

Rapport Bilan de l'assurance emprunteur

2020

Rapport réalisé par Actélior
pour le Comité consultatif du secteur financier

Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122-10 dudit Code.

Rapport Bilan de l'assurance emprunteur

2020

Rapport réalisé par Actélior
pour le Comité consultatif du secteur financier



A la demande du ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a démarré, début 2020, un bilan du marché de l'assurance emprunteur.

Décrire le marché de l'assurance emprunteur n'est pas chose aisée tant le sujet est complexe, technique et sujet à polémiques entre les intervenants professionnels. Ouvert à la concurrence depuis la loi du 1^{er} juillet 2010, il n'a cessé d'évoluer sur le plan législatif avec l'introduction d'une faculté de résiliation du contrat la première année puis tout au long de la durée du prêt immobilier.

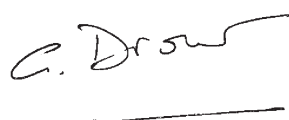
Depuis 2012, le CCSF n'a eu de cesse de travailler le sujet afin de poser des règles de fonctionnement, organiser la concurrence tout en protégeant le consommateur, et il a fallu pas moins de 6 Avis du CCSF pour fixer un processus neutre entre les parties et tenter d'apaiser les relations entre les différents intervenants professionnels :

- *les Avis du 20 mars 2012 puis du 18 décembre 2012 définissaient les conditions matérielles de la mise en œuvre du droit au libre choix de l'assurance emprunteur souscrite en couverture d'un prêt (information précoce de l'emprunteur notamment grâce à la fiche standardisée d'information, renforcement du devoir de conseil, délai raisonnable de traitement des demandes et motivation des refus) ;*
- *l'Avis du 13 janvier 2015 a défini une méthode commune permettant d'apprécier l'équivalence du niveau de garantie ;*
- *l'Avis du 12 février de la même année a rappelé l'importance de la fiche standardisée d'information (FSI) pour éclairer le choix de l'emprunteur ;*
- *l'Avis du 18 avril 2017, qui a tiré les enseignements d'un premier bilan concerté de la mise en œuvre de cette réforme, a posé les grands principes et le fonctionnement de la fiche personnalisée ;*
- *l'Avis du 27 novembre 2018 a fixé la date anniversaire comme étant celle de la date de la signature de l'offre de prêt par l'emprunteur et le Comité a pris acte de l'engagement des entreprises d'assurance de couvrir l'emprunteur immobilier dans la limite de 5 ans.*

Malgré cela le sujet n'est pas encore épuisé à ce jour.

En lançant ce bilan, nous avons choisi de mobiliser l'ensemble du CCSF pour sa réalisation et d'apporter la plus grande transparence possible vis-à-vis de tous les acteurs. Ainsi le CCSF a validé le choix d'Actélior pour mener ces travaux ainsi que les différents questionnaires envoyés aux parties prenantes et le CCSF a bénéficié d'un suivi très régulier des données recueillies afin de permettre à chacun de réagir au fur et à mesure de l'avancée des travaux.

Le présent rapport a été entièrement rédigé par Actélior et le Secrétariat général du CCSF avec le souci constant de préserver un regard objectif et équilibré sur ce sujet qui en manque cruellement.



Corinne DROMER
Présidente du CCSF

1. INTRODUCTION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE	9
1.1 Introduction	9
1.2 Des objectifs en lien avec les missions du CCSF	12
1.3 Une construction collégiale de l'étude	12
1.4 Une excellente représentativité de l'étude grâce aux réponses collectées	14
1.5 Des limites de l'étude liées à des réponses incomplètes	16
2. L'ASSURANCE EMPRUNTEUR, UN MARCHÉ QUI ÉVOLUE POSITIVEMENT AU BÉNÉFICE DU CONSOMMATEUR	17
2.1 Le taux de recours à des contrats alternatifs en assurance emprunteur en croissance régulière ces dernières années, la part de distribution des contrats détenue par les réseaux bancaires restant prépondérante	17
2.2 Mais le recours aux contrats alternatifs recouvre des réalités très diverses	18
Deux réseaux bancaires privilégient les contrats groupe bancaires	19
Des stratégies commerciales très diverses pour les autres réseaux	19
2.3 Une production des acteurs de la délégation qui augmente plus vite que la moyenne du marché	20
2.4 Une place prise par les souscriptions de type « Bourquin »	23
2.5 Le prix moyen de l'assurance emprunteur en forte baisse depuis 2010, signe d'une concurrence effective sur le marché qui profite au consommateur	23
Une baisse des prix qui touche l'ensemble des profils sur le marché de la délégation/substitution	24
Pour les contrats groupe bancaires, une baisse des tarifs selon les âges	26
2.6 Exemples de tarifs annuels 2019 et comparaison entre contrats groupes bancaires et contrats alternatifs externes	27
2.7 De hauts niveaux de couverture des garanties pour les assurés mais une montée des difficultés sur l'indemnisation	28

3. DES LOGIQUES COMMERCIALES DIFFÉRENTES	31
3.1 Tarification : entre segmentation et démutualisation ?	31
Des profils tarifaires très différents entre le marché des contrats alternatifs (banques ou assureurs) et les contrats groupe bancaires...	31
Et des différences significatives selon les profils...	33
3.2 Un marché alternatif (bancaire et externe) qui reste ciblé sur certains profils	34
Vision par âge	34
Vision par catégorie socio-professionnelle	37
Vision par montant emprunté	38
4. UNE CONCURRENCE EN MARCHÉ MALGRÉ DES DIFFICULTÉS OPÉRATIONNELLES	39
4.1 Des difficultés dans le processus global de souscription soulignées par certains opérateurs mais des taux d'acceptation élevés	40
Une mise en œuvre du processus par les acteurs bancaires jugée trop hétérogène par les assureurs et intermédiaires	40
Un dispositif jugé trop complexe par les assureurs et intermédiaires sur la substitution	41
Une concurrence des banques très active, notamment sur le « Bourquin »	42
Courtiers en crédit : des taux de délégation importants mais des contraintes de commercialisation	43
Des défis organisationnels également relevés par les établissements de crédit et les bancassureurs	45
Au-delà des difficultés ressenties, des taux d'acceptation très élevés	46
Une forte disparité des taux de concrétisation selon les intermédiaires	48
4.2 Un enchaînement complexe de délais à respecter	49

5. DES PROBLÉMATIQUES PLUS PRÉGNANTES LIÉES À L'INDEMNISATION	53
5.1 Des conditions générales d'assurance qui restent longues et complexes	53
5.2 Les réclamations essentiellement portées sur des problématiques liées à l'indemnisation	54
6. CONCLUSION	59
ANNEXES	61
Annexe I Saisine du CCSF	61
Annexe II Liste des organismes consultés	65
Annexe III Détail du questionnaire et des données collectées	67
Annexe IV Évolutions tarifaires 2010-2019	89
Annexe V Assiettes tarifaires et conséquences pour le client	93

1

Introduction et méthodologie de l'étude

1.1 Introduction

L'assurance emprunteur représente l'un des domaines de l'assurance de personnes les plus importants sur le marché français, avec un chiffre d'affaires en 2019 de 9,8 milliards d'euros ¹, dont près de 7 milliards d'euros au titre de la couverture des prêts immobiliers, marché en croissance régulière depuis de nombreuses années (+5,4 % en 2019), à l'image de l'encours des crédits immobiliers.

Cette garantie est demandée contractuellement par le prêteur lors de l'octroi d'un crédit immobilier, avec un taux de couverture de 92 % garantissant un fort niveau de mutualisation et un taux d'assurabilité proche de 100 %, notamment grâce au dispositif AERAS ².

Le contrat d'assurance emprunteur consiste en la couverture d'une ou plusieurs personnes physiques (assuré, co-assuré voire caution) contre un risque potentiel d'insolvabilité lié à un événement (décès, arrêt de travail, invalidité ou, plus rarement perte d'emploi) venant potentiellement réduire leurs capacités de remboursement d'un prêt souscrit auprès d'un organisme prêteur. L'assurance emprunteur représente donc un mécanisme permettant la couverture de l'emprunteur mais aussi de l'organisme prêteur, en général bénéficiaire des garanties.

Le marché de l'assurance emprunteur peut être observé de plusieurs manières :

Du point de vue des garanties, les risques couverts sont :

- le décès, garantie systématiquement proposée, et qui représente au total près de 72 % des primes en 2019 ;
- l'arrêt de travail, ou incapacité-invalidité, garantie proposée dans un grand nombre de situations, mais de manière plus rare pour certains profils tels que les seniors, lorsqu'ils ne sont pas éligibles à la garantie arrêt de travail, ou encore les investissements locatifs, pour lesquels la garantie est jugée moins importante par le prêteur. Cette garantie représente un peu plus de 26 % des primes en 2019 ;
- la perte d'emploi, ou perte involontaire d'emploi, suite à licenciement et dans certains cas rupture conventionnelle, qui est très rarement souscrite et ne représente qu'un peu moins de 2 % des primes.

¹ Source : Fédération française de l'assurances, direction des Études économiques et des Statistiques, 8 juillet 2020.

² La convention AERAS (s'Assurer et Emprunteur avec un Risque Aggravé de Santé) est une convention de place visant à améliorer l'accès au crédit pour les personnes présentant un risque aggravé de santé. <http://www.aeras-infos.fr/cms/sites/aeras/accueil.html>

Une particularité de ces garanties réside dans leur caractère pluriannuel : en assurance emprunteur, l'engagement de l'assureur est irrévocable sur toute la durée du prêt, ceci tant au titre des garanties proposées que du prix. Ainsi, à la souscription, cet engagement porte-t-il sur une durée moyenne de 20 ans, pouvant aller jusqu'à 30 ans³.

Du point de vue du type de souscription, avec la distinction de 3 modes de fonctionnement complémentaires.

- Les souscriptions de type « Lagarde », processus historique réalisé au moment de la souscription du crédit et soumis à la validation du réseau bancaire sur la base de l'équivalence du niveau de garantie. Le crédit ne peut être conditionné à la souscription d'un contrat d'assurance proposé par la banque.
- Les souscriptions de type « Hamon », mises en place en 2015 et qui ont notamment connu un essor important en 2018 et 2019. Le processus « Hamon » consiste en une substitution du contrat d'assurance emprunteur dans les 12 mois suivant la date du prêt. Il permet entre autres à l'assuré de réaliser cette opération en dehors du processus de souscription du prêt, souvent soumis à de fortes contraintes de temps et à l'origine d'un certain stress pour l'emprunteur. Son fonctionnement prévoit également une validation par le réseau bancaire de l'équivalence du niveau de garantie sur la base des critères d'équivalence définis à l'octroi du prêt et de la cohérence de la garantie avec les conditions du prêt, ceci dans un cadre contraint défini réglementairement, tant en termes de délais que de documentation produite.
- Les souscriptions de type « Bourquin », apparues en 2017 à la suite du vote de l'amendement promu par le sénateur Bourquin, qui permet à un emprunteur de

changer d'assurance à chaque date anniversaire de la signature de son offre de prêt. Cette démarche récente sur laquelle le CCSF s'est mobilisé pour la rendre plus opérationnelle par des travaux consensuels avec toutes les parties prenantes, ne concerne encore que peu de souscriptions en 2019. Son mode de fonctionnement est similaire à celui du processus « Hamon ».

Du point de vue de la distribution, avec un nombre important d'acteurs en concurrence sur le marché :

- les réseaux bancaires, distributeurs des crédits et de contrats d'assurance emprunteur communément appelés « contrats groupe bancaires ». Ces réseaux, acteurs historiques, bénéficiaient jusqu'au milieu des années 90 d'une situation de quasi-monopole dans la distribution de contrats emprunteur. Depuis l'ouverture plus grande de ce marché, ils affichent encore aujourd'hui une position prépondérante sur ces contrats, étroitement liés au crédit qu'ils garantissent, et représentent une part significative de l'encours des primes d'assurance emprunteur, avec une part de marché de 88,5 % de cet encours assuré en 2019 selon les statistiques de la FFA⁴ ;
- les acteurs de la délégation/substitution, qui peuvent prendre des formes très différentes :
 - les courtiers en crédit profitent d'un positionnement favorable : la forte croissance de l'intermédiation en crédit au cours des dernières années en a fait l'un

³ Durée d'engagement théorique : les taux de remboursement anticipé des crédits sont élevés et conduisent à une durée moyenne « réelle » des crédits entre 8 et 10 ans. Notons que le Haut conseil de stabilité financière (HCSF), en date du 20 décembre 2019, a appelé à limiter la maturité du crédit à l'octroi à 25 ans.

⁴ Source : Fédération française de l'assurance, direction des Études économiques et des Statistiques, 8 juillet 2020.

- des acteurs de référence du marché. Ils profitent de leur lien avec le client au moment de l'intermédiation crédit et distribuent l'assurance emprunteur auprès de certains de leurs clients comme un outil d'optimisation de leur offre de prêt. Les courtiers en crédit s'appuient essentiellement sur le processus « Lagarde », et s'interdisent en général le recours aux processus de changement d'assurance « Hamon » et « Bourquin » qui les mettrait en position inconfortable vis-à-vis de leurs partenaires bancaires,
- les courtiers en assurance, acteurs historiques de la délégation/substitution, se positionnent souvent comme des acteurs spécialisés en assurance emprunteur, auprès de tous types de cibles ou de cibles de clientèle précises (risques spécifiques, gros capitaux empruntés, expatriés...). Le positionnement de ces courtiers en assurance vis-à-vis du client, sans lien direct avec le crédit, leur rend l'accès au client emprunteur plus difficile et les a notamment conduits ces dernières années à s'intéresser au processus « Hamon » et, plus récemment, « Bourquin »,
 - les agents généraux d'assurances mandataires et salariés de compagnies d'assurance ont longtemps représenté une part de marché très faible sur le marché, concentrés sur leurs produits d'assurance historiques : automobile, multirisques habitation ou encore assurance vie. Ces dernières années, ces réseaux ont montré un intérêt certain pour les garanties emprunteur et connu un développement significatif, portés notamment par l'intérêt que peut représenter le processus « Bourquin » pour leur clientèle historique. Néanmoins, leur positionnement et leurs difficultés restent similaires à celles rencontrées par les courtiers en assurance,

- les plateformes spécialisées (en relation directe avec le client) et les courtiers grossistes (intermédiaires) font partie des nouveaux acteurs plus performants. Ils agissent en appui de réseaux traditionnels (courtage notamment) ou via un référencement sur internet, et font aujourd'hui partie des acteurs de référence du processus « Bourquin ».

Depuis 2011, le marché de l'assurance emprunteur a connu de nombreuses évolutions techniques et réglementaires, visant à ouvrir le marché à la concurrence pour permettre aux assurés de bénéficier de tarifs plus attractifs. Une brève chronologie de ces évolutions est la suivante :

- 
- **2011.** Loi Lagarde
Découplage du crédit immobilier et de l'assurance emprunteur
 - **2013.** Loi bancaire
Rapport de l'Inspection Générale des Finances
 - **2014.** Loi Hamon
Mise en place d'un droit au changement d'assurance emprunteur dans les 12 mois suivant la mise en place du prêt
 - **2015.** Équivalence du niveau des garanties (CCSF)
Clarification de la notion d'équivalence du niveau des garanties et mise en place des critères d'équivalence par les réseaux bancaires
 - **2017.** Amendement Bourquin
Mise en place d'un droit de substitution annuel des contrats d'assurance emprunteur
 - **2019.** Date anniversaire des contrats (CCSF)
Définition de la date à laquelle chaque client peut changer de contrat emprunteur comme étant celle de la signature de l'offre de prêt

1.2 Des objectifs en lien avec les missions du CCSF

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a été mandaté par le gouvernement et certains députés et sénateurs (cf. annexe 1) pour réaliser un nouveau bilan sur la réforme de l'assurance emprunteur, dont l'objectif est le suivant :

- réaliser un bilan des évolutions du marché du point de vue de la concurrence : évolution des tarifs et cibles de clientèle des différents acteurs ;
- identifier les éventuels blocages persistant sur le marché, en termes d'équivalence de garanties, de délais de traitement des demandes de délégation et de substitution ou encore des difficultés rencontrées par les différents intervenants sur le marché ;
- analyser le niveau d'information du consommateur, quant à son libre choix d'une couverture emprunteur, et de changer d'assurance en cours de prêt ou encore aux garanties et à leur cohérence dans le temps avec son risque et ses besoins ;
- engager des discussions en vue d'accords de Place consensuels sur les points qui posent des difficultés.

Le bilan assurance emprunteur propose une analyse du marché de l'assurance emprunteur 10 ans après la promulgation de la loi Lagarde.

Ce bilan est exclusivement construit sur la base des contributions de l'ensemble des membres du CCSF, collectées entre mars et septembre 2020 : contributions qualitatives, fondées sur les réponses aux questionnaires soumis,

et quantitatives, à partir de données de portefeuilles bancaires et de tarifs transmis par l'ensemble des acteurs.

1.3 Une construction collégiale de l'étude

Le bilan assurance emprunteur présente une analyse du marché construite par les membres du CCSF. À ce titre, son élaboration a fait l'objet d'un processus collégial et des sessions d'échange avec l'ensemble des membres du groupe de travail assurance emprunteur (cf. encadré ci-contre).

L'élaboration du bilan assurance emprunteur est fondée sur la contribution des acteurs du marché et essentiellement :

- des réponses du marché au questionnaire élaboré par les membres du CCSF (cf. annexe 2 pour les répondants et annexe 3 pour le questionnaire en lui-même). Ce questionnaire s'adresse de manière différenciée aux acteurs du marché avec des questions ciblées pour chaque type d'intervenant :
 - les concepteurs des offres alternatives : assureurs et courtiers grossistes en assurance emprunteur,
 - les banques, bancassureurs et sociétés de financement,
 - les intermédiaires en assurance,
 - les courtiers en crédit,
 - les associations de consommateurs,
 - les médiateurs.

Les réponses apportées par chacun des contributeurs représentent des éléments déclaratifs, en particulier en ce qui concerne les données de production 2017, 2018 et 2019, ainsi que des commentaires et réactions relatives aux questions posées ;

Sessions d'échange du groupe de travail assurance emprunteur

14 janvier 2020	Réunion du groupe de travail du CCSF Lancement des travaux
janvier 2020	Transmission de premières propositions de questions par les membres du CCSF Regroupement et structuration des questions reçues par le Secrétariat général du CCSF
4 février 2020	Réunion du groupe de travail du CCSF Présentation de la proposition de questionnaire
14 février 2020	Date butoir de collecte des contributions complémentaires et remarques des membres du CCSF à propos du questionnaire proposé
2 mars 2020	Envoi du questionnaire et de la demande d'éléments quantitatifs à l'ensemble des membres du CCSF
Mars 2020 à septembre 2020	Transmission à Actélior des réponses au questionnaire et des données quantitatives par les membres du CCSF
20 mai 2020	Premiers retours sur les contributions reçues
16 juin 2020	Réunion du groupe de travail du CCSF État des lieux des travaux et des contributions reçues (représentant 66% des contrats produits sur le marché) Présentation des premiers résultats
7 juillet 2020	Réunion du groupe de travail du CCSF État des lieux des travaux et des contributions reçues (représentant 90% des contrats produits sur le marché) Mise à jour des résultats
15 septembre 2020	Réunion du groupe de travail du CCSF État des lieux des travaux et des contributions reçues (représentant 96% des contrats produits sur le marché) Présentation des résultats finaux repris dans le bilan assurance emprunteur

- des données de production crédit des années 2018 (vue au 1^{er} janvier 2019) et 2019 (vue au 1^{er} janvier 2020) transmises par les réseaux bancaires, différenciant notamment les crédits adossés à des contrats groupe bancaires, à des contrats alternatifs internes⁵ et à des contrats alternatifs externes, en délégation ;

5 Il faut comprendre par « alternatifs » les contrats alternatifs au contrat d'assurance groupe bancaire, qu'ils soient proposés par des acteurs externes (contrats alternatifs externes) ou internes aux groupes bancaires (contrats alternatifs internes). Notons que ces contrats alternatifs internes sont distribués par les banques mais peuvent être portés, dans certains cas, par des assureurs externes partenaires du réseau bancaire concerné.

- des conditions tarifaires actuelles (2019) et historiques (2010 et 2015) transmises par l'ensemble des parties prenantes du marché, sur la base de profils prédéfinis validés au lancement de l'étude.

