du tél
Franchise en cas de sinistre	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune
Nombre maximum de sinistres possible par an	Absence de limite définie	Absence de limite définie	Absence de limite définie	Absence de limite définie	Absence de limite définie
Prolongation de la garantie constructeur	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Du 13ème au 24ème mois suivant l'achat .
Panne	Non-Garanti	Garanti. 300€ maximum	Garanti. 450€ maximum	Garantie Max : coût du téléphone	Non-Garanti
Accident - Prestation en cas de sinistre	Non-Garanti	Mobile réparé ou remplacé	Mobile réparé ou remplacé	Mobile réparé ou remplacé	Mobile réparé ou remplacé par un appareil disponible
Accident - Plafond d'indemnisation	Non-Garanti	300€/sinistre	450€/sinistre	Coût du téléphone	Valeur d'achat de l'appareil à la date du sinistre
Vol toutes causes	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Vol caractérisé (avec agression ou effraction)	Garanti - dépôt de plainte obligatoire	Garanti - dépôt de plainte obligatoire	Garanti - dépôt de plainte obligatoire	Garanti - dépôt de plainte obligatoire	Garanti
Vol à la tire (sans violence, dans sac ou poche)	Garanti	Garanti	Garanti	Garanti	Non-Garanti
Vol par introduction clandestine (habitation/voiture)	Garanti	Garanti	Garanti	Garanti	Garanti
Vol à la sauvette (appareil à moins d'un metre de l'assuré)	Garanti. Besoin témoignage d'un tiers	Garanti. Besoin témoignage d'un tiers	Garanti. Besoin témoignage d'un tiers	Garanti. Besoin témoignage d'un tiers	Non-Garanti
Prestation en cas de vol garanti dans la formule	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Mobile réparé ou remplacé par un appareil disponible
Plafond d'indemnisation appareil	150€/sinistre	300€/sinistre	450€/sinistre	Coût du téléphone	Pas de plafond
Indemnisation communications frauduleuses	Prix des com frauduleuses. Limite : 300€/sin/an	Prix des com frauduleuses. Limite : 600€/sin/an	Prix des com frauduleuses. Limite : 1000€/sin/an	Coût des com frauduleuses. Pas de limite	Prix des communications frauduleuses. Limite : 48h après vol/460€
Perte accidentelle (sauf oubli et négligence) - Couverture	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Perte suite à un événement force majeure - Couverture	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Prestation en cas de perte garantie dans la formule	N/A	N/A	N/A	N/A	Aucune garantie
Plafond d'indemnisation	N/A	N/A	N/A	N/A	Aucune garantie
Frais de remplacement de la carte SIM ou USIM	Remboursement	Remboursement	Remboursement	Remboursement	Remboursement forfaitaire : 23€/sinistre/an

Opérateur Date des CG analysées Formules	The Phone House (non disponible)			LCL
	Essentielle	Master	Smart	Sep. 2011 Formule unique
Prix annuel TTC	De 30 à 168€	De 96 à 190€	220 €	60 €
Franchise en cas de sinistre	10 € à 50 € selon valeur appareil	0 € à 50 € selon valeur appareil	0 € à 50 € selon valeur appareil	Pas de fr. mais seuil d'intervention de 25€
Nombre maximum de sinistres possible par an	1	3 remplacements dont 1 perte	3 remplacements dt 1 perte (hors Panne/Accident)	2
Prolongation de la garantie constructeur	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Panne	Non-Garanti	Non-Garanti	Appareil identique/ équivalent. Echange ss 5 j	Non-Garanti
Accident - Prestation en cas de sinistre	Mobile réparé ou remplacé + prêt d'un tél	Mobile réparé ou remplacé + prêt d'un tél	Mobile réparé ou remplacé + prêt d'un tél	Mobile réparé ou remplacé
Accident - Plafond d'indemnisation	(non disponible)	(non disponible)	(non disponible)	400€/ année (ttes garanties confondues)
Vol toutes causes	Non-Garanti	Garanti	Garanti	Non-Garanti
Vol caractérisé (avec agression ou effraction)	Garanti - dépôt de plainte obligatoire	Garanti - dépôt de plainte obligatoire	Garanti - dépôt de plainte obligatoire	Garanti
Vol à la tire (sans violence, dans sac ou poche)	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Vol par introduction clandestine (habitation/voiture)	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Vol à la sauvette (appareil à moins d'un metre de l'assuré)	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Prestation en cas de vol garanti dans la formule	Tél identique ou équivalent + Prêt d'un tél	Tél identique ou équivalent + Prêt d'un tél	Tél identique ou équivalent + Prêt d'un tél	Tél identique ou équivalent + Prêt d'un tél