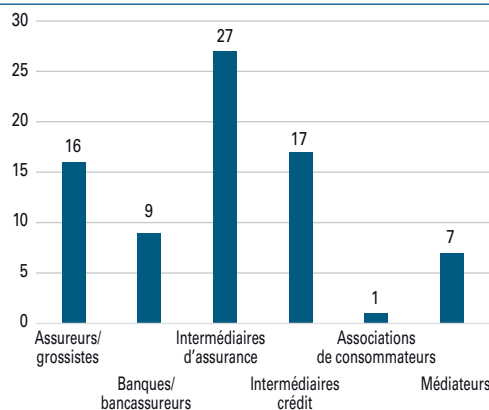
1.4 Une excellente représentativité de l'étude grâce aux réponses collectées

La participation au questionnaire, promue par les associations professionnelles membres du CCSF, conduit à une très forte représentativité des contributions. À ce titre :

77 réponses au questionnaire ont été reçues, issues de chacune des typologies d'acteurs de la Place

La participation au questionnaire a permis de collecter des informations significatives sur chaque domaine d'activité et chaque typologie d'acteurs : bancassureurs et réseaux bancaires⁶ (9), autres assureurs (12) et courtiers

G1 Nombre de réponses au questionnaire reçues par typologie d'acteurs



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

grossistes (4), intermédiaires en assurance (22) et plateformes d'intermédiaires (5), courtiers en crédit (17), mais aussi des associations de consommateurs (1) et des médiateurs bancaires (6) et de l'assurance (1).

Ceci est le reflet d'une forte mobilisation du marché pour la construction d'un bilan assurance emprunteur le plus représentatif possible de l'état actuel du marché.

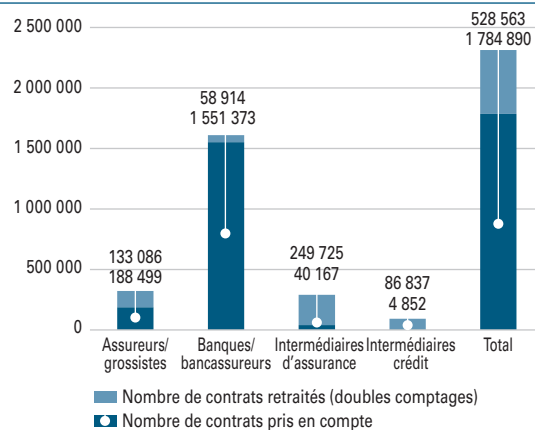
Les contributeurs au questionnaire représentent, sur l'exercice 2019, plus de 95%⁷ de la production de contrats en nombre⁸

6 Notons que, dans un souci d'homogénéité de traitement entre les réseaux bancaires, les réponses apportées par les réseaux bancaires mutualistes ont été regroupées sous la forme d'un unique acteur. À titre d'exemple, les 39 caisses régionales du Crédit agricole représentent ici un seul acteur. En revanche, les volumes de production transmis par chacune des caisses régionales ont, pour la réalisation de l'étude, bien entendu été additionnés.

7 Estimation réalisée sur la base d'un total de 1,85 millions de contrats annuels (estimation Actélior).

8 Le nombre de contrats des banques et bancassureurs prend en considération les contrats groupe bancaires et les contrats alternatifs internes.

G2 Nombre de contrats en 2019



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.
Note : Estimation de la représentativité des réponses : 96,5% des contrats du marché.

Méthodologie

La méthodologie employée par le questionnaire assurance emprunteur du CCSF s'appuie sur une remontée d'information individuelle par chaque contributeur : assureurs et courtiers grossistes, réseaux bancaires et bancassureurs, intermédiaires d'assurance et intermédiaires de crédit ¹.

L'information du nombre de contrats transmise s'appuie ainsi sur la production réalisée par chaque contributeur au bilan. Or, du fait de l'exhaustivité du panorama de marché, un certain nombre de doubles comptages sont naturellement présents dans ces données : un même contrat peut par exemple être porté par un assureur, géré par un grossiste et distribué par un courtier. Une estimation de ces double-comptages a été effectuée par Actélior, fondée sur sa connaissance du marché et de ses acteurs.

Les retraitements opérés ont arbitrairement suivi une règle privilégiant une allocation des contrats aux porteurs du risque assurantiel à savoir les bancassureurs et les assureurs. Ne restent parmi les intermédiaires d'assurance et de crédit que les réponses n'ayant pu être réaffectées faute de réponses reçues côté bancassureurs et assureurs. La liste des contributeurs par typologie est présentée en annexe.

Les retraitements opérés sur les contrats distribués par les réseaux bancaires concernent certains contrats alternatifs internes portés par d'autres assureurs. Ceux relatifs aux « Assureurs et grossistes » sont relatifs aux données transmises par les grossistes, en partie portés par des assureurs ayant répondu au questionnaire.

Notons qu'environ 20 % des assureurs et grossistes, intermédiaires d'assurance et intermédiaires de crédit ayant répondu au questionnaire n'ont pas été en mesure ou n'ont pas souhaité communiquer de chiffres de production. Ces données n'ont pas fait l'objet d'estimation et ne sont pas intégrées aux comptages ci-dessus.

Ces retraitements n'ont pour objectif unique l'analyse de la représentativité des participations. Pour la suite de l'étude, les analyses sont menées par type d'acteur et sans retraitement.

¹ Pour cette analyse, nous excluons volontairement les dossiers transmis aux associations de consommateurs et aux médiateurs, n'entrant pas dans le décompte de la représentativité du marché.

La représentativité des réponses apportées à chacune des questions posées dans le questionnaire est très importante et donne une vraie valeur aux statistiques présentées dans le bilan. En particulier, les réseaux bancaires et bancassureurs ont-ils alimenté les statistiques quantitatives dans des proportions significatives,

représentant à chaque fois entre 74 % et 95 % de part de marché : la mesure des taux d'acceptation des demandes de délégation représente 74 % des volumes de crédit (cf. page 47), 94 % pour les taux de concrétisation des demandes de substitution (cf. page 48), ou encore 73 % pour la mesure des délais de traitement (cf. page 50).

1.5 Des limites de l'étude liées à des réponses incomplètes

Les réponses aux questionnaires transmises par les acteurs du marché contiennent un nombre d'informations significatif qui alimentent le bilan assurance emprunteur.

Néanmoins, ces réponses peuvent être incomplètes : absence de données quantitatives, données partielles ou information demandée complexe et parfois indisponible pour les professionnels concernés, ce qui ne permet pas d'obtenir une vision exhaustive du marché. Le présent rapport s'appuie exclusivement sur les données transmises et disponibles. Si, sur les tarifs, 100 % des réseaux bancaires ont apporté leur contribution, il n'en va pas de même sur les questions relatives à l'acceptation, la concrétisation et aux délais, pour lesquels 5 à 6 réseaux bancaires seulement ont répondu, ceux-ci représentant néanmoins à chaque fois au moins 74 % de part de marché. Les précisions méthodologiques apportées à chaque étape permettent d'identifier la manière dont cette information a été retraitée et de quantifier les éventuels correctifs apportés.

Une partie des contributions au bilan s'appuie sur des commentaires et observations effectuées par chacun des acteurs du marché, faisant notamment état de certaines difficultés rencontrées dans la distribution de l'assurance emprunteur. Ces difficultés n'ont pu être retranscrites par des éléments quantitatifs : nombre de dossiers, récurrence ou fréquence parmi les acteurs. Afin de proposer un bilan assurance emprunteur le plus proche possible des réalités de marché et conforme à l'ensemble des contributions reçues, le CCSF a choisi de retranscrire certains verbatims, reflets des commentaires qualitatifs les plus fréquents, sans que ceux-ci n'aient pu être étayés par des éléments statistiques.

Par ailleurs, le bilan assurance emprunteur du CCSF représente une exploitation brute et directe des informations quantitatives et qualitatives transmises, dont le traitement et l'analyse ont été confiés au cabinet Actélior, sous l'égide et le contrôle du Secrétariat général du CCSF. Il ne constitue aucunement un avis de ses rédacteurs.

2

L'assurance emprunteur, un marché qui évolue positivement au bénéfice du consommateur

Le marché de l'assurance emprunteur reste un marché très spécifique sur lequel les informations chiffrées et complètes sont rares. L'une des études de référence du marché, réalisée chaque année par la Fédération française de l'assurance, fait état d'une croissance régulière du chiffre d'affaires, en lien avec les encours crédit, mais d'une part de marché de la délégation/substitution d'assurance (contrats alternatifs externes seuls), **mesurée en chiffre d'affaires global** sur l'ensemble des primes de ces contrats, qui évolue peu (11,9 % en 2017, 11,8 % en 2018 et 11,5 % en 2019). Cette part de marché est calculée en tenant compte aussi bien des nouveaux prêts mis en place dans l'année que de l'intégralité du stock de prêts en phase de remboursement, ce qui a pour conséquence que la part grandissante des contrats alternatifs dans les ventes de l'année (cf. page suivante) n'impacte que progressivement le chiffre d'affaire global.

Cette vision du marché, fondée sur une analyse des primes d'assurance et en portefeuille, masque une réalité nettement plus complexe.

En effet, les réseaux bancaires peuvent proposer aux consommateurs des contrats alternatifs (« contrat alternatif interne ») aux contrats classiques (« contrat groupe bancaire »). Pour ce qui concerne les ventes de contrats d'assurances emprunteur (vision en nombre de contrats et en flux), la part des contrats alternatifs internes et

externes est en augmentation ces dernières années mais près de trois quarts des contrats restent aujourd'hui des contrats groupes (74,5 %). Cette évolution lente mais significative se fait au bénéfice des consommateurs. Il est à souligner que cette étude porte essentiellement sur les flux de contrats d'assurance emprunteur et non sur les stocks.

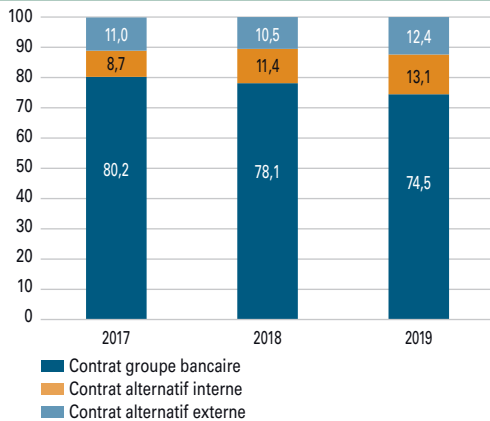
2.1 Le taux de recours à des contrats alternatifs en assurance emprunteur ⁹ en croissance régulière ces dernières années, la part de distribution des contrats détenue par les réseaux bancaires restant prépondérante

D'après les données transmises par les réseaux bancaires et les assureurs, **la part de contrats alternatifs dans les ventes d'assurance emprunteur, qu'ils soient proposés par des banques (contrats alternatifs internes) ou par des assureurs externes ou courtiers (contrats alternatifs externes) progresse**

9 Évaluation effectuée en nombre de contrats et à la production: la proportion de contrats d'assurance emprunteur en délégation a augmenté entre 2017 et 2019, avec cependant un léger recul en 2018.

G3 Répartition des ventes en assurance emprunteur

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCFP, données du questionnaire banques/bancassureurs.
 Note : Graphique fondé sur les données statistiques transmises par huit réseaux bancaires sur les neuf qui ont participé à cette étude, représentant 97 % des volumes de crédit (96 % des contrats groupes, 99 % des contrats alternatifs internes).

régulièrement sur la période 2017-2020, pour atteindre 25,5 % de la production annuelle. L'étude montre également que le recours à des contrats alternatifs est nettement supérieur chez les moins de 40 ans (cf. page 36) et les cadres (cf. page 37).

Le recours à des contrats alternatifs bancaires ¹⁰, en défensif face à la concurrence des contrats alternatifs externes, est significatif : il représente en 2018 et en 2019 des volumes similaires à ceux des contrats alternatifs externes, ceci alors que le taux d'adossement des contrats groupe a fortement diminué entre 2017 et 2019, passant de plus de 80 % à moins de 75 % ¹¹. Au total, dans un contexte de marché concurrentiel, **la part de distribution des contrats détenue par les réseaux bancaires, sur la base de contrats groupe bancaires ou de contrats alternatifs internes, reste nettement prépondérante** (87,6 % en 2019).

2.2 Mais le recours aux contrats alternatifs recouvre des réalités très diverses

Nous observons par ailleurs que la réalité du recours à des contrats alternatifs et de l'adossement aux contrats groupes est bien différente d'un réseau à l'autre. Ces écarts reflètent notamment des stratégies spécifiques à chaque acteur bancaire face à l'offre de contrats alternatifs externes.

En réponse à la concurrence et à l'offre de contrats alternatifs externes, nous observons 3 stratégies différentes mises en œuvre par les groupes bancaires :

- certains réseaux ne proposent pas de contrat alternatif interne mais une modulation tarifaire, voire quelques éléments d'ajustement des garanties dans le contrat groupe bancaire. Ce rapport parlera alors d'« internalisation » ;
- d'autres proposent un contrat alternatif interne « maison », c'est-à-dire construit et assuré par leur bancassureur ;
- les derniers s'appuient sur plusieurs contrats alternatifs internes souscrits auprès d'assureurs partenaires et sur une distribution réalisée par le réseau bancaire, notamment *via* un comparateur d'assurance interne.

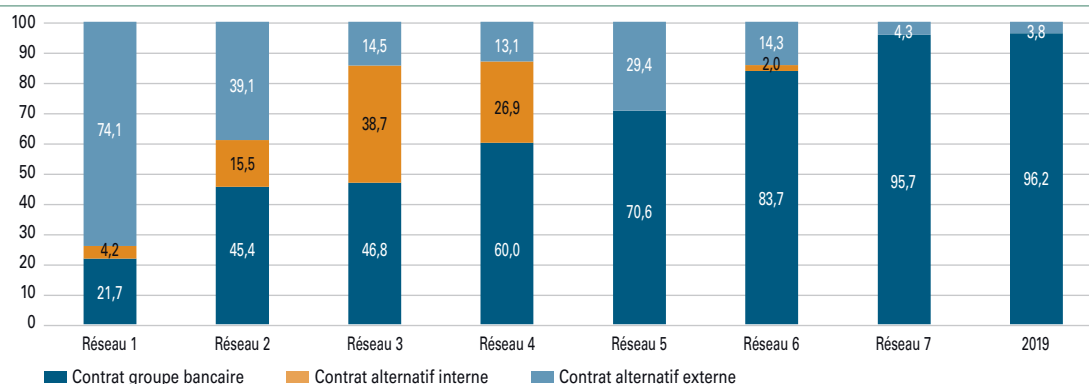
¹⁰ Les contrats alternatifs bancaires, commercialisés par certains réseaux bancaires, représentent une alternative à la souscription d'un contrat groupe bancaire. Leur tarification est en général plus segmentée que celle des contrats groupes bancaires. Ils sont proposés à certains profils de clients au moment de la distribution du crédit.

¹¹ Notons par ailleurs que cette analyse ne prend pas en considération les aménagements potentiels des contrats groupe opérés par certains réseaux, conduisant également à une plus grande segmentation tarifaire à l'intérieur du contrat groupe pour s'adapter aux offres concurrentes.

L'ASSURANCE EMPRUNTEUR, UN MARCHÉ QUI ÉVOLUE POSITIVEMENT AU BÉNÉFICE DU CONSOMMATEUR

G4 Répartition des ventes en assurance emprunteur par réseau bancaire en 2019

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélor pour le CCSF, données du questionnaire banques/bancassureurs.
 Note : Notons qu'un réseau sur les 9 représentés n'a pas été en mesure de présenter des données détaillées sur ce point. La statistique présentée s'appuie sur 8 participants, représentant 97 % des volumes de crédit (96 % des contrats groupes, 99 % des contrats alternatifs internes).

La banque joue alors un rôle dans la sélection de ces contrats et leur distribution.

Le positionnement des banques vis-à-vis de la « défense de leur part de marché » est également très variable d'un réseau à l'autre. Ils peuvent dans ce cas s'appuyer sur leur contrat groupe bancaire ou le ou les contrats alternatifs internes mis en place, limitant ainsi la part des contrats alternatifs externes (délégation d'assurance).

Deux réseaux bancaires privilégient les contrats groupe bancaires

Nous observons de très forts taux d'adossement (96 %) au contrat groupe pour 2 réseaux bancaires, qui n'ont pas ou peu recours à des contrats alternatifs bancaires. Les taux de délégation et de substitution sur ces réseaux sont donc particulièrement faibles. D'après les représentants des banques, cette situation est en général la conséquence de stratégies commerciales et tarifaires

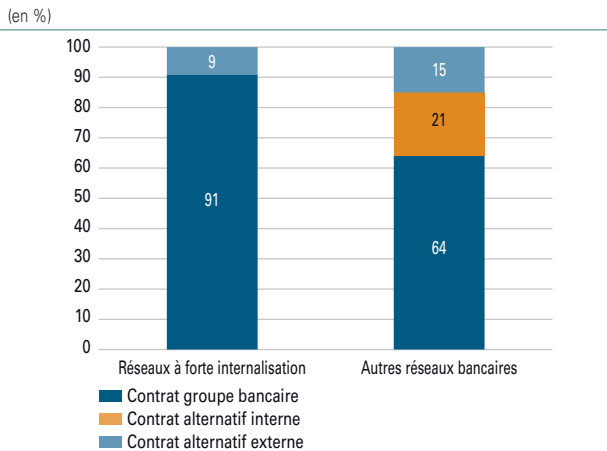
ciblées : segmentation tarifaire importante, politique de dérogations tarifaires, alignement systématique sur les offres concurrentes...

Des stratégies commerciales très diverses pour les autres réseaux

L'essentiel des autres réseaux bancaires présentent des taux de délégation et de substitution nettement plus élevés, mais très hétérogènes (entre 13 % et 40 % des contrats). Ces écarts pourraient s'expliquer par des stratégies commerciales très différentes quant au recours au contrat groupe bancaire (de 45 % à 84 % des contrats), à la présentation de contrats alternatifs internes (de 0 % à 39 % des contrats) ou à l'internalisation de l'assurance elle-même.

Ainsi, les disparités observées entre réseaux bancaires sur la distribution et l'internalisation de l'assurance emprunteur sont le reflet de politiques stratégiques

G5 Vision du taux de délégation par typologie d'acteur bancaire



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actérior pour le CCSF, données banques/bancassureurs (cumul 2018-2019).
Note : Statistique fondée sur les 9 réseaux bancaires, qui ont tous transmis leurs données de production.

Méthodologie

Les éléments présentés sont issus des données de production crédit fournies par chaque réseau bancaire ¹, ceci pour les années de production 2018 et 2019. Les graphiques présentés sont construits sur la base du cumul 2018-2019.

Par ailleurs, ces graphiques présentent les contrats externes retraités des crédits non assurés ².

Les réseaux dits « à forte internalisation » correspondent aux réseaux 7 et 8 présentés en page 19.

¹ Notons que l'ensemble des réseaux bancaires ont transmis les statistiques demandées.

² La question des crédits non assurés est traitée en page 37.

et commerciales plus larges des différents réseaux, fonctionnant en architecture ouverte via des partenariats techniques (recours à un assureur non captif, délégation de gestion...) et commerciaux (place de l'intermédiation dans la distribution du crédit, recours à des plateformes externes, niveau des objectifs de production crédit...), ou visant une internalisation forte de l'ensemble de leur activité, au-delà de la seule assurance emprunteur.

Aussi, l'analyse du taux de délégation et de son évolution ne peut-elle pas être étudiée de manière uniforme. Une différenciation des réseaux bancaires par typologie apparaît indispensable pour comprendre le marché.

2.3 Une production des acteurs de la délégation qui augmente plus vite que la moyenne du marché

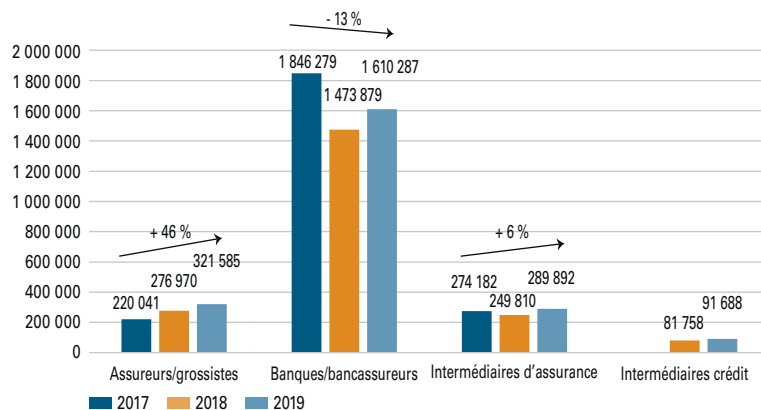
Les éléments transmis mettent en évidence une croissance globale de la production pour les acteurs du marché de la délégation/substitution et une baisse pour les banques et bancassureurs.

Le graphique 6 montre, pour chaque catégorie d'acteurs, et indépendamment de la structure du contrat et de sa gestion, l'évolution de l'activité ¹². L'évolution de la production crédit sur la période permet en particulier de mettre en perspective les évolutions du nombre de contrats souscrits par chaque catégorie d'acteurs, à la hausse ou à la baisse, avec les volumes du marché sous-jacent.

¹² Par conséquent, le nombre de contrats retenus ici est repris par catégorie et sans retraitement, à la différence des éléments présentés lors de l'analyse de la représentativité des réponses.

L'ASSURANCE EMPRUNTEUR, UN MARCHÉ QUI ÉVOLUE POSITIVEMENT AU BÉNÉFICE DU CONSOMMATEUR

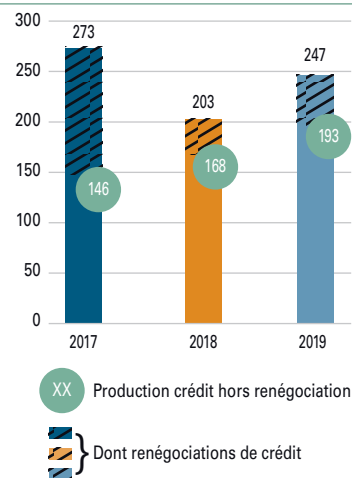
G6 Nombre de souscriptions ajusté selon le type d'acteur



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF; données questionnaire.

G7 Production crédit

(en milliards d'euros)



Source : Banque de France

Notons que le nombre de souscriptions des banques et bancassureurs présenté ici concerne à la fois les

contrats groupe bancaires et les contrats alternatifs bancaires internes.

Méthodologie

20% des acteurs du marché alternatif n'ont pas fourni de données quantitatives, et certains n'ont pas fourni de données relatives à chaque année de production. En revanche, tous ceux qui ont répondu pour l'exercice 2018 ont également répondu au titre de l'exercice 2019.

Les données fournies par les contributeurs à l'étude sont incomplètes : le nombre total de contrats correspond aux réponses reçues par l'ensemble des acteurs chaque année. Mais tous les acteurs n'ont pas répondu sur les 3 années. Ainsi, le nombre de contrats communiqués pour l'exercice et présents l'exercice précédent correspond à un sous-ensemble d'acteurs ayant répondu sur les 2 années consécutives.

Ainsi, le **nombre de souscriptions ajusté** correspond à une réévaluation, au sein de chaque typologie d'acteurs, du nombre de souscriptions sur la base du taux d'évolution entre deux exercices observé, à une ré-estimation du nombre de contrats, ceci à partir de la donnée 2019.

.../...

À titre d'exemple, pour les bancassureurs :

TA Production en nombre de contrats

(en %)

Nombre de répondants	2017		2018		2019
6 pour l'exercice 2017 ^{a)}	1 393 708	- 20 %	1 112 593		
8 pour l'exercice 2018 ^{b)}			1 412 707	+ 9 %	1 543 453
9 pour l'exercice 2019					1 610 287
Réévaluation base 9 contributeurs ^{c)}	1 846 279		1 473 879		1 610 287

Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

a) 6 bancassureurs ont fourni le nombre de contrats produits en 2017. Celui-ci s'élève à 1 393 708 contrats. La production 2018 de ces mêmes 6 bancassureurs représente 1 112 593 contrats, en baisse de 20%.

b) 8 bancassureurs ont fourni le nombre de contrats produits en 2018. Celui-ci s'élève à 1 412 707 contrats. La production 2019 de ces mêmes 8 bancassureurs représente 1 543 453 contrats, en hausse de 9%.

c) 9 bancassureurs ont fourni le nombre de contrats produits en 2019. Celui-ci s'élève à 1 610 287 contrats. Une réévaluation du nombre de contrats en 2018 et 2017 est donc effectuée sur la base de ces 9 bancassureurs :

- 2018 : 1 473 879 (nombre réévalué à partir du taux d'évolution 2018-2019 de + 9% ¹⁾ ;
- 2017 : 1 846 279 (nombre réévalué à partir du taux d'évolution 2017-2018 de - 20% ²⁾).

Nombre de souscriptions ajusté :

- 2019 : 1 610 287 (nombre réel observé) ;
- 2018 : 1 473 879 (nombre réévalué à partir du taux d'évolution 2018-2019 de + 9%) ;
- 2017 : 1 846 279 (nombre réévalué à partir du taux d'évolution 2017-2018 de - 20%) .

$$1 \quad 1\,473\,879 = 1\,610\,287 / (1 + 9\%)$$

$$2 \quad 1\,846\,279 = 1\,473\,879 / (1 - 20\%)$$

Si leur part de marché reste très inférieure à celle des réseaux bancaires, sur la période allant de 2017 à 2019 et dans un marché où la production de crédits a baissé, **les acteurs non bancaires de la délégation/substitution d'assurance ont connu une croissance de leur production en nombre de contrats (+ 46 % pour**

les assureurs et grossistes, + 6 % pour les intermédiaires d'assurance), à l'inverse des banques et bancassureurs dont la production (contrats groupes bancaires et contrats alternatifs internes) a reculé de 13 % environ, malgré un net rebond sur 2019 (+ 9,2 %).

2.4 Une place prise par les souscriptions de type « Bourquin »

Les souscriptions de type « Bourquin » ont débuté en 2018. Dès la première année, dans les portefeuilles des acteurs ayant contribué à l'étude, le recours à la substitution d'assurance de type « Hamon » et « Bourquin » s'est stabilisé en quote-part, pour représenter environ 27 % des volumes chez les intermédiaires d'assurance.

Notons que le volume de production de type « Bourquin » porte sur le stock des financements en cours alors que les contrats « Lagarde » et « Hamon » portent uniquement sur le flux des nouveaux financements.

Les intermédiaires en crédit indiquent, pour leur part, ne faire que très marginalement des opérations de type « Bourquin » et « Hamon », compte tenu de l'importance de leurs partenariats avec les réseaux bancaires.

2.5 Le prix moyen de l'assurance emprunteur en forte baisse depuis 2010, signe d'une concurrence effective sur le marché qui profite au consommateur

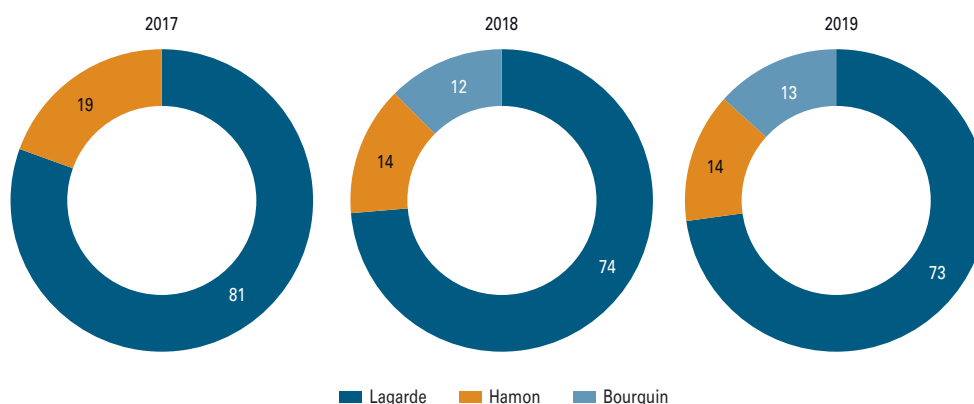
L'un des effets majeurs des réformes et du développement de la concurrence observé sur le marché, au-delà de la multiplication des acteurs ¹³, est la baisse du prix de l'assurance emprunteur. Celle-ci touche autant les assureurs du marché de la délégation/substitution que les bancassureurs ¹⁴.

¹³ Le nombre d'assureurs présents sur le marché emprunteur a fortement augmenté depuis 2010. À titre d'exemple, les informations tarifaires communiquées dans le cadre de l'étude concernent 6 acteurs en 2010 et 11 en 2019.

¹⁴ En l'absence de données chiffrées des contrats alternatifs bancaires, ce paragraphe compare les contrats groupes bancaires aux contrats alternatifs externes.

G8 Comparaison des dispositifs Lagarde, Hamon et Bourquin

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

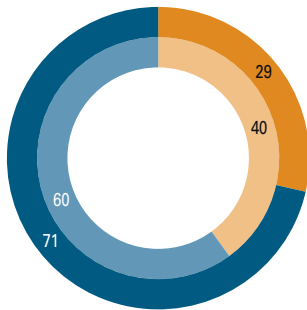
Signe d'un marché dynamique et d'une concurrence active depuis déjà une décennie, nous observons depuis novembre 2018, au-delà de l'alourdissement de la fiscalité¹⁵, que :

- une part significative des acteurs du marché (40 % des bancassureurs et 29 % des autres assureurs) ont fait évoluer leurs garanties ;

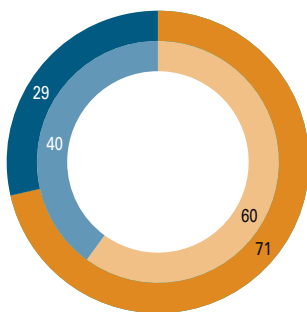
G9 Comparaison des contrats groupes bancaires et des contrats alternatifs externes

(en %)

Les garanties ont-elles évoluées depuis novembre 2018 ?



Les tarifs ont-ils évolués depuis novembre 2018 ?



Contrats alternatifs externes Oui Non
Contrats groupes bancaires Oui Non

Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

- la majorité des contrats groupes bancaires (60 %) et des contrats alternatifs externes (71 %), ont vu leurs tarifs évoluer.

Une baisse des prix qui touche l'ensemble des profils sur le marché de la délégation/substitution

La baisse des prix observée depuis 2010 sur le marché de la délégation et de la substitution d'assurance concerne l'ensemble des profils assurés : tranches d'âge, sélection fumeur/non-fumeur (représentés graphique 10), ou encore catégorie socio-professionnelle :

- une baisse tarifaire mesurée entre 20 % et 41 % dont bénéficient tous les assurés ;
- une baisse tarifaire moyenne de 29 % sur les garanties DC/PTIA + ITT-IPT ;
- une baisse tarifaire moyenne de 33 % sur les garanties DC/PTIA seules.

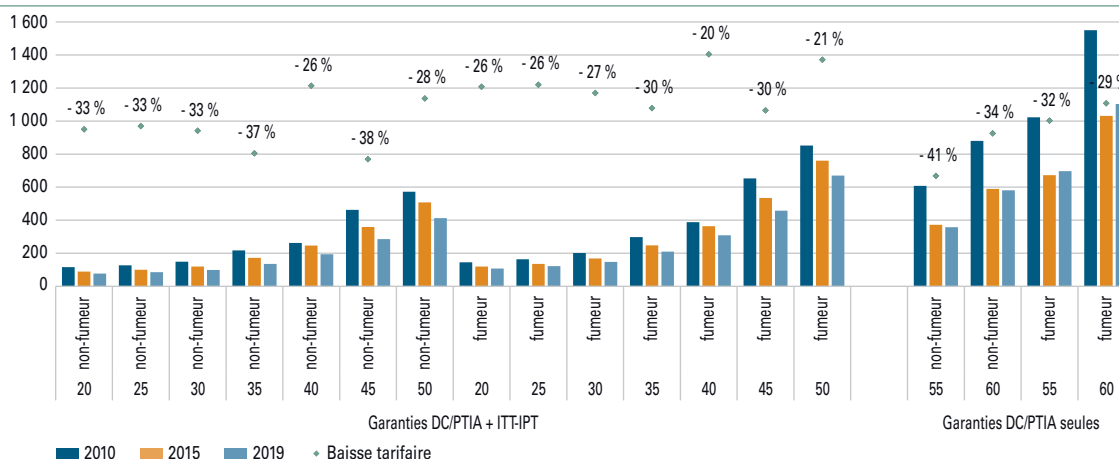
Notons que cette analyse porte uniquement sur des contrats alternatifs externes, les informations transmises concernant les contrats alternatifs bancaires n'étant pas suffisamment représentatives, elles n'ont pas été reprises dans cette partie de l'étude. Néanmoins, les représentants du secteur bancaire ont précisé que, ces contrats se positionnant en concurrence directe avec les contrats alternatifs externes, leur niveau de prix et leurs évolutions sont comparables au regard du choix des consommateurs se portant sur les uns ou sur les autres.

¹⁵ L'assurance emprunteur était soumise à la taxe spéciale de 9 % sur les conventions d'assurance (TSCA) à l'exception de la partie du tarif ouvrant le risque décès, qui était exonéré. La loi de finances pour 2019 a supprimé cette exonération pour les contrats signés depuis le 1^{er} janvier.

L'ASSURANCE EMPRUNTEUR, UN MARCHÉ QUI ÉVOLUE POSITIVEMENT AU BÉNÉFICE DU CONSOMMATEUR

G10 Vision moyenne des tarifs annuels alternatifs externes par âge et fumeur/non-fumeur

(en euros)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actérior pour le CCSF, données de tarification.
 Note : Le nombre de crédits souscrits est affiché dans le graphique 11 « Vision moyenne des tarifs annuels groupes bancaires par âge ».

Méthodologie ¹

Les tarifs fournis représentent des tarifs annuels évalués pour un crédit moyen de 100 000 euros : le coût total de l'assurance transmis par chaque contributeur est divisé par la durée du prêt en années et ajusté proportionnellement pour obtenir un montant associé à un capital assuré de 100 000 euros. Les tarifs individuels moyens par âge et fumeur/non-fumeur ont été évalués comme la moyenne arithmétique des tarifs transmis par chaque acteur du marché et pour chaque profil assuré demandé (âge, catégorie socioprofessionnelle, fumeur/non-fumeur, montant emprunté, garantie ² donnée), sans prise en compte des parts de marché de chaque acteur ayant contribué à l'étude. Cette analyse s'appuie sur :

- 6 assureurs en 2010 et en 2015 ;
- 9 assureurs et 2 réseaux de courtage en 2019.

¹ Cette méthodologie est celle appliquée pour l'ensemble des exemples de tarifs fournis (pages 26 et 27 et en annexe 4).

² La demande de tarification effectuée dans le cadre du bilan assurance emprunteur du CCSF concerne, pour certains profils définis, deux garanties : d'une part la garantie DC/PTIA seule et, d'autre part, une garantie complète couvrant les risques DC/PTIA/ITT/IPT, les garanties ITT/IPT intégrant la couverture des maladies non objectivables (maux de dos et dépression).

Pour les contrats groupe bancaires, une baisse des tarifs selon les âges

Les contrats groupe bancaires ont connu des évolutions tarifaires au cours de la dernière décennie, évolutions nourries par l'intensification de la concurrence, ceci par l'intermédiaire d'aménagements de la segmentation de leur offre en fonction de l'âge, de modifications de l'assiette de tarification¹⁶ (primes constantes vs primes décroissantes en fonction du capital restant dû du crédit, en réaction aux pratiques observées sur les contrats alternatifs externes¹⁷), ou encore de baisses tarifaires directes.

Les associations de consommateurs ont souhaité que le CCSF examine les conséquences pour le consommateur des contrats assurance emprunteur avec primes fixes ou dégressives, notamment au regard du devoir de conseil (cf. annexe 5).

On constate ainsi une baisse très significative des tarifs (de 13 % à 26 %) sur les profils représentant le plus grand nombre de contrats et les plus jeunes (25-45 ans), et sur lesquels la pression de la délégation/substitution d'assurance est par ailleurs la plus significative. Au contraire, les tarifs des profils plus âgés, essentiellement associés à

la garantie DC/PTIA (au-delà de 55 ans), ont vu leur tarif augmenter jusqu'à + 33 %. Si cette hausse est le corollaire de la baisse des tarifs sur les plus jeunes, ce serait alors une première évolution allant d'une péréquation tarifaire à une discrimination tarifaire (« démutualisation » au sens courant du terme).

Deux associations de consommateurs ont toutefois estimé que le lien entre la hausse des tarifs pour les seniors et une éventuelle « démutualisation » n'était pas démontrée, aucune information relative aux marges des assureurs n'ayant été remontée dans le cadre de l'étude.

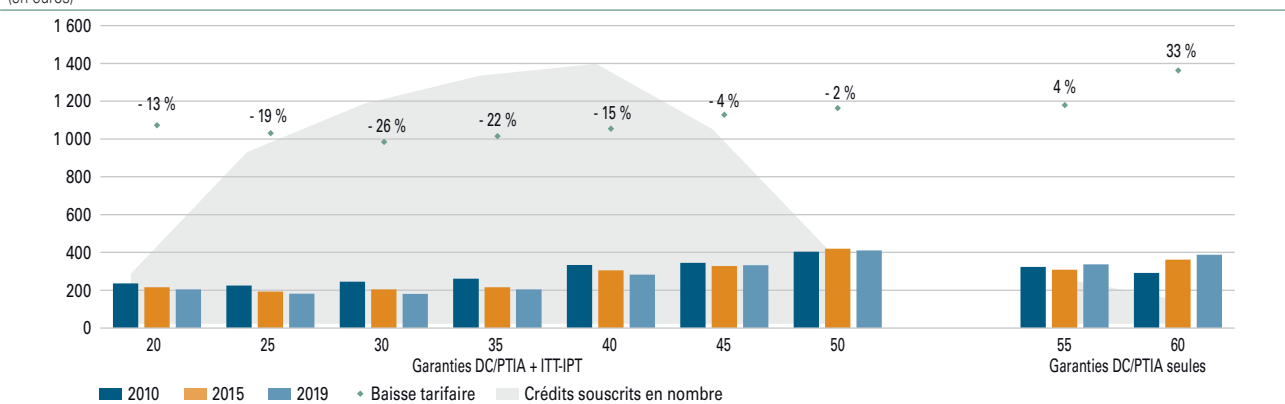
Il faut noter néanmoins que les tarifs des contrats groupe bancaires sur les profils à partir de 50 ans restent très attractifs et sont très nettement inférieurs à ceux affichés par les contrats alternatifs. Vérifiée sur la base des tarifs moyens (cf. graphiques 10 et 11), cette observation est également vraie à un niveau de détail plus fin : la présentation des tarifs par profil (cf. page 27) montre que, sur

16 L'analyse des différences tarifaires issues des types de primes appliqués sur le marché est traitée en annexe 5.

17 Certains ont toutefois effectué le chemin inverse, avec un développement significatif des contrats à primes constantes ces dernières années sur les contrats alternatifs externes.

G11 Vision moyenne des tarifs annuels groupes bancaires par âge

(en euros)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actérior pour le CCSF, données de tarification.

L'ASSURANCE EMPRUNTEUR, UN MARCHÉ QUI ÉVOLUE POSITIVEMENT AU BÉNÉFICE DU CONSOMMATEUR

Méthodologie ¹

Les tarifs moyens des contrats groupes bancaires par âge ont été évalués comme la moyenne arithmétique des tarifs transmis par chaque bancassureur et pour chaque profil assuré demandé (âge, catégorie socioprofessionnelle, fumeur/non-fumeur, montant emprunté, garantie ² donnée), sans prise en compte des parts de marché de chaque acteur ayant contribué à l'étude. Cette analyse s'appuie sur :

- 6 réseaux bancaires en 2010 ;
- 9 réseaux bancaires en 2015 et en 2019.

¹ Cette méthodologie est celle appliquée pour l'ensemble des exemples de tarifs fournis (pages 26 et 27 et en annexe 4).