Plafond d'indemnisation appareil	1 sinistre	300 €/sinistre/an	300 €/sinistre/an	400€/ année (ttes garanties confondues)
Indemnisation communications frauduleuses	3 000 €/sinistre/année. Limite : 24h après vol. Si changements de numéro de ligne, non couvert	3 000 €/sin/année. Limite : 24h après vol. Si changements de n° de ligne, non couvert	3 000 €/sinre/année. Limite : 24h après vol. Si changements de n° de ligne, non couvert	250 €
Perte accidentelle (sauf oubli et négligence) - Couverture	Non-Garanti	Garanti	Garanti	Non-Garanti
Perte suite à un événement force majeure - Couverture	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Prestation en cas de perte garantie dans la formule	Aucune garantie	Tél identique ou équivalent	Tél identique ou équivalent	Aucune garantie
Plafond d'indemnisation	Aucune garantie	Accessoires : 300€/sin/an ; Com : 3000€/sin/an	Accessoires : 300€/sin/an ; Com : 3000€/sin/an	Aucune garantie
Frais de remplacement de la carte SIM ou USIM	Remplacement au titre de l'abonnement souscrit chez TPH	Remplacement au titre de l'abonnement souscrit chezTPH	Remplacement au titre de l'abonnement souscrit chez TPH	Aucune garantie

Opérateur	La Poste Mobile			Carrefour
	Janvier 2012			2011
Date des CG analysées	Initial	Essentiel	Sérénité	Formule unique
Formules				
Prix annuel TTC	47 €	59 €	95 €	42 €
Franchise en cas de sinistre	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune franchise
Nombre maximum de sinistres possible par an	Absence de limite en nombre	Absence de limite en nombre	1 sinistre "vol" par année	Absence de limite en nombre
Prolongation de la garantie constructeur	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Panne	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti. Devis doit être accepté par l'assureur. Si nécessaire, remplacement par appareil identique ou équivalent
Accident - Prestation en cas de sinistre	Réparation/ remplacement du tél	Réparation/ remplacement du tél	Réparation/ remplacement du tél	Remboursement dans limite de la valeur d'usage après les 2 ans
Accident - Plafond d'indemnisation	150 €/sinistre/an	300€/sinistre/an	Pas de plafond d'indemnisation	500 €/année d'assurance
Vol toutes causes	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Vol caractérisé (avec agression ou effraction)	Garanti	Garanti	Garanti	Garanti - Agression : besoin certificat médical ou témoignage
Vol à la tire (sans violence, dans sac ou poche)	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti	Non-Garanti
Vol par introduction clandestine (habitation/voiture)	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti	Non-Garanti
Vol à la sauvette (appareil à moins d'un metre de l'assuré)	Non-Garanti	Non-Garanti	Garanti	Non-Garanti
Prestation en cas de vol garanti dans la formule	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Mobile remplacé	Remplacement de l'appareil
Plafond d'indemnisation appareil	150 €/sinistre/an	300€/sinistre/an	Absence de plafond d'indemnisation	500€/année d'assurance
Indemnisation communications frauduleuses	Prix des communications frauduleuses. Limite : 24h après vol.	Prix des communications frauduleuses. Limite : 24h après vol.	Prix des communications frauduleuses. Limite : 24h après vol.	Prix des communications frauduleuses. Limite : 24h après vol.
Perte accidentelle (sauf oubli et négligence) - Couverture	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Perte suite à un événement force majeure - Couverture	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti	Non-Garanti
Prestation en cas de perte garantie dans la formule	Aucune garantie	Aucune garantie	Aucune garantie	Aucune garantie
Plafond d'indemnisation	Aucune garantie	Aucune garantie	Aucune garantie	Aucune garantie
Frais de remplacement de la carte SIM ou USIM	Remboursement + remboursement frais opposition	Remboursement + remboursement frais opposition	Remboursement + remboursement frais opposition	Remboursement