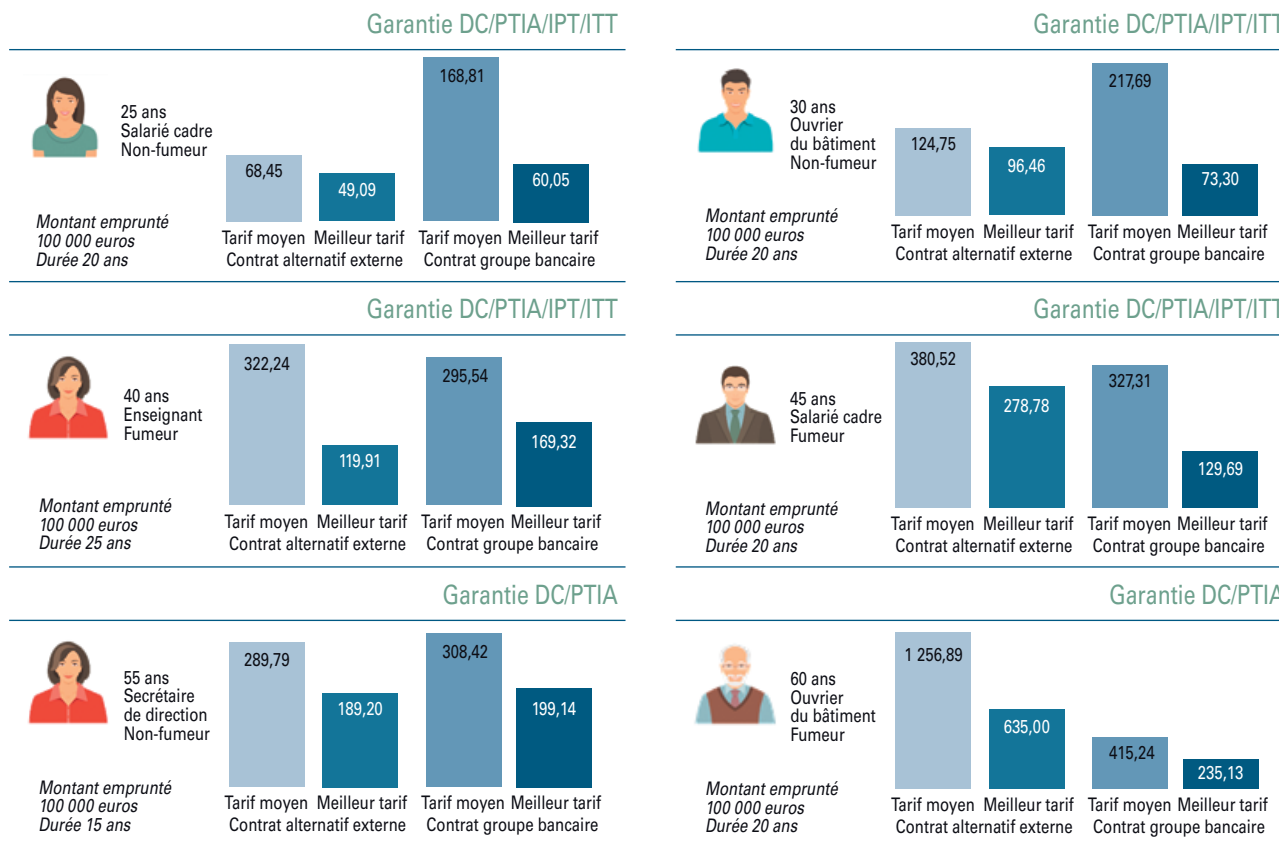
² Les garanties DC/PTIA et DC/PTIA/IPT/ITT avec couverture des maladies non objectivables (maux de dos et dépression) ont été fournies.

certains profils (par exemple retraité fumeur de 60 ans), le tarif moyen des bancassureurs peut être inférieur au meilleur tarif des assureurs alternatifs.

Au global, la baisse tarifaire moyenne entre 2010 et 2019 est de 13 % (15 % sur les garanties DC/PTIA + ITT-IPT), malgré une hausse de 13 % sur les garanties DC/PTIA.

2.6 Exemples de tarifs annuels 2019 et comparaison entre contrats groupes bancaires et contrats alternatifs externes

Tarifs (en euros) fournis selon les profils définis dans le questionnaire



Les exemples de tarifs et de leur évolution 2010-2019 pour des contrats alternatifs externes et les contrats groupe bancaires sont détaillés en annexe 4.

2.7 De hauts niveaux de couverture des garanties pour les assurés mais une montée des difficultés sur l'indemnisation

L'étude a également porté sur les niveaux de couvertures proposés par les différents contrats (contrats groupes des bancassureurs et ceux des acteurs alternatifs) au regard des critères CCSF. Nous rappelons que la liste compte 18 critères CCSF, et que chaque réseau bancaire peut sélectionner jusqu'à 11 critères parmi les 18. Le contrat proposé par l'assureur alternatif présenté en couverture du crédit devra a minima proposer ce niveau global de garantie pour être qualifié d'équivalent.

Pour rappel, les 18 critères CCSF sont les suivants (cf. tableau 1).

À la question concernant le nombre de critères CCSF couverts par leur contrat groupe bancaire, chacun des 9 réseaux ayant contribué à l'étude a apporté une réponse. Il en ressort que l'essentiel des contrats groupe bancaires couvre entre 15 et 17 critères CCSF parmi les 18 possibles :

- 2 contrats groupe bancaires couvrent 17 critères CCSF ;
- 4 contrats groupe bancaires couvrent 16 critères CCSF ;
- 2 contrats groupe bancaires couvrent 15 critères CCSF ;

- 2 seulement limitent leur couverture aux 11 critères CCSF exigés.

Une mesure analogue est effectuée pour les contrats des assureurs alternatifs, avec un échantillon de 13 contrats pour lesquels l'évaluation a été fournie :

- la très grande majorité des contrats alternatifs (10 sur 13) couvrent l'ensemble des 18 critères CCSF ;
- un contrat alternatif couvre 17 critères CCSF ;
- seulement deux semblent moins couvrants, avec 12 et 13 critères couverts.

Il faut noter que les contrats alternatifs et les contrats groupes bancaires sont par nature différents puisque les contrats groupe bancaires et les contrats alternatifs internes s'adressent exclusivement à leur réseau bancaire et, par conséquent, sont construits afin d'être en adéquation avec les critères CCSF déjà sélectionnés par leur partenaire bancaire.

Les contrats alternatifs externes, quant à eux, sont construits pour permettre la souscription d'une assurance emprunteur associée à un crédit produit par n'importe quelle banque du marché, ceci dans un environnement concurrentiel et donc de prix contraints. Ainsi, les contrats alternatifs ont-ils été construits de manière modulaire, sur la base d'options visant à permettre une adéquation au plus juste aux contraintes fixées par chaque réseau bancaire. Pour cette raison, l'essentiel des contrats alternatifs externes permettent-ils, en cas de souscription des différentes options, la couverture des 18 critères CCSF.

T1 Les 18 critères CCSF

Décès, PTIA, incapacité, invalidité	<p>Couverture des sports amateurs pratiqués à la date de souscription</p> <p>Maintien de la couverture en cas de déplacement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à titre personnel • à titre professionnel ou humanitaire
Décès	Couverture de la garantie pendant toute la durée du prêt
PTIA	Couverture de la garantie pendant toute la durée du prêt
Incapacité	<p>Couverture de la garantie pendant toute la durée du prêt</p> <p>Délai de franchise (le plus observé sur le marché groupe bancaire : 90 jours)</p> <p>Pour une personne en activité, évaluation en fonction de la profession au jour du sinistre</p> <p>Pour une personne en activité, prestation égale à la mensualité assurée sans référence à la perte de revenu subie</p> <p>Maintien de la couverture en cas de temps partiel thérapeutique avec prise en charge minimale de 50 % sur une durée d'au moins 90 jours</p> <p>Couverture des inactifs au moment du sinistre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-49 % • 50-99 % • 100 % <p>Couverture des affections dorsales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sans condition d'hospitalisation ni intervention • Avec condition d'hospitalisation ou intervention (inférieure à 10 jours) • Avec condition d'hospitalisation ou intervention (supérieure à 10 jours) <p>Couvertures des affections psychiatriques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sans condition d'hospitalisation ni intervention • Avec condition d'hospitalisation ou intervention (inférieure à 10 jours) • Avec condition d'hospitalisation ou intervention (supérieure à 10 jours)
Invalidité	<p>Couverture de la garantie pendant toute la durée du prêt</p> <p>Évaluation en fonction de la profession exercée au jour du sinistre</p> <p>Prise en charge de l'invalidité totale sans référence à la perte de revenu subie au moment du sinistre</p> <p>Prise en charge de l'invalidité partielle (IPP) à partir de 33 %</p> <p>Couverture des affections dorsales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sans condition d'hospitalisation ni intervention • Avec condition d'hospitalisation ou intervention (inférieure à 10 jours) • Avec condition d'hospitalisation ou intervention (supérieure à 10 jours) <p>Couvertures des affections psychiatriques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sans condition d'hospitalisation ni intervention • Avec condition d'hospitalisation ou intervention (inférieure à 10 jours) • Avec condition d'hospitalisation ou intervention (supérieure à 10 jours)

Source : Comité consultatif du secteur financier.

Notons enfin que la mise en place des critères d'équivalence a conduit à l'émergence d'un certain standard de marché en matière de contenu des garanties, et, de manière générale, à l'accroissement du niveau global de couverture en assurance emprunteur.

Pourtant, certains éléments de couverture marquent des différences significatives entre les garanties des contrats du marché, et sont à l'origine de réclamations fréquentes, comme le montrent notamment les retours des médiateurs et associations de consommateurs (cf. paragraphe 5). À titre d'exemple, certains éléments de différenciation peuvent être mis en avant :

- garantie incapacité de travail et invalidité :
 - l'évaluation de l'arrêt de travail et/ou de l'invalidité en fonction de la profession exercée au jour du sinistre (« sa profession »), ou en fonction des seules caractéristiques fonctionnelles (« toutes professions »),
 - la couverture des affections dorso-vertébrales et psychiatriques,
 - la prise en charge, en cas de sinistre, de l'ensemble de la mensualité de crédit, ou sa limitation à la perte de revenu subie par l'assuré,

- la prise en charge du mi-temps thérapeutique, la couverture des inactifs au moment du sinistre, et le niveau de prestation associé ;

- étendue des garanties et exclusions :

- la couverture des événements survenus au cours de déplacements à l'étranger, personnels ou professionnels,
- la couverture de sinistres survenus lors de la pratique de certains sports identifiés comme « à risque » et la liste de ces activités.

Les représentants des assureurs et courtiers ont souhaité rappeler le rôle de l'intermédiaire d'assurance et le devoir de conseil vis-à-vis du client associé : il présente au client les différentes garanties et exclusions du contrat et, le cas échéant lui explique les différences entre plusieurs contrats proposés. Il conseille ensuite au client les garanties les plus adaptées à son profil, dans le respect des garanties minimales exigées par la banque. Cette phase d'explication et de conseil est essentielle pour éviter les réclamations ultérieures des clients lors de la mise en jeu des garanties en cas de sinistre.

3

Des logiques commerciales différentes

3.1 Tarification : entre segmentation et démutualisation ?

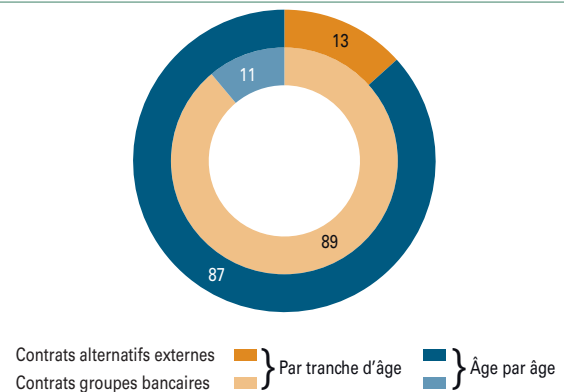
Des profils tarifaires très différents entre le marché des contrats alternatifs (banques ou assureurs) et les contrats groupe bancaires...

Les contrats groupe bancaires et les contrats alternatifs (qu'il s'agisse de contrats alternatifs bancaires ou de contrats alternatifs externes) répondent à des logiques commerciales et donc de tarification radicalement différentes, pour ne pas dire opposées :

- le contrat groupe bancaire a un impératif théorique de couverture de l'ensemble des souscripteurs de crédit de la banque partenaire et donc des risques de ceux-ci. Il se doit ainsi de proposer un niveau de couverture et un niveau tarifaire cohérents avec la population souscriptrice de crédits dans son ensemble ainsi qu'avec la politique de risque de la banque, ce qui limite la disparité et le niveau des tarifs proposés ;
- les contrats alternatifs disposent d'une plus grande liberté dans la sélection des risques et dans la détermination du prix, et ont adopté en général une stratégie tarifaire ajustée au risque spécifique de chaque individu et, par conséquent, plus segmentée.

G12 Utilisation du critère d'âge

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

Les contrats groupe bancaires privilégient une approche par tranche d'âge et les tarifications en âge unique ont totalement disparu du marché. Un seul acteur bancaire applique un tarif âge par âge, alors que les acteurs alternatifs l'ont adopté dans leur extrême majorité (13 assureurs sur 15).

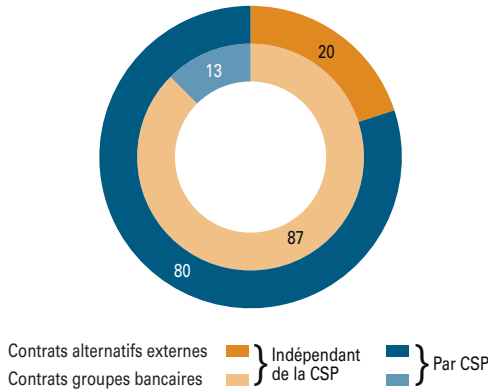
La différenciation tarifaire en fonction de la catégorie socio-professionnelle (CSP) ne concerne qu'un seul contrat groupe bancaire¹⁸. Pour les contrats

¹⁸ Sur les 8 ayant répondu à cette question spécifique.

¹⁹ Ayant répondu à cette question : 15 assureurs.

G13 Utilisation de la catégorie socio-professionnelle

(en %)



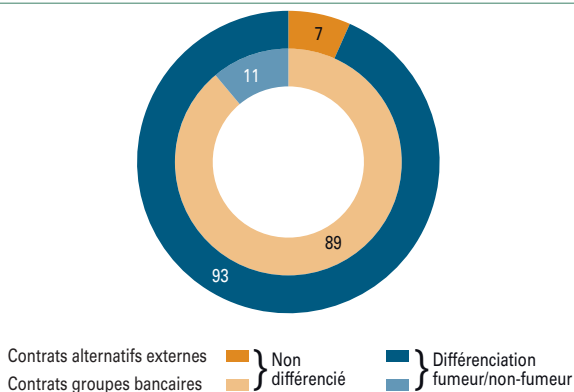
Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

alternatifs¹⁹, elle concerne 80 % du marché (12 acteurs sur 15). L'absence d'utilisation de ce critère signifie la distribution d'une offre totalement indépendante du critère CSP.

La segmentation fumeur/non-fumeur est la norme sur le marché des contrats alternatifs : l'absence de

G14 Utilisation du critère fumeur/non-fumeur

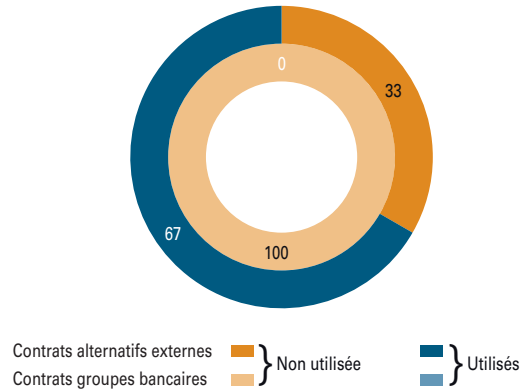
(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

G15 Utilisation du critère sports et activités à risque

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

différenciation ne concerne qu'un seul contrat alternatif. En revanche, tous les contrats groupe bancaires, sauf un, ne font pas de distinction dans leur tarif entre les fumeurs et les non-fumeurs.

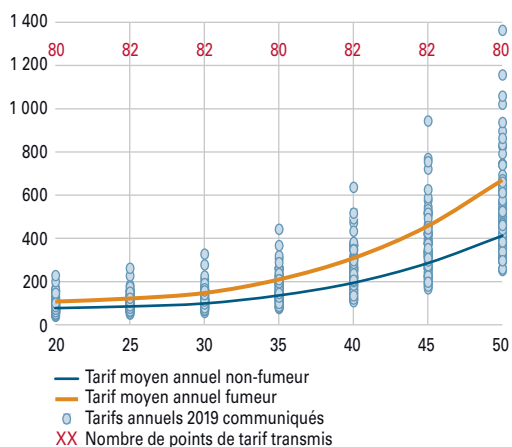
L'utilisation du critère sports et activités à risque s'appuie sur la présence ou non d'exclusions spécifiques et de mécanismes de rachat d'exclusion, pratique courante pour de nombreux contrats alternatifs (67 % des réponses fournies). Cette approche n'est en revanche utilisée sur aucun contrat groupe bancaire, dont l'approche de souscription est plus large, avec des exclusions relatives à ces activités en général moins nombreuses, et ne pouvant faire l'objet de « rachat » *via* une souscription spécifique.

L'approche tarifaire des contrats groupe bancaires²⁰ apparaît par conséquent par construction nettement

²⁰ Notons que les 9 réseaux bancaires ont transmis leurs données de tarification sur les contrats groupes bancaires en 2019.

G16 Dispersion des tarifs alternatifs externes

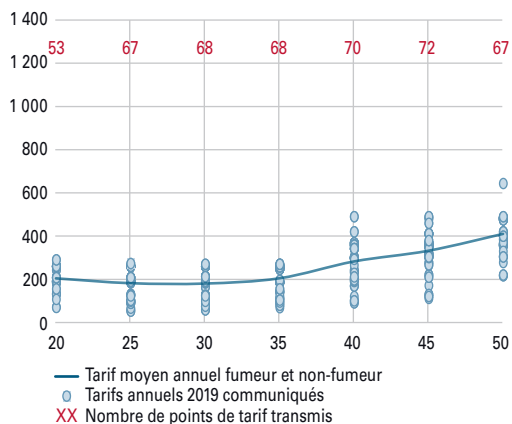
(en euros)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données de tarification 2019, garanties DC/PTIA + IPT-ITT.

G17 Dispersion des tarifs groupes bancaires

(en euros)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données de tarification 2019, garanties DC/PTIA + IPT-ITT.

moins différenciée que celle des contrats alternatifs (bancaires et d'assureurs externes). Ceci conduit naturellement à des disparités tarifaires nettement plus importantes pour ces derniers.

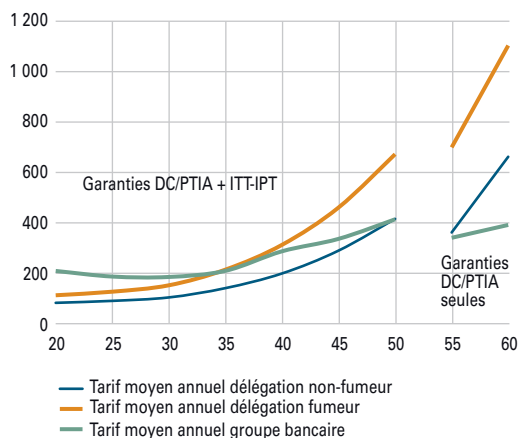
Et des différences significatives selon les profils...

Devant couvrir l'ensemble des souscripteurs de crédit de leur banque partenaire, la logique des contrats groupe bancaires est inclusive et construite sur une large mutualisation entre les risques et les profils, sur une part de marché importante et une grande stabilité des populations souscriptrices, issues des portefeuilles crédit de leurs partenaires bancaires. Ceci se traduit par une péréquation entre les différents profils de clientèle. Ceci permet d'afficher un tarif relativement homogène : mutualisation des critères CSP et fumeur/non-fumeur, comme présentée précédemment, mais aussi mutualisation inter-âge, avec une moindre prise en compte dans le tarif de l'impact du vieillissement.

Les contrats alternatifs (bancaires et d'assureurs externes), pour gagner des parts de marché, mais aussi pour assurer une bonne maîtrise de leur risque technique, et face à des réseaux de distribution ouverts et des populations souscriptrices dont les caractéristiques techniques sont moins stables, ont construit des tarifs en général plus

G18 Tarifs par âge, alternatifs externes vs groupes bancaires

(en euros)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données de tarification 2019, garanties DC/PTIA + IPHITT et DC/PTIA.

fortement segmentés et mieux ajustés au risque technique de chaque individu. En conséquence, ces contrats utilisent de nombreux critères de segmentation permettant d'apprécier le risque représenté par l'individu à assurer, et de construire un prix attractif pour les profils les moins risqués. Certains acteurs affinitaires ont cependant tout de même pu, du fait de la stabilité de leur clientèle, proposer des contrats alternatifs externes dédiés et homogènes.

Le marché emprunteur s'appuie donc sur :

- des contrats groupe bancaires relativement homogènes et dont le tarif est lissé en fonction de l'âge, sans autre critère : majoré pour les profils jeunes et réduit pour les plus âgés ;
- des contrats alternatifs présentant une disparité tarifaire nettement plus importante, à la fois d'un acteur à l'autre et au sein d'un même contrat, en fonction des profils, fondée sur plusieurs critères d'appréciation du risque individuel. Ainsi, le tarif alternatif est très souvent compétitif sur les profils les moins risqués (âge, CSP+ et non-fumeurs), et nettement moins sur les autres ²¹.

3.2 Un marché alternatif (bancaire et externe) qui reste ciblé sur certains profils

Conséquence à la fois des pratiques tarifaires évoquées précédemment et des cibles des réseaux de distribution, le taux de délégation/substitution en assurance emprunteur (contrat alternatif externe), mesuré en nombre de contrats, au global de 10,5 % en 2018 et 12,4 % en 2019, est en fait très hétérogène sur le marché.

En premier lieu, le réseau bancaire auprès duquel est souscrit le crédit apparaît comme l'un des facteurs de délégation d'assurance majeur : les réseaux « visant une forte internalisation » présentent un taux de délégation/substitution proche de 10 %, contre 15 % pour les autres réseaux.

Vision par âge

L'âge est le critère tarifant majeur identifié sur la délégation et la substitution d'assurance. Les contrats alternatifs (bancaires et d'assureurs externes) représentent, en fonction des tranches d'âge, jusqu'à 23 % de l'ensemble du marché.

Méthodologie

Les éléments présentés ci-dessous sont issus des données de production crédit fournies par chaque réseau bancaire, ceci pour les années de production 2018 et 2019. Les graphiques présentés sont construits sur la base du cumul 2018-2019.

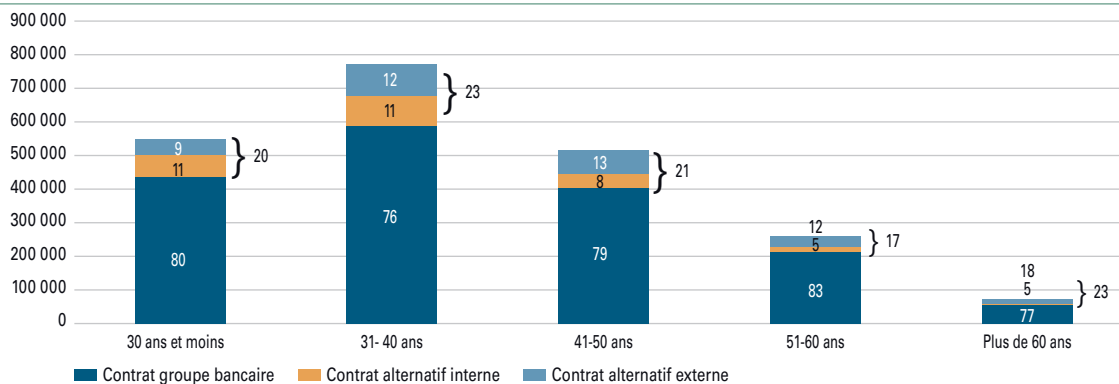
Par ailleurs, ces graphes présentent les contrats externes retraités des crédits non assurés ¹.

¹ La question des crédits non assurés est traitée en page 37.

²¹ Notons que certaines offres proposées par des acteurs alternatifs présentent tout de même un certain niveau de mutualisation tarifaire et, en cela, se rapprochent des caractéristiques des contrats groupes bancaires.

G19 Impact de l'âge sur le choix du contrat emprunteur – ensemble du marché

(en % ; ordonnées en nombre de contrats souscrits)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données banques/bancassureurs (cumul 2018-2019).
 Note : Statistique fondée sur les 9 réseaux bancaires, qui ont tous transmis leurs données de production.

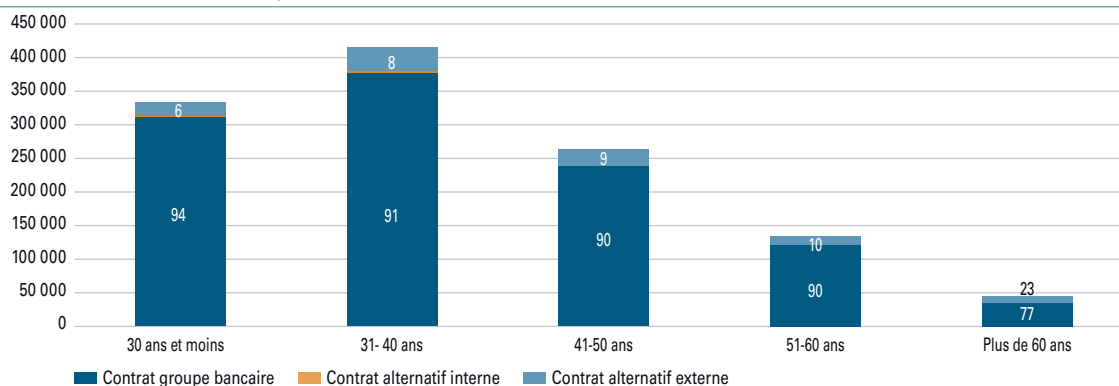
La particularité des plus de 60 ans :

L'observation des données globales montre que les contrats alternatifs externes représentent 23 % des contrats souscrits par les plus de 60 ans, et les contrats groupe bancaires 77 %, ce qui en fait la population souscrivant le plus souvent des contrats alternatifs

externes. Cette particularité s'explique par une part des investissements locatifs dans les prêts bancaires nettement plus importante sur les plus de 60 ans, investissements réalisés de manière nettement plus fréquente par l'intermédiaire de courtiers qui proposent à la fois l'achat du bien, une solution de crédit et l'assurance emprunteur.

G20 Impact de l'âge sur le choix du contrat emprunteur – réseaux à forte internalisation

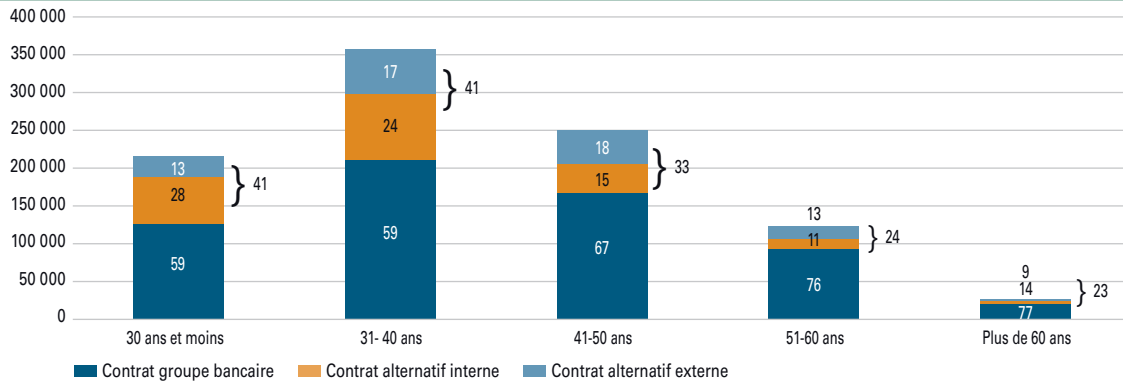
(en % ; ordonnées en nombre de contrats souscrits)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données banques/bancassureurs (cumul 2018-2019).
 Note : Statistique fondée sur les 9 réseaux bancaires, qui ont tous transmis leurs données de production.

G21 Impact de l'âge sur le choix du contrat emprunteur – autres réseaux

(en % ; ordonnées en nombre de contrats souscrits)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données banques/bancassureurs (cumul 2018-2019).
Note : Statistique fondée sur les 9 réseaux bancaires, qui ont tous transmis leurs données de production.

Nous observons par ailleurs sur l'ensemble de la population des différences significatives d'un réseau bancaire à l'autre, certains ayant une forte internalisation, et d'autres acceptant les contrats externes ou utilisant des contrats alternatifs internes.

L'observation de ces données, et en particulier sur les « Autres réseaux », permet d'identifier deux points.

- Le taux d'adossement du contrat groupe bancaire est plus faible sur les populations les plus jeunes (59 % en dessous de 40 ans) que sur les plus âgés (entre 67 % et 76 %).

Sur les cibles de clientèle les plus jeunes, le taux de délégation est d'ailleurs nettement supérieur aux 12 % globaux, puisqu'il représente autour de 16 % des adhésions, proportion multipliée par 2,5 si nous prenons en considération les contrats alternatifs internes.

- Le recours à des produits alternatifs (contrat alternatif interne proposé par le réseau bancaire ou contrat

alternatif externe) décroît après 40 ans²² : 41 % sur la tranche 31-40 ans, 33 % sur la tranche 41-50 ans, 25 % sur la tranche 51-60 ans et 23 % au-delà de 60 ans.

En revanche, la délégation/substitution d'assurance apparaît relativement stable sur les différentes tranches d'âge. C'est le recours aux contrats alternatifs bancaires qui diminue, compensé par une plus forte adhésion aux contrats groupe bancaires. En nombre de contrats, la délégation d'assurance est bien entendu très majoritairement exercée par des populations jeunes, mais ne leur est pas réservée.

De manière générale, le recours à des contrats alternatifs internes ou externes concerne au global plus de 20 % des moins de 40 ans, et plus de 40 % sur certains réseaux bancaires (représentant près de 50 % de la production de contrats en 2019).

²² Retraité des contrats non assurés estimé.

DES LOGIQUES COMMERCIALES DIFFÉRENTES

Notons enfin que cette observation et ces statistiques ne prennent pas en considération les pratiques d'abattements tarifaires opérés sur certains contrats groupe bancaires, en particulier sur les « réseaux à forte internalisation », allant jusqu'à un alignement sur les prix proposés par le contrat alternatif externe concurrent, et pouvant, du point de vue du client, présenter un bénéfice au moins équivalent à celui d'un recours à un contrat alternatif interne.

Les publics « non assurés »

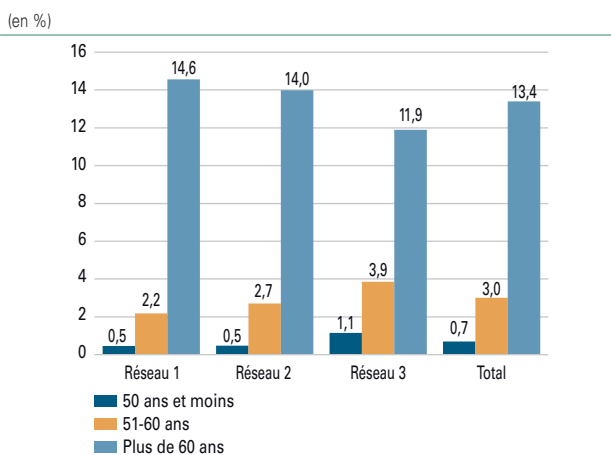
La concurrence sur les tarifs, qui s'exerce en priorité sur les populations de moins de 40 ans, pourrait conduire les contrats groupe bancaires à poursuivre, eux aussi, la baisse de leurs tarifs pour les jeunes et la hausse pour les seniors. Une des réponses apportées par certains réseaux réside dans l'absence d'assurance emprunteur, pour une catégorie de population âgée et plutôt

aisée pouvant offrir des garanties alternatives. En effet, 3 réseaux bancaires ont affiché, dans les données transmises, les contrats « non assurés », c'est-à-dire pour lesquels le réseau n'a, à titre exceptionnel, pas exigé de garantie d'assurance emprunteur. Ce poids important de contrats « non assurés » concerne les tranches d'âge « 51-60 ans », et « Plus de 60 ans ».

Vision par catégorie socio-professionnelle

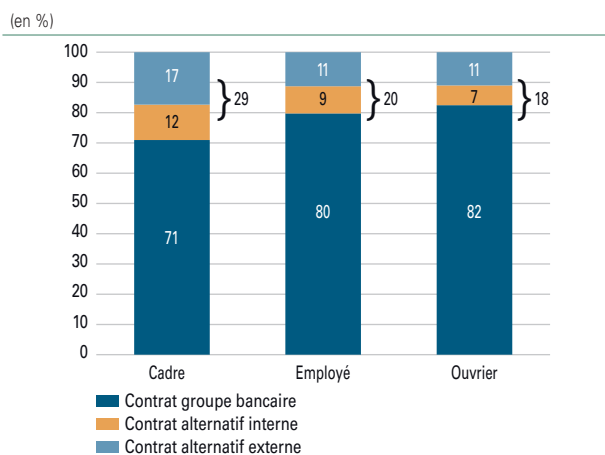
La catégorie socio-professionnelle est un critère tarifant structurant pour les contrats alternatifs (bancaires et surtout d'assureurs externes, + 6 points par rapport aux ouvriers/employés), mais aussi marqueur à la fois de la cible de clients et de leur capacité ou volonté de négocier une délégation d'assurance auprès du réseau bancaire. La proportion de profils CSP1 (cadres) est ainsi plus élevée sur les contrats alternatifs que sur les contrats groupe.

G22 Poids des « non assurés » par classes d'âge pour les réseaux ayant renseigné cette information



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données banques/bancassureurs (cumul 2018-2019).

G23 Impact de la profession sur le choix du contrat emprunteur – ensemble du marché



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données banques/bancassureurs (cumul 2018-2019).
Note : Statistique fondée sur les 9 réseaux bancaires, qui ont tous transmis leurs données de production.

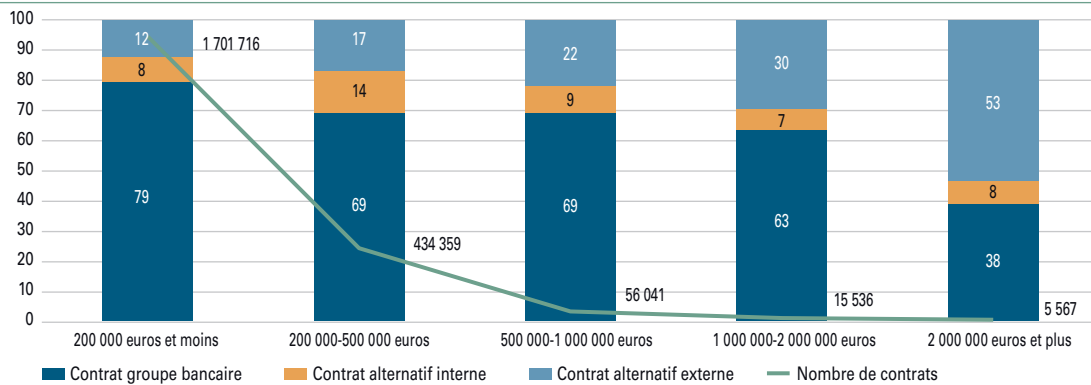
Vision par montant emprunté

L'analyse de l'importance du critère de segmentation est encore plus marquée en fonction du montant emprunté, le taux de délégation d'assurance sur les crédits à

capitaux élevés étant nettement plus élevé que sur ceux à capitaux plus modérés (néanmoins nettement moins nombreux). Cela tient également à des contrats *ad hoc* pour les « gros capitaux » et aux caractéristiques spécifiques des projets les plus importants en montant.

G24 Impact du montant emprunté sur le choix du contrat emprunteur – ensemble du marché

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actérior pour le CCSF, données banques/bancassureurs (cumul 2018-2019).
 Note : Statistique fondée sur les 9 réseaux bancaires, qui ont tous transmis leurs données de production.

4

Une concurrence en marche malgré des difficultés opérationnelles

Si les consommateurs ont clairement bénéficié de l'ouverture à la concurrence du marché de l'assurance emprunteur (baisse de tarifs, amélioration du contenu des garanties), les relations entre les différents intervenants professionnels – banquiers, assureurs externes, courtiers... apparaissent tendues, en raison de difficultés opérationnelles. À cet égard, il est apparu souhaitable d'illustrer cette tension concurrentielle par la publication d'un certain nombre de propos issus du questionnaire. Ces derniers, s'ils ne reflètent pas forcément la position de chacune des professions, sont néanmoins, par leur virulence, révélateurs de la concurrence acharnée que se font aujourd'hui les acteurs du marché (assureurs, courtiers, banquiers).

Ces verbatims qualitatifs et non documentés en termes statistiques mais récurrents ²³, mettent en avant des difficultés ressenties par les assureurs, les agents généraux d'assurances mandataires de ces derniers et les courtiers dans le processus global de souscription, et qui sont de nature à freiner leurs gains en termes de parts de marché, notamment au regard des coûts d'investissements nécessaires pour les gagner. Ainsi, ils jugent la mise en œuvre de la substitution encore trop hétérogène par les acteurs bancaires et trop complexe, soulignant en particulier l'absence de réponse de l'emprunteur ou du prêteur, suite à une proposition de couverture.

Les acteurs bancaires, pour leur part, au regard des réponses apportées au questionnaire, mettent en avant le caractère subjectif des réactions par nature extrêmes, qui ne s'appuient pas sur des éléments objectifs et mesurables et indiquent que les difficultés relevées sont aujourd'hui résiduelles. Ils soulignent les défis opérationnels qu'ils ont dû surmonter et gérer pour optimiser la bonne gestion des demandes de délégation/substitution, que ce soit dans la fluidité des informations à échanger entre acteurs et avec le client, ou pour maîtriser la complexité administrative face à l'attente client d'un parcours aussi simple que possible. Par ailleurs, ces mêmes acteurs bancaires mettent en avant le niveau très faible des réclamations et les taux d'acceptation (concrétisation) très élevés des demandes de délégation ou substitutions. Ils rappellent que l'emprunteur reste maître à tout moment du choix de son assurance emprunteur et le cas échéant, d'effectuer une délégation ou une substitution.

23 60% des assureurs et intermédiaires en assurance ayant contribué à l'étude ont spontanément ajouté à leurs réponses des verbatims qualitatifs.

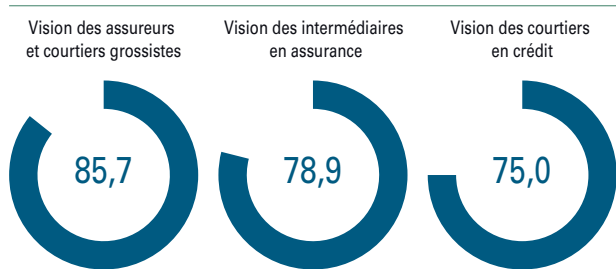
4.1 Des difficultés dans le processus global de souscription soulignées par certains opérateurs mais des taux d'acceptation élevés

Une mise en œuvre du processus par les acteurs bancaires jugée trop hétérogène par les assureurs et intermédiaires

Les différences d'organisation et de politique commerciale entre les réseaux bancaires sont ainsi souvent mises en avant dans les réponses au questionnaire. Un intermédiaire en assurance met ainsi en avant que « *Certaines banques [sont] plus facilitatrices que d'autres* », ou encore, pour un courtier en crédit, que « *[certaines banques] sont globalement plus ouvertes et acceptent des taux de délégation externe pouvant aller jusqu'à 30%. C'est un taux qu'elles pilotent...* », ou encore que « *Les banques mutualistes freinent par tous moyens, en particulier sur les profils financiers moins bons* ».

G25 « Avez-vous constaté des blocages dans l'application du dispositif? ... en fonction de la politique commerciale de l'organisme concerné »

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

Il faut noter cependant que les règles en termes de formalisme et de délais, et qui encadrent le processus global de la délégation et de la substitution d'assurance, sont fixées par les textes réglementaires. Afin d'assurer une concurrence saine pour le consommateur et d'éviter une baisse des garanties assurées, la loi prévoit le niveau de garantie équivalent comme filet de sécurité pour tout changement d'assurance emprunteur. Cette analyse est, dans les faits, assuré par les réseaux bancaires, via la validation de la conformité de la demande effectuée par le client (respect des critères d'équivalence de garanties, cohérence du contrat d'assurance avec le prêt, en termes de dates, de montants du capital restant dû, de taux, etc.).

Un processus de traitement des demandes de délégation et de substitution a donc été mis en place depuis de nombreuses années par chaque réseau bancaire, de manière centralisée pour les uns ou au niveau des agences bancaires pour les autres. Ceci est organisé selon des choix d'organisation propres à chaque réseau et cette adaptation individuelle, tout en s'inscrivant dans un cadre réglementaire commun, engendre une certaine complexité pour le distributeur alternatif, qui doit donc s'adapter à plusieurs modes de fonctionnement selon le réseau concerné. En conséquence, pour 85,7 % des assureurs et grossistes une partie des difficultés rencontrées dépend de la « politique commerciale » des réseaux bancaires.

Les acteurs bancaires soulignent que ce défi complexe permet d'optimiser le processus afin d'être en capacité de gérer l'analyse de contrats alternatifs émanant de chaque assureur dans des délais très contraints et de procéder aux délégations et substitutions dans les meilleures conditions de sécurité juridique, opérationnelle, de coût et relationnelle.

UNE CONCURRENCE EN MARCHÉ MALGRÉ DES DIFFICULTÉS OPÉRATIONNELLES

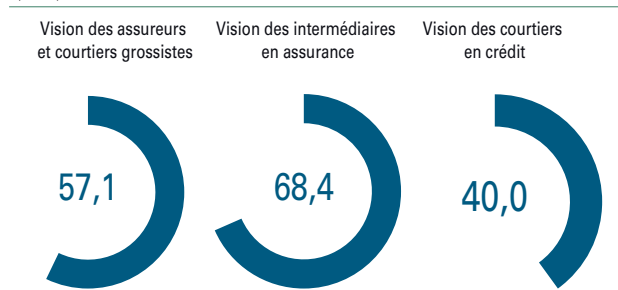
Dans les réponses au questionnaire, un contributeur parmi les courtiers grossistes et assureurs décrit ce type de difficultés rencontrées par ces mots : « *C'est l'interlocuteur bancaire qui explique le process de réponse ou non réponse, pas le canal de distribution utilisé par l'alternatif [...] Les banques peuvent également avoir un traitement centralisé [...], un traitement sur plusieurs back offices [...], ou un traitement par caisse [...]. Parfois même, c'est l'outil externe voire l'entité externe utilisée par la banque qui explique le process.* »

Un dispositif jugé trop complexe par les assureurs et intermédiaires sur la substitution

Au-delà des processus mis en place par les réseaux bancaires, la mise en œuvre de la substitution d'assurance « Bourquin » est vécue par de nombreux acteurs comme un processus relativement complexe, nettement plus que celui du dispositif Hamon, conduisant à

G26 « Avez-vous constaté des blocages dans l'application du dispositif ? ... en fonction du régime juridique de la délégation (Loi Lagarde, Loi Hamon ou loi Bourquin) »

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

certaines difficultés opérationnelles. Certains parlent à ce propos de « *grosses problématiques en Bourquin de manière générale* ».

Le problème le plus fréquemment et fortement répercuté par les assureurs et grossistes est l'absence de réponse²⁴ reçue par les distributeurs alternatifs, suite à une proposition d'assurance.

Ainsi, un grand nombre d'assureurs et courtiers indiquent notamment que les refus de délégation par les banques ne sont « *quasiment jamais formalisés* ». « *Certaines banques ne répondent pas ou très très tardivement de façon à ce que l'échéance soit dépassée en Bourquin* » avance un intermédiaire en assurance.

Si l'absence de réponse des banques à l'emprunteur (dans le processus complet, il s'agit bien de l'absence d'information de l'assureur externe ou de l'intermédiaire par le client) est dénoncée comme fréquente, les assureurs externes et intermédiaires se disent démunis, ne sachant pas si cette non-réponse proviendrait d'un éventuel retard ou blocage de la banque ou si l'emprunteur, ayant accepté une contreproposition de la banque (ce qui peut représenter près de la moitié des contrats alternatifs, cf. page 48) ne les en a pas informés.

Ainsi, de nombreux acteurs alternatifs du marché ont évoqué dans leurs réponses qualitatives un problème d'absence de réponse attribuée au prêteur puisque leur prospect ne leur a rien envoyé. En fait, le processus défini par la loi place le client au centre de la formalisation d'une

²⁴ Notons que la quantification de ces dossiers ne faisait pas partie des questions posées dans le cadre de cette étude et ne peut ainsi faire l'objet d'un chiffrage.

offre alternative : il y a un lien direct entre le client et l'organisme prêteur d'une part, et entre le client et l'intermédiaire à l'origine de la demande de substitution d'autre part. C'est au client d'assurer le bon dialogue avec ses interlocuteurs assureurs, intermédiaires et bancaires. Ceci explique en partie la perception des difficultés du marché quant à ces processus où le client choisit *in fine*, sans forcément assurer la bonne information de ses partenaires sollicités. Les intermédiaires en assurance, de loin les plus impliqués dans le processus Bourquin, ressortent comme les plus sensibles à cette situation.

Trois autres points sont régulièrement mis en avant par les assureurs, grossistes et intermédiaires ayant répondu à l'étude.

1) Si la question de la « date anniversaire du contrat », date à laquelle l'emprunteur peut demander une substitution de son contrat d'assurance emprunteur, a été clarifiée dans le cadre des travaux menés par le CCSF, ce qui a permis au marché de converger vers une interprétation unique de la date de résiliation, ce point reste pour beaucoup d'acteurs un sujet complexe : **« les modalités d'application ne sont pas claires (sujet de la date d'effet en particulier) »**.

2) Plus largement, le processus de substitution d'assurance en lui-même et en particulier les modalités d'échange entre les clients et/ou leurs mandataires, leurs assureurs et les réseaux bancaires sont régulièrement soulignés par les assureurs, grossistes et intermédiaires d'assurance.

3) Par ailleurs, et indépendamment de tout dysfonctionnement potentiel, la difficulté commerciale et opérationnelle que représente la recherche et la captation de nouveaux clients est également mise en avant par les principaux acteurs du marché de la délégation d'assurance.

Une concurrence des banques très active, notamment sur le « Bourquin »

Les demandes de substitution recensées par les réseaux bancaires ²⁵ sont relativement peu nombreuses : un peu plus de 90 000 demandes transmises en 2019 (en croissance de 2 % par rapport à 2018), pour près de 2 millions de contrats emprunteur produits sur le marché chaque année (et un stock estimé entre 20 et 25 millions de contrats actifs). Selon le processus réglementaire, le prêteur qui reçoit une demande de substitution formalisée :

1. Valide la cohérence du dossier
 - Réception de la demande dans les délais impartis (respect du délai de préavis de 2 mois avant la date anniversaire du contrat)
 - Réalité de la couverture d'assurance reçue
 - Respect des critères d'équivalence des garanties (si applicables)
 - Cohérence de la couverture avec le contrat de prêt
2. Le cas échéant, peut proposer une offre alternative à son client
 - Sur la base du contrat groupe bancaire souscrit et de remises tarifaires
 - Sur la base d'un nouveau contrat groupe bancaire
 - Sur la base d'une ou plusieurs offres alternatives internes

Les stratégies mises en place par les réseaux commerciaux en réponse à la concurrence des assureurs externes se sont avérées très efficaces au cours des deux dernières années puisqu'elles ont permis aux réseaux bancaires de « conserver » près de 50 % des candidats au changement d'assurance.

²⁵ Seuls 6 réseaux sur les 9 contributeurs ont répondu à cette demande dans le cadre du questionnaire.

UNE CONCURRENCE EN MARCHÉ MALGRÉ DES DIFFICULTÉS OPÉRATIONNELLES

Bien que très différentes d'un acteur à l'autre, ces stratégies commerciales font l'objet d'observations vives et nombreuses de la part de l'ensemble des acteurs alternatifs. Les assureurs, grossistes et intermédiaires en assurance mettent par exemple en avant, dans leurs réponses au questionnaire.

1) Une organisation et une stratégie commerciale systématique. À titre d'exemple, un intermédiaire d'assurance a pu dénoncer *« [des] délais de réponse trop longs et [un] alignement tarifaire des banques »*, ou encore, pour un autre, *« L'agressivité des mutualistes et bancassureurs... qui se traduisent par un abus de refus et/ou des contrepropositions aux clients »*.

2) Des situations inconfortables pour les clients et leurs conseillers, indiquant que *« Les clients sont pris entre le marteau et l'enclume »* ou encore dénonçant le fait que *« Le choix ou non de l'assurance de la banque se fait dans un process global de négociation du crédit, avec un rapport de force emprunteur-banque non formel »*.

Bien que non quantifiées et essentiellement transmises sous la forme de verbatim, la multiplicité et la récurrence de ces remarques témoignent avant tout de l'âpreté de la concurrence à laquelle font face les acteurs du marché alternatif, assureurs, grossistes et intermédiaires en assurance, et du défi organisationnel exigé par le cadre légal du processus de changement d'assurance. Face à l'arrivée de nouveaux concurrents sur le marché alternatif, les réseaux bancaires se sont organisés pour pouvoir proposer à leurs clients des contre-propositions compétitives, bénéficiant d'une relation de proximité et continue avec leurs clients, ainsi que d'un positionnement de prêteurs favorable vis-à-vis

de la souscription d'un contrat d'assurance emprunteur. Ces verbatims illustrent aussi la difficulté commerciale pour les acteurs du marché alternatif à voir leur part de marché globale augmenter significativement²⁶ face aux réseaux bancaires et aux bancassureurs.

Courtiers en crédit : des taux de délégation importants mais des contraintes de commercialisation

Les courtiers en crédit présentent un positionnement tout à fait particulier au regard de l'assurance emprunteur. Leur activité première est la distribution du crédit immobilier, sur laquelle ils ont acquis une part de marché significative. Si l'assurance emprunteur reste pour eux une activité secondaire, elle représente néanmoins un poids prépondérant sur le marché de la délégation d'assurance.

Par nature, un courtier en crédit se trouve en amont du processus du crédit et peut avoir une activité liée à l'assurance emprunteur en même temps que le crédit dans le cadre du dispositif Lagarde. Aussi met-il en avant l'importance de sa relation avec son partenaire bancaire, qui reste décisionnaire quant à l'octroi du crédit, et au référencement de ses mandataires. Un courtier en crédit souligne ainsi une certaine position de faiblesse des courtiers vis-à-vis des réseaux bancaires : *« Nous n'avons aucune marge de manœuvre comme courtier en crédit pouvant influencer sur la stratégie de la banque, surtout au niveau individuel des agences. »*

²⁶ La part de marché de chacun des acteurs du marché alternatif peut varier chaque année de manière significative. Ceci reste au sein d'une part globale de la délégation qui a peu évolué entre 2017 et 2019 en stock mais a évolué sur les flux (cf. page 21).

Les courtiers en crédit sont visiblement peu actifs sur le marché de la substitution d'assurance. Les explications mises en avant par de nombreux acteurs du marché alternatif, de tous bords, tiennent à une certaine dépendance des courtiers en crédit vis-à-vis de leurs partenaires bancaires, pour lesquels une activité significative sur ce marché pourrait ne pas être appréciée. Cette vision est exprimée en des termes similaires par un intermédiaire en assurance, « *Les courtiers en crédit sont réfractaires aux substitutions car ils redoutent la résiliation de leurs protocoles bancaires* » et par un courtier en crédit, « *Pour ne pas perdre nos accords bancaires, nous ne proposons pas à nos clients les dispositifs Hamon ou Bourquin* ».

Pour le courtier en crédit, la garantie d'assurance emprunteur reste une composante essentielle du coût du crédit (nous rappelons qu'elle peut représenter 30 % du coût total du crédit, comparativement aux intérêts, dont le poids a chuté avec la baisse des taux), et fait donc partie du processus global d'optimisation de l'opération réalisé au service de son client. À ce titre, le choix d'une offre emprunteur compétitive peut contribuer fortement à la compétitivité de l'opération de crédit elle-même. Dans ce cadre, les éléments transmis par les courtiers en crédit mettent en évidence une certaine dépendance des courtiers en crédit vis-à-vis des établissements bancaires, tant sur la réalisation de l'opération elle-même (le prêteur reste le décideur final en termes de souscription crédit) que vis-à-vis des délégations d'assurance.

Les informations relatives aux taux d'équipement des prêts en contrats alternatifs externes par les courtiers en crédit font apparaître des taux de délégation extrêmement variables d'un établissement à l'autre. Ceci est le reflet à la fois de politiques propres à chaque réseau

bancaire, vis-à-vis de la délégation d'assurance, voire de l'intermédiation crédit elle-même.

Les propos des contributeurs illustrent spécifiquement le ressenti d'un grand nombre de courtiers en crédit : « *Nous rencontrons différentes politiques commerciales de la part des banques : (1) Refus de l'ensemble des contrats en délégation, (2) La banque demande à l'intermédiaire en crédit de présenter uniquement des dossiers sans assurance; (3) La banque accepte les délégations mais dans une certaine limite de production ou sur vente du contrat individuel de la compagnie de son groupe* » ;

Ou « *[Deux réseaux en particulier]²⁷ refusent toute délégation. Les autres ne veulent pas aller au-delà de 30 % de délégation* » ;

Ou encore, « *Pas de délégations sur les dossiers crédits montés à distance (web)* ».

Les taux de délégation par réseau bancaire déclarés par les contributeurs à l'étude pour les années 2018 et 2019 sont relativement stables. Nous observons en particulier :

- un taux maximum de délégation d'assurance relevé par un courtier en crédit pour un même réseau bancaire autour de 45 % (48,3 % en 2018, 42,2 % en 2019²⁸) :

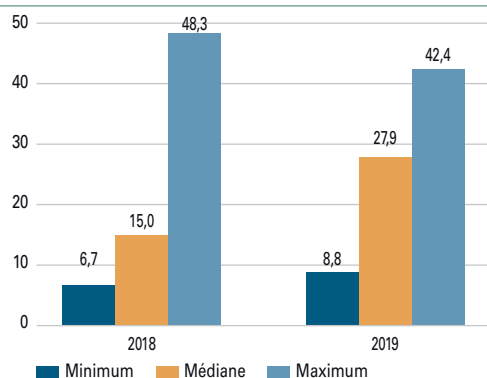
27 Nom des réseaux anonymisés dans le cadre de cette étude.

28 Taux maximum relevé sur l'ensemble des courtiers en crédit contributeurs.

UNE CONCURRENCE EN MARCHÉ MALGRÉ DES DIFFICULTÉS OPÉRATIONNELLES

G27 Taux de délégation par établissement bancaire

(en %)



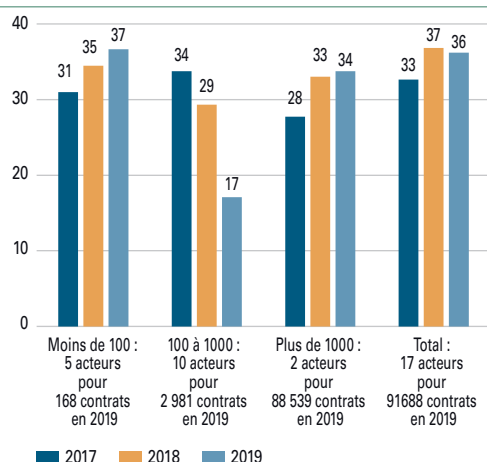
Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

- un taux le plus faible pour un réseau partenaire autour de 8 % (6,7 % en 2018 et 8,8 % en 2019).

Malgré tout, nous observons au global sur les années 2017 à 2019, des taux moyens d'adossement

G28 Part des délégations externes dans la distribution de crédit

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

de contrats alternatifs externes aux offres de crédit relativement stables et significatifs, entre 30 % et 40 %.

Des défis organisationnels également relevés par les établissements de crédit et les bancassureurs

Les réformes réglementaires successives ont poussé les réseaux bancaires, à faire évoluer les contrats groupe existants et à modifier leur offre d'assurance emprunteur. En outre, face au développement de la concurrence des acteurs alternatifs et aux nouvelles obligations mises en place, l'ensemble des réseaux ont dû investir pour mettre en place des outils et des processus de traitement spécifiques :

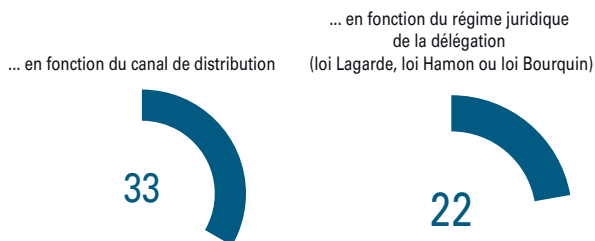
- création et/ou mise en place d'outils de comparaison des contrats, permettant d'une part l'exercice du devoir de conseil auprès du client et la comparaison entre le contrat groupe bancaire et les offres alternatives du marché et, d'autre part, l'exercice d'analyse de l'équivalence du niveau de garantie ;
- mise en place de processus d'analyse des demandes de délégation : collecte des demandes, analyse du respect des critères d'équivalence et des caractéristiques crédit, échanges avec le client ou, dans certains cas, son mandataire, traitement des réponses aux demandes et des avenants au contrat de prêt ;
- structuration de l'offre emprunteur, que ce soit sur les contrats groupes ou sur des offres alternatives internes et organisation des processus de décision/recours à ces offres défensives pour rester dans ce marché plus concurrentiel ;

- organisation de plateformes spécialisées en appui des clients et des conseillers bancaires dans le traitement des demandes de délégation et de substitution. Ce choix d'une organisation sous forme de plateformes centralisées s'explique notamment par la complexité du sujet et la nécessité, pour un traitement optimal, d'une excellente maîtrise de chacun des dispositifs ;
- il faut noter que ces dispositifs complexes et couteux à mettre en place sont gratuits pour le client : la banque ne peut pas prélever de frais lors de la substitution d'assurance (au regard de l'étude pour l'équivalence des garanties puis l'émission de l'avenant bancaire).

Malgré leur position souvent considérée comme privilégiée par leurs concurrents, certains réseaux bancaires affirment avoir rencontré certaines difficultés, notamment dans la mise en œuvre opérationnelle du dispositif. L'un d'entre eux dénonce en particulier *« des mauvaises pratiques de certains acteurs venant ralentir les processus de traitement »*.

G26 «Avez-vous constaté des blocages dans l'application du dispositif?»

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

Ces difficultés concernent effectivement essentiellement des problématiques organisationnelles :

1) La communication avec les assurés ou leurs mandataires

« Dans un premier temps, les demandes mandataires n'arrivaient pas au service en charge de ces opérations. Nous avons depuis largement communiqué sur les points de contact en charge du traitement de ces demandes et la situation s'est améliorée. »

« Les consignes en termes d'adresse de correspondance pour les demandes de substitution ne sont pas toujours respectées ce qui peut rendre difficile le traitement dans les délais réglementaires. »

2) La complexité administrative du processus, en opposition avec la volonté des clients de mettre en œuvre un traitement rapide des dossiers

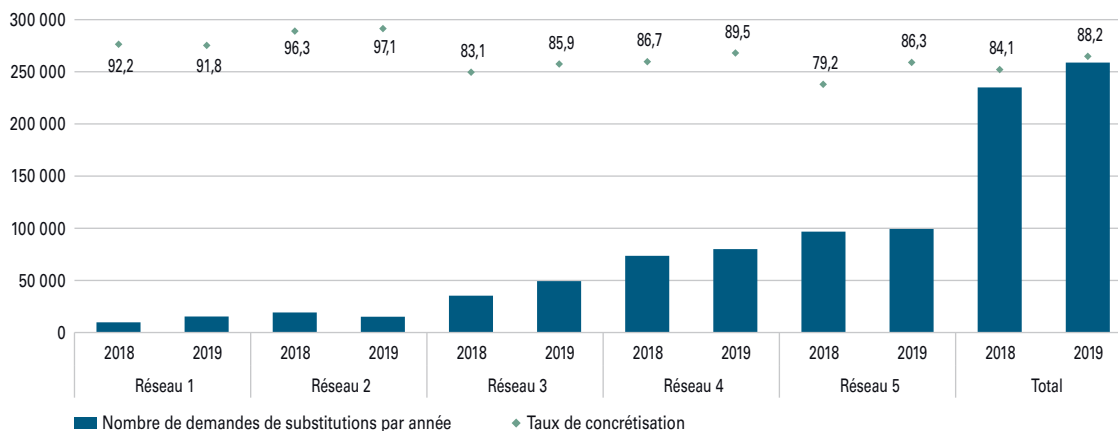
« La loi Lagarde pose plus de difficulté en termes de traçabilité des échanges puisque tout se passe directement avec le conseiller et remis de la main à la main [...] la lourdeur administrative qui requière que tout document soit tracé vient en contradiction avec la rapidité et les multiples contacts qui ont lieu dans cette période d'octroi de crédit. »

Au-delà des difficultés ressenties, des taux d'acceptation très élevés

La clarification d'un grand nombre de règles de fonctionnement dans le cadre du CCSF, l'ensemble des mesures prises et la professionnalisation du marché ont conduit à

G30 Acceptation des demandes de délégation externes

(en nombre de contrats ; taux en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actérior pour le CCSF, données questionnaire.

Note : Statistique fondée sur les 5 réseaux sur 9 ayant répondu au questionnaire sur ce point, représentant 74 % des volumes de crédit (72 % des contrats groupes, 97 % des contrats alternatifs internes).

une certaine pacification du marché quant au traitement des demandes de délégation d'assurance, conduisant à des taux d'acceptation très élevés qui vont de 85,9 % à plus de 97,1 % en 2019 pour les délégations d'assurance « Lagarde ».

Si les représentants des banques considèrent qu'aujourd'hui, la conformité des opérations est vérifiée dans la quasi-unanimité des cas, les associations de consommateur, reprennent les conclusions de l'ACPR de novembre 2018, qui soulignaient « l'existence de pratiques de nature à décourager le consommateur dans leurs démarches »²⁹.

Les motifs de refus de délégation d'assurance, quel que soit le type de souscription (« Lagarde », Hamon » ou « Bourquin »), concernent aujourd'hui pour l'essentiel un nombre réduit de thématiques :

- la couverture en cas de maladie non objectivables (maux de dos, dépression, troubles psychologiques);

- l'indemnisation limitée à la perte de revenu de l'assuré ;
- le périmètre de couverture :
 - la question des déplacements dans le monde entier,
 - l'indemnisation en cas de mi-temps thérapeutique,
 - la prise en charge en invalidité permanente partielle à partir de 33 %.

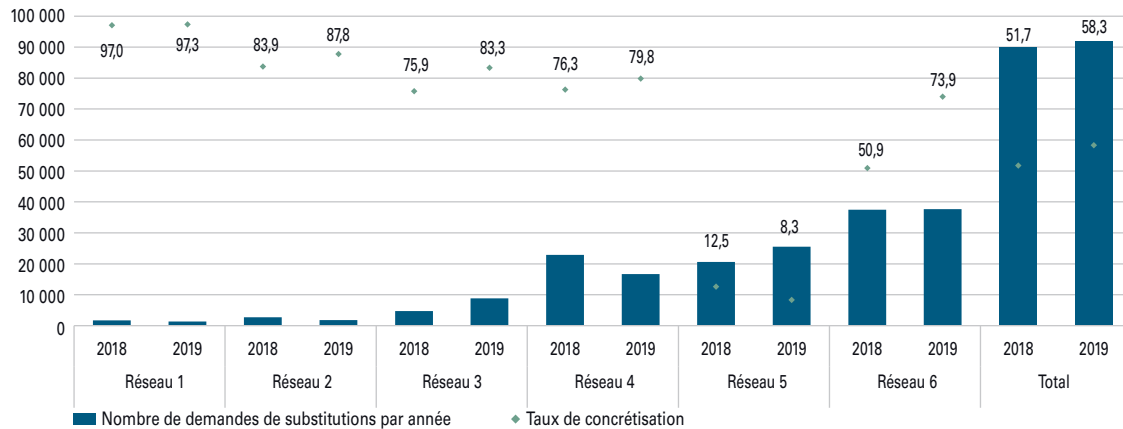
Le taux de concrétisation des demandes de délégation « Hamon » et « Bourquin » affiche une moyenne de 58,3 % en 2019. Cette dernière cache des écarts importants allant de 8,3 % à 97,3 %. Relevons que le taux de concrétisation s'établit le plus souvent au-dessus de 70 % et a progressé entre 2018 et 2019.

Il faut souligner que le taux de concrétisation des demandes de substitution de 8,3 % ne signifie pas

²⁹ https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20181120_assurance_emprunteur.pdf

G31 Taux de concrétisation des demandes de substitutions

(en nombre de contrats ; taux en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

Note : Statistique fondée sur les 6 réseaux sur 9 ayant répondu au questionnaire sur ce point, représentant 94 % des volumes de crédit (95 % des contrats groupes, 97 % des contrats alternatifs internes).

que 91,7 % des demandes de substitution ont subi des refus. En effet, parmi ces 91,7 % figurent les assurés ayant accepté une offre alternative proposée par le prêteur, rendant ainsi caduque la demande initiale et ne conduisant donc ni à une acceptation ni à un refus, ce dont l'assureur alternatif est rarement informé. En conséquence, cette demande n'aboutit pas à une « concrétisation » pour l'assureur alternatif.

Ces taux de concrétisation élevés démontrent une certaine efficacité du marché, malgré les difficultés rencontrées par un certain nombre d'acteurs.

Une forte disparité des taux de concrétisation selon les intermédiaires

Si le taux de concrétisation des demandes de délégation est élevé, les informations transmises par les

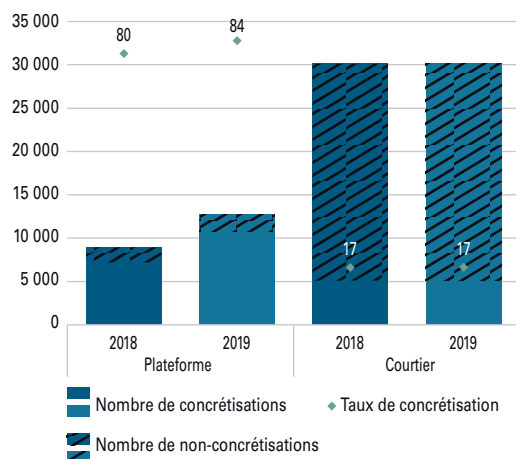
intermédiaires en assurance mettent en évidence une grande différence d'efficacité sur le dispositif « Bourquin » selon le type d'acteur : la nature complexe du processus, tant en termes de captation du client que de transformation et d'accompagnement sur l'ensemble du parcours de changement d'assurance, rend le dispositif difficilement abordable pour de nombreux acteurs, et en particulier l'ensemble des courtiers de proximité.

Là où le taux de transformation des plateformes spécialisées, organisées en « Task Force Bourquin », dépasse les 80 %, il atteint seulement 17 % sur les réseaux de courtiers de proximité. Ces derniers mettent notamment en avant la complexité du dispositif et la forte résistance des réseaux bancaires pour expliquer leur situation.

Notons par ailleurs que ces mêmes plateformes mettent en avant le coût important de mise en œuvre de ce

G32 Analyse du taux d'acceptation en dispositif « Bourquin » par type d'intermédiaire

(en nombre de contrats ; taux en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

dispositif, qui, à l'heure actuelle, pourrait remettre en cause l'équilibre financier des opérations :

« Beaucoup d'heures et beaucoup de personnes sont concernées par ce dispositif. Nous avons dû créer un pôle spécifique à la résiliation en Bourquin afin de suivre les dossiers. Au départ, nous transformions les demandes de changement seulement dans 30 % des cas. Nous avons donc dû investir dans l'humain (5 personnes à temps plein qui s'occupent à 100 % des résiliations pour soutenir l'équipe commerciale) et dans l'informatique pour optimiser au maximum (relances automatiques...) donc ce dispositif nous a coûté beaucoup d'argent. »

4.2 Un enchaînement complexe de délais à respecter

L'assurance emprunteur se trouve à la croisée de plusieurs réglementations : Code des assurances, Code de la consommation.

D'abord, en amont de l'acceptation, l'article L. 113-12 du Code des assurances qui s'applique désormais aux contrats d'assurance emprunteur conformément à la loi n° 2017-203 du 21 février 2017 prévoit que « l'assuré a le droit de résilier le contrat à l'expiration d'un délai d'un an (...) au moins deux mois avant la date d'échéance³⁰ (...) ».

Puis, après l'acceptation de la délégation par le prêteur l'article L. 113-12-2 du Code des assurances précise « En cas d'acceptation par le prêteur, la résiliation (...) prend effet dix jours après la réception par l'assureur de la décision du prêteur, ou à la date de prise d'effet du contrat accepté en substitution par le prêteur si celle-ci est postérieure ».

Dans le même temps, l'article L. 313-31 du Code de la consommation indique que « l'emprunteur fait usage du droit de résiliation du contrat d'assurance en application du deuxième alinéa de l'article L. 113-12 du Code des assurances, du premier alinéa de l'article L. 113-12-2 du même code, ou des premier ou deuxième alinéas de l'article L. 221-10 du Code de la mutualité, le prêteur notifie à l'emprunteur sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception d'un autre contrat d'assurance.

³⁰ Suite à un accord de place dans le cadre du CCSF, cette date anniversaire a été fixée à la date de la signature de l'offre de prêt.

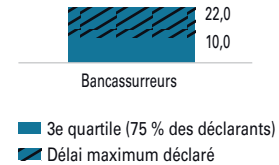
En cas d'acceptation, le prêteur modifie par voie d'avenant le contrat de crédit conformément à l'article L. 313-39 en y mentionnant, notamment, le nouveau taux annuel effectif global calculé, conformément aux articles L. 314-1 à L. 314-4, en se fondant sur les informations transmises par l'assureur délégué dans les conditions fixées au deuxième alinéa de l'article L. 313-28. Lorsque l'avenant comporte un ou plusieurs éléments chiffrés sur le coût de l'assurance, ce coût est exprimé selon les modalités définies à l'article L. 313-8... »

Et l'article L313-39 du Code de la consommation précise : « *En cas de renégociation de prêt, les modifications au contrat de crédit initial sont apportées sous la seule forme d'un avenant établi sur support papier ou sur un autre support durable. Cet avenant comprend, d'une part, un échéancier des amortissements détaillant pour chaque échéance le capital restant dû en cas de remboursement anticipé et, d'autre part, le taux annuel effectif global ainsi que le coût du crédit, calculés sur la base des seuls échéances et frais à venir. Pour les prêts à taux variable ou révisable, l'avenant comprend le taux annuel effectif global ainsi que le coût du crédit, calculés sur la base des seuls échéances et frais à venir jusqu'à la date de la révision du taux, ainsi que les conditions et modalités de variation du taux. L'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de dix jours à compter de la réception des informations mentionnées au deuxième alinéa. L'acceptation doit être donnée par lettre, le cachet de l'opérateur postal faisant foi, ou selon tout autre moyen convenu entre les parties de nature à rendre certaine la date de l'acceptation par l'emprunteur... »*

L'articulation entre ces textes légaux pose clairement question et surtout entraîne une incompréhension totale

G33 Délais de traitement des demandes de substitution

(en jours)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

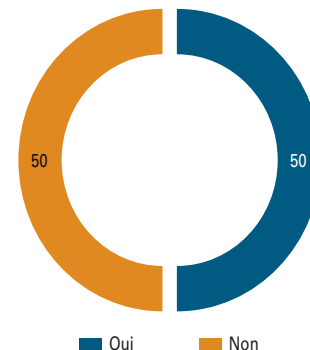
Note : Statistique fondée sur les 6 réseaux sur 9 ayant répondu au questionnaire sur ce point, représentant 73 % des volumes de crédit (68 % des contrats groupes, 98 % des contrats alternatifs internes).

entre les différentes parties sur ce que doivent être les délais applicables au cas d'espèce.

1) Du côté des banquiers et bancassureurs, la question sur les délais posée dans le questionnaire a été comprise comme la durée moyenne de traitement d'une demande de substitution au regard du délai de 10 jours posé par l'article L. 313-31 du Code de la consommation avant l'acceptation par le prêteur. Les réseaux bancaires ont déclaré un délai moyen de 9,5 jours et au plus 22 jours,

G34 « Avez-vous une souplesse dans l'appréciation de ce délai de préavis pour le traitement de demandes de substitution d'assurance ? »

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

UNE CONCURRENCE EN MARCHÉ MALGRÉ DES DIFFICULTÉS OPÉRATIONNELLES

ceci avant que la banque ne notifie sa réponse quant à la demande de substitution. Sur les 6 réseaux bancaires ayant répondu à cette question, un seul indique dépasser ce délai légal, avec un délai moyen de 22 jours.

Passée cette acceptation, les banques appliquent l'article L. 313-31 du Code de la consommation avec la réalisation d'un avenant au contrat de crédit conforme à l'article L. 313-39 du même code qui impose le calcul d'un nouveau TAEG et ainsi que le délai de réflexion de l'emprunteur de 10 jours.

En moyenne, les bancassureurs déclarent que ce délai de 10 jours représente le temps nécessaire, depuis l'enregistrement de la réception d'une demande de changement d'assurance emprunteur, le cas échéant³¹, à l'élaboration d'une réponse à l'assuré (acceptation ou refus). Notons par ailleurs que, dans le cadre des substitutions d'assurance de type « Bourquin », 50 % des réseaux bancaires considèrent traiter avec souplesse la

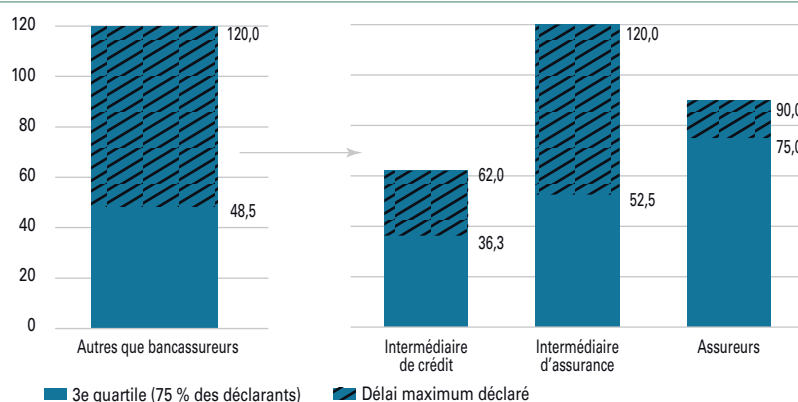
question du respect du préavis de 2 mois précédant la date anniversaire du contrat.

2) De leur côté les assureurs, grossistes ou intermédiaires d'assurance ont pris en compte dans leurs réponses les 10 jours de délai pour signifier l'acceptation ou le refus, ainsi que le délai de 10 jours posé par l'article 113-12-2 du Code des assurances pour la prise d'effet de la résiliation. Ils jugent l'ensemble des délais de traitement des demandes de substitution du dépôt du dossier au changement effectif de l'assurance, jusqu'à 120 jours. Pour eux, le délai moyen est de 30 jours, mais, pour 5 % d'entre eux, il peut monter jusqu'à 48,5 jours.

31 Dans les situations dans lesquelles l'éventuelle offre concurrente défensive proposée par le réseau bancaire ne serait pas acceptée. Si l'offre concurrente défensive proposée par le réseau bancaire est acceptée par le client final, alors la demande de substitution est considérée comme abandonnée.

G35 Délais de traitement des demandes de substitution

(en jours)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

Pour le distributeur du contrat alternatif, ces délais représentent un coût d'acquisition potentiellement significatif, supportable par certains acteurs du marché, nettement moins par d'autres. Cette situation conduit certains intermédiaires à se détourner du processus de changement d'assurance.

Ces difficultés d'articulations sur les délais créent également des difficultés pour le consommateur ; au-delà du découragement associé aux difficultés ressenties dans le processus, les délais peuvent conduire à un double prélèvement des primes de contrat d'assurance en

particulier sur la période allant de la date de résiliation (date anniversaire du contrat) à la date de finalisation du processus de changement d'assurance puisque les établissements de crédit conditionnent l'interruption du prélèvement des primes du contrat de groupe au retour de l'avenant au contrat de prêt signé – ce qui induit un délai incompressible – alors que les assureurs et courtiers appliquent le délai de 10 jours après la résiliation du contrat.

Ceci s'ajoute aux situations de non-réponse évoquées en page 41.

5

Des problématiques plus prégnantes liées à l'indemnisation

5.1 Des conditions générales d'assurance qui restent longues et complexes

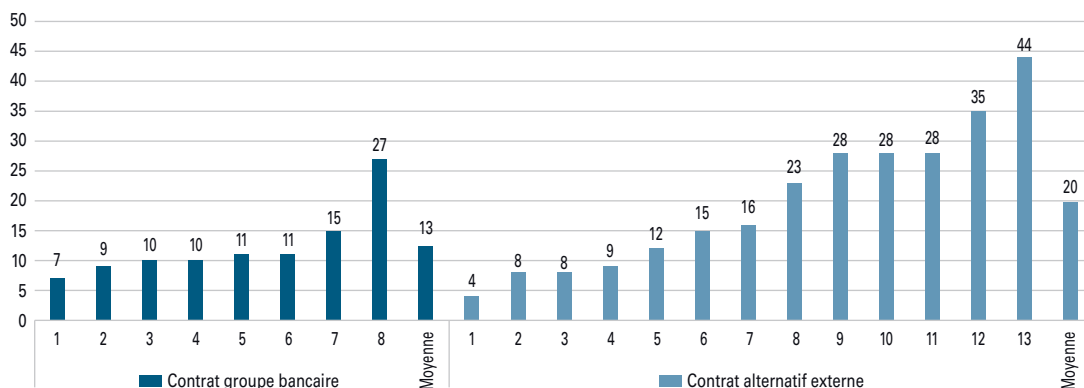
Les conditions générales d'assurance en général et celles relatives aux contrats d'assurance emprunteur en particulier visent à la fois à informer le consommateur quant aux garanties proposées, et à lui fournir l'ensemble des informations réglementaires relatives à la vie de son produit, à ses droits et aux prérogatives des assureurs. Dans ce cadre, les conditions générales des contrats d'assurance emprunteur apparaissent relativement longues, avec un total de près de 20 pages en moyenne pour les contrats alternatifs externes et 13 pour les contrats groupes bancaires ³².

Malgré tout, 86 % des assureurs interrogés dans le cadre de l'étude estiment que le consommateur est en capacité de comprendre les garanties emprunteur définies au contrat.

Ceci s'explique notamment par l'utilisation généralisée de la fiche standardisée d'information, mise en place en 2010, et dont le but est de proposer au consommateur une lecture simple des garanties prévues au contrat, des exigences du prêteur et de celles sélectionnées dans le cadre de la simulation réalisée. L'objectif de cette fiche

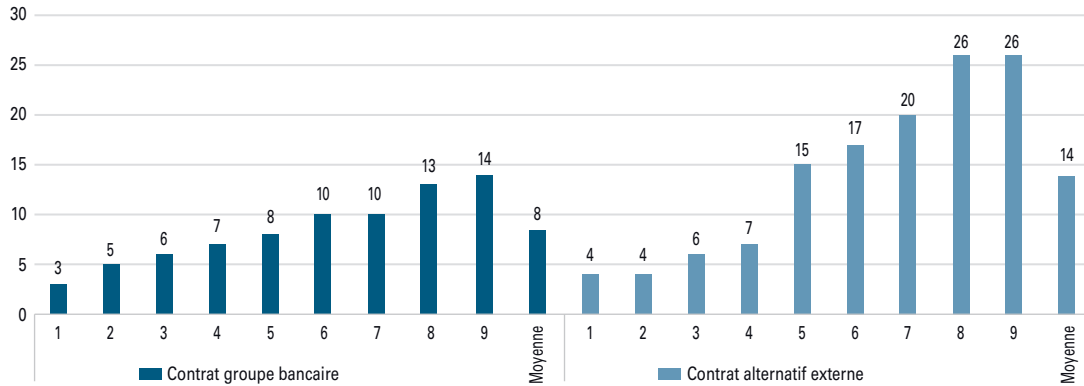
³² Cette différence s'explique notamment par la plus large couverture et la présence d'options sur les contrats alternatifs externes.

G36 Nombre de pages des conditions générales et particulières



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

G37 Nombre d'exclusions appliquées sur le contrat



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

est de permettre au consommateur de comprendre et de comparer plus aisément les offres concurrentes sur le marché et de sélectionner la garantie la plus adaptée.

Nous notons par ailleurs que les réponses apportées au questionnaire montrent également une différence significative entre les contrats groupe bancaires et les contrats alternatifs externes du point de vue du nombre d'exclusions au contrat : les contrats alternatifs externes, plus segmentés du point de vue tarifaire et plus ajustables du point de vue des garanties, comportent également un nombre d'exclusions globalement plus important que les contrats groupe bancaires.

À la question de l'identification des différences majeures entre ces contrats, les représentants des réseaux bancaires ont notamment mis en avant la couverture des sports à risque³³ ainsi que les activités et métiers à risque.

Si les questions liées à la distribution de l'assurance emprunteur sont de loin celles qui agitent le plus le

marché, pour les consommateurs, ce sont les questions liées à l'indemnisation et aux exclusions appliquées en relation avec les conditions particulières qui ressortent comme les motifs principaux de réclamations auprès des médiateurs et associations de consommateur.

5.2 Les réclamations essentiellement portées sur des problématiques liées à l'indemnisation

Les médiateurs bancaires, bien que théoriquement désignés comme les interlocuteurs privilégiés sur les problématiques posées dans le cadre de la souscription de contrats d'assurance emprunteur, sont peu sollicités sur ces sujets par les consommateurs d'un point de vue général.

³³ Hors sports mécaniques et sports extrêmes.

DES PROBLÉMATIQUES PLUS PRÉGNANTES LIÉES À L'INDEMNISATION

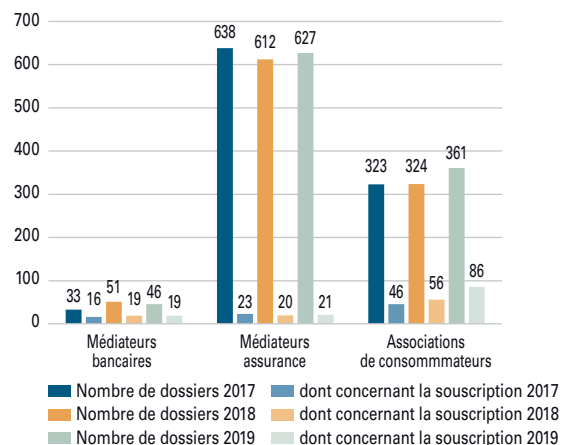
Cette situation s'explique en premier lieu par le fait que la médiation s'inscrit plus difficilement dans une dynamique de souscription ou de changement d'assurance emprunteur mais également par la réalité d'un dispositif global performant et un marché très concurrentiel qui a évolué positivement au cours des dernières années. Face à une potentielle situation de blocage, le client final favorise la sécurisation de son opération de crédit ou s'appuie sur son conseiller, en général intermédiaire en assurance, qui va mener les discussions directement avec le réseau.

Notons par ailleurs que, à la question « Qu'avez-vous fait en cas de blocage persistant ? », 30 % des professionnels répondants indiquent avoir porté une réclamation auprès de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Moins de 20 dossiers concernant des problématiques liées à la souscription ont été transmis chaque année aux médiateurs bancaires sur les exercices 2017 à 2019. Le médiateur assurance ayant répondu à l'étude fait état, pour sa part, d'un nombre de dossiers à peine supérieur (20 à 23 dossiers annuels entre 2017 et 2019).

Une seule association de consommateurs a répondu au questionnaire soumis aux membres du CCSF. À partir d'un échantillon aléatoire de dossiers ayant trait à l'assurance emprunteur, il apparaît que 24 % des signalements concerne les problèmes de souscription, un chiffre en croissance en 2019. L'association n'a pas pu étudier un échantillon plus important de dossiers. Ces éléments sont donc indicatifs.

Au total, selon les éléments transmis par les médiateurs et associations de consommateurs, le nombre de réclamations sur le sujet global de l'assurance

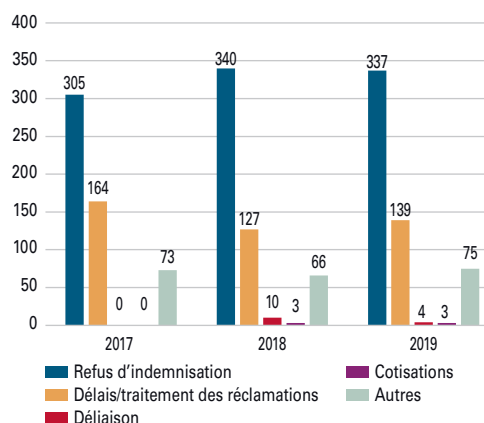
G38 Nombre de dossiers transmis



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

emprunteur, tous motifs confondus, représente un millier de dossiers par an, nombre relativement stable sur les années étudiées.

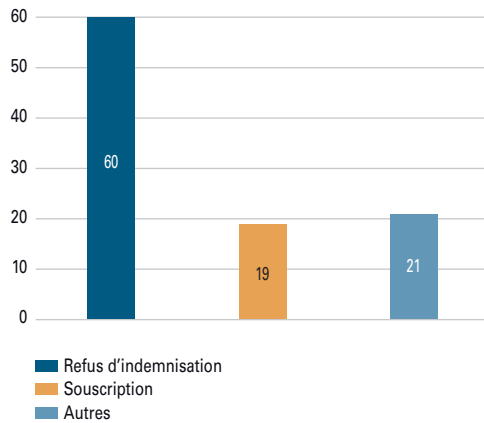
G39 Motifs de réclamations (médiateurs)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

G40 Motifs de réclamations (consommateurs)

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données questionnaire.

Une première analyse des motifs de réclamation auprès des médiateurs permet d'identifier des éléments similaires entre les remontées des médiateurs et celles des associations de consommateurs.

Seuls 8,6 % à 12,2 % de ces réclamations portent donc sur des motifs liés aux dispositifs de souscription et de distribution. Les problèmes mis en avant dans le cadre de ces réclamations sont avant tout :

- l'absence de réponse des établissements de crédit aux demandes de changement d'assurance ;
- la multiplicité et la redondance de certaines des demandes du prêteur, jugées comme un frein aux demandes de délégation ou de changement d'assurance ;
- de manière plus marginale, la méconnaissance du circuit de demande de substitution.

Nous observons en revanche une prépondérance des dossiers relatifs à la gestion des sinistres et aux refus d'indemnisation, qui représentent près de 60 % des réclamations.

Le refus d'indemnisation total ou partiel, notamment au titre des risques Incapacité de travail et Invalidité est particulièrement souligné dans les retours des médiateurs et associations de consommateurs, signe d'une mauvaise connaissance des conditions de couverture par le consommateur, ou de garanties insuffisamment couvrantes au sein des contrats étudiés. Observons sur ce point qu'un grand nombre de dossiers de réclamation concernent des contrats anciens qui ne sont plus commercialisés, les garanties emprunteur ayant évolué favorablement ces dernières années. Les principaux motifs de refus d'indemnisation présentés par les assureurs concernent donc des refus de prise en charge formulés par l'assureur, ceci pour les motifs suivants :

- exclusion de garantie : le fait générateur du sinistre était exclu au contrat,
- arrêt de travail non justifié : après étude, l'assureur a jugé que la situation de l'assuré ne justifiait par d'un arrêt de travail,
- délai de franchise non atteint en ITT : la grande majorité des prises en charge en assurance emprunteur débute après une période de franchise continue de 90 jours,
- fausse déclaration/déclaration d'état de santé inexacte, conséquence d'une adhésion au contrat imparfaite.

L'importance de ces réclamations met donc en avant certaines problématiques liées à l'indemnisation, à la compréhension des garanties présentes au contrat, ainsi qu'à la qualité du conseil prodiguée lors de la souscription ;

- un second motif de réclamation, pour les médiateurs, portant sur les délais et le traitement des réclamations elles-mêmes ;

- comme évoqué précédemment, les réclamations liées au processus de souscription et de distribution restent extrêmement faibles chez les médiateurs (1 % des demandes), mais nettement plus importante chez les associations de consommateurs (19 % des réclamations), tout en représentant des volumes particulièrement faibles, notamment en regard du nombre d'opérations de crédit réalisées chaque année, proche de 2 millions.

6

Conclusion

L'assurance emprunteur est un marché sur lequel la concurrence fonctionne et sur lequel les relations entre les protagonistes (banquiers, bancassureurs, assureurs externes, courtiers et intermédiaires) sont exacerbées.

Le législateur a souhaité, dès 2010, instaurer une certaine concurrence sur ce marché et ce bilan montre que les consommateurs sont, aujourd'hui, les principaux bénéficiaires de l'ensemble des réformes, avec notamment des tarifs réduits et des garanties renforcées, et que, de ce point de vue, cet objectif a été atteint.

La part des contrats alternatifs, contrats alternatifs internes distribués par les banques ou contrats alternatifs externes, par l'intermédiaire de délégations d'assurance, ne cesse de progresser. Ceci en particulier pour les publics de 30 à 45 ans, qui représentent le plus grand nombre de contrats de prêts souscrits. En parallèle, la part des contrats groupe diminue régulièrement. Ce mouvement, enclenché depuis peu, ne peut que s'accroître. Le contrat groupe bancaire ne représente plus la seule norme sur le marché. Cette concurrence n'a cependant pas remis en cause la part de marché des réseaux bancaires, qui ont rapidement revu leur offre sur leurs contrats groupes bancaires, en pratiquant parfois un alignement sur le prix du contrat alternatif externe ou en développant leurs propres contrats alternatifs internes, ce qui n'a profité que marginalement aux assureurs externes, qui n'ont pas la même relation avec le client et ne sont pas à l'origine des opérations de crédit.

Les tarifs des contrats emprunteur, contrats groupes bancaires ou contrats alternatifs, ont considérablement baissé, au bénéfice de la majorité des emprunteurs, avec des baisses allant jusqu'à 40 %, tout en conservant une excellente couverture des garanties, voire en les renforçant. Mais cette baisse des tarifs reflète toutefois des réalités contrastées : les contrats alternatifs affichent très souvent de fortes segmentations et leurs courbes de tarifs correspondent à la prise de risque âge par âge, fonction de la catégorie socio-professionnelle ou encore du caractère fumeur/non-fumeur. En revanche les contrats groupes bancaires continuent dans leur grande majorité à afficher des tarifs assez concentrés. Pour eux, la baisse des tarifs sur les moins de 40 ans et la hausse pour les plus de 50 ans peut être interprétée comme un début de démutualisation.

Les taux d'acceptation des demandes de délégation d'assurance sont aujourd'hui très élevés, signe que les accords de Place mis en œuvre ces dernières années (équivalence de garanties...) ont porté leurs fruits. En revanche, le marché de la substitution (« Hamon » et surtout « Bourquin ») font apparaître des taux de concrétisation très variables : ils sont élevés pour les plateformes spécialisées qui ont investi des sommes importantes dans l'industrialisation de cette activité, et extrêmement faibles pour les courtiers et acteurs décentralisés. De nombreuses difficultés dans le processus de commercialisation ont été soulignées et demeurent, liées à l'organisation interne des banques,

tant en termes de complexité du processus que d'efficacité commerciale, à l'absence d'information donnée aux assureurs et intermédiaires alternatifs dans le cas de demandes de substitution ou aux délais de résiliation effective. En particulier, les courtiers en crédit mettent en avant des accords avec leurs partenaires bancaires limitant les possibilités de recours à la délégation d'assurance.

En revanche, le bilan fait apparaître, vu du consommateur, de réelles difficultés concernant l'indemnisation, ceci de manière plus prégnante que celles liées à la distribution : les questions d'indemnisation sont à l'origine de la majorité des réclamations auprès des médiateurs et associations de consommateurs. Ce sujet avait donné lieu à des échanges informels au sein du CCSF mais mériterait d'être approfondi.

Saisine du CCSF

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E

Le 18 juillet 2019



Jean-Pierre GRAND

—
SÉNATEUR
DE L'HÉRAULT

—
MEMBRE
DE LA COMMISSION
DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES,
DE LA DÉFENSE ET
DES FORCES ARMÉES

—
ANCIEN DÉPUTÉ

—
MAIRE HONORAIRE
DE CASTELNAU-LE-LEZ

Madame la Présidente,

Par question écrite n° 08937 du 14 février dernier, j'attirais l'attention du Ministre de l'économie et des finances sur les modalités de substitution d'un contrat d'assurance emprunteur d'un crédit immobilier.

Dans sa réponse parue ce jour, il m'informe qu'un nouveau bilan sur la réforme de l'assurance emprunteur pourrait être lancé par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) début 2020.

Aussi, je tenais à vous faire part difficultés concrètes rencontrées par l'administré qui m'a saisi de cette problématique.

Dans le cadre de sa demande de substitution formulée six mois avant la date anniversaire, l'intéressé s'est d'abord vu refuser celle-ci au motif légitime que le nouveau contrat ne présentait pas un niveau équivalent de garantie. Par la suite, l'établissement bancaire a opposé plusieurs refus pour de nouveaux motifs non précisés initialement : mauvaise date d'anniversaire, erreur sur le nombre de mois restant à couvrir et mauvaise adresse postale de désignation du bénéficiaire acceptant.

Cette demande de substitution a été finalement acceptée après plusieurs dépôts du dossier, sachant que tous les motifs de refus n'étaient pas notifiés dès la demande initiale de substitution. L'établissement bancaire a donc joué l'usure en ne motivant pas globalement l'intégralité des motifs de refus dans leur décision initiale.

Il convient de noter que l'intéressé a dû prendre à sa charge l'envoi en lettre recommandée avec accusé de réception de toutes les demandes après la première, prise en charge par le nouvel assureur. Fort judicieusement, il a anticipé sa demande bien avant les deux mois réglementaires qui ne lui auraient pas permis d'obtenir la substitution.

Espérant que ces éléments puissent être utile à vos travaux,

Trouvez ici, Madame la Présidente, toute l'expression de mes respectueux hommages.

Madame Corinne DROMER
Présidente
Comité Consultatif du Secteur Financier
39 rue Croix-de-Petits-Champs
75049 PARIS CEDEX 01

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E



Jean-Pierre GRAND

—
SÉNATEUR
DE L'HÉRAULT

—
MEMBRE
DE LA COMMISSION
DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES,
DE LA DÉFENSE ET
DES FORCES ARMÉES

—
ANCIEN DÉPUTÉ

—
MAIRE HONORAIRE
DE CASTELNAU-LE-LEZ

QUESTION ECRITE N° 08937

(publiée au Journal Officiel Sénat du 14/02/2019 – page 771)

M. Jean-Pierre Grand attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les modalités de substitution d'un contrat d'assurance emprunteur d'un crédit immobilier. L'article 10 de la loi n° 2017-203 du 21 février 2017, dit « amendement Bourquin », a modifié l'article L. 313-30 du code de la consommation afin de permettre de changer d'assureur dans l'année qui suit la signature de l'offre de prêt ou à chaque date anniversaire. Pour effectuer ce changement, il faut fournir à son assureur actuel une offre présentant un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance en cours. Les modalités de substitution sont fixées à l'article R. 313-24 du code de la consommation. Les établissements bancaires ont obligation de motiver leur décision de refus d'une substitution. Malgré ces avancés pour le consommateur, certains établissements continuent à freiner et donc à décourager les demandes de substitution de leurs clients. Il convient de rappeler que le Conseil constitutionnel avait été saisi le 12 octobre 2017 par le Conseil d'État (décision n° 412827 du 6 octobre 2017), dans les conditions prévues à l'article 61-1 de la Constitution, d'une question prioritaire de constitutionnalité (QPC) posée par la fédération bancaire française. La décision n° 2017-685 QPC du 12 janvier 2018 avait confirmé la conformité de ce dispositif à la Constitution. Les difficultés rencontrées par les consommateurs tiennent notamment au fait que les prêteurs ne motivent pas globalement l'ensemble des différences de garanties dans leur décision de refus. Ainsi, l'emprunteur peut être amené à effectuer autant de démarches que de décisions de refus. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer s'il entend modifier la réglementation afin d'obliger les assureurs à présenter l'intégralité des motifs de refus dans leur décision initiale.

REPONSE MINISTÉRIELLE

(publiée au Journal Officiel Sénat du 18/07/2019 – page 3869)

Plusieurs mesures ont été prises depuis 2010 afin d'améliorer la concurrence sur le marché de l'assurance emprunteur au bénéfice des consommateurs et de leur pouvoir d'achat. Il est en particulier possible pour un emprunteur de substituer à tout moment son contrat d'assurance par un autre qui présente un niveau équivalent de garantie, jusqu'à douze mois après la signature de son offre de prêt. Au-delà, la substitution peut se faire de manière annuelle, à chaque date d'anniversaire du contrat d'assurance. Des dispositions ont été également prévues pour s'assurer que le consommateur dispose de toute

Sénat – 15, rue de Vaugirard – 75291 PARIS CEDEX 06
Secrétariat Parlementaire – 18, avenue du Jeu de Mail – 34170 CASTELNAU-LE-LEZ
jp.grand@senat.fr

l'information nécessaire pour exercer son droit de substitution. Ainsi, conformément aux dispositions de l'article L. 113-12 du code de la consommation, le droit de résilier le contrat d'assurance tous les ans doit être rappelé dans chaque police. Depuis le 1er janvier 2017, les offres de crédit immobilier doivent mentionner que l'emprunteur peut souscrire auprès de l'assureur de son choix une assurance emprunteur et précise les documents que doit contenir la demande de substitution. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) s'assure de la bonne mise en œuvre de ces dispositions et peut sanctionner les établissements contrevenants. Les bonnes pratiques mises en exergue par l'ACPR dans sa recommandation 2017-R-01 du 26 juin 2017 doivent permettre d'y contribuer. Par ailleurs, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) examine les difficultés qui peuvent apparaître dans la mise en œuvre de la réforme de l'assurance emprunteur et les moyens d'y remédier. Dans son avis du 27 novembre 2018, le CCSF a rappelé les accords de place obtenus en la matière, notamment en ce qui concerne la date d'échéance annuelle à prendre en compte dans le cas d'une substitution de contrats d'assurance emprunteur. Le CCSF est l'instance la plus appropriée pour examiner les pratiques de nature à décourager les emprunteurs dans leurs démarches de substitution d'assurance emprunteur. Un nouveau bilan sur la réforme de l'assurance emprunteur pourrait être lancé par le CCSF début 2020. Dans ce cadre, la question des notifications de décisions de refus pourrait être examinée et des solutions de place trouvées pour que les décisions de refus soient explicites et suffisamment motivées.

Liste des organismes consultés

Professionnels de l'assurance

Assureurs et grossistes	Banques/bancassureurs	Intermédiaires en assurance	Intermédiaires en crédit
AFI ESCA	BNP Paribas	A2P Courtage	ACE D Brunat
Allianz	BPCE	ACCS	ACE J Steinmetz
Aviva	Crédit agricole ^{a)}	AF Courtage	AFR Financement
AXA	Crédit du Nord	April	Atlanticrodit
Axeria	Crédit mutuel / CIC	Arelys Prevoyance	Cafpi C Cartier
Gan	HSBC	Assurances Cousin	Cafpi C Cartier
Generali CAP	La Banque Postale	Assuris	Concept Finance
MACSF	LCL	Cabinet MELKHI	Courtage Finance
Metlife	Société générale	Cap Assurance	In&Fi
MNCAP		Capitole Patrimoine	MeilleurTaux
Mutlog		CBP	MeilleurTaux Dieppe
Swiss Life		CDV Patrimoine & Assurance	MeilleurTaux Romans sur Isère
		Covdia	MeilleurTaux Valence (Agence 1)
Assurea		DF Patrimoine Associés	MeilleurTaux Valence (Agence 2)
iAssure		Effi conseil	VousFinancer A Guays
Multi Impact		Finexio	Ymanci Paris
Securimut		KMC conseils	Ymanci Villeneuve d'Ascq
		La Flande Assurances	
		Magnolia	
		Meffre Patrimoine	
		MeilleurTaux	
		MG Finance & Patrimoine	
		Projassur	
		Roderer	
		Securimut ^{b)}	
		Suisscourtage	
		Vincent Jouffroy	

Source : Comité consultatif du secteur financier.

Notes :

a) 37 caisses régionales du Crédit agricole regroupées en 1 établissement dans le cadre de l'étude.

b) Securimut a fourni des éléments de réponse en tant que grossiste et en tant qu'intermédiaire.

Association de consommateur et médiateurs

Associations de consommateurs	Médiateurs
UFC-Que choisir	Crédit mutuel CIC Banque Delubac & Cie BNP Paribas Caisse d'épargne Grand Est Europe Crédit agricole de Lorraine Crédit mutuel Arkea Fédération nationale des Banques populaires Société générale & Crédit du Nord La Médiation de l'assurance

Source : Comité consultatif du secteur financier.

Données de tarification

Tarifs groupes bancaires	Tarifs alternatifs externes
Banques populaires	AFI ESCA
Crédit du Nord	Allianz
Caisses d'épargne	Aviva
Crédit mutuel	AXA
Caisses régionales du Crédit agricole	Gan
HSBC	Generali
La Banque Postale	Magnolia
LCL	Metlife
Société générale	Mutlog
	Securimut
	Swiss Life

Source : Comité consultatif du secteur financier.

Données de production bancaire

Banques/bancassureurs
BNP Paribas
BPCE
Caisses régionales du Crédit agricole
CIC
Crédit du Nord
Crédit mutuel
HSBC
La Banque Postale
LCL
Société générale

Source : Comité consultatif du secteur financier.

Détail du questionnaire et des données collectées

A - Questions aux concepteurs des offres (assureurs et courtiers grossistes en assurance emprunteur individuel)

I. Les conditions de distribution de l'assurance emprunteur depuis 2018

Avez-vous fait évoluer les garanties de vos contrats depuis cette date ?		Commentaire
Avez-vous fait évoluer la tarification de vos contrats depuis cette date?		Commentaire
Avez-vous bâti des offres d'assurance spécifiques pour les substitution d'assurance (Hamon+Bourquin)?		Veillez préciser votre réponse

Appréciation de l'évolution des niveaux de garanties

Combien de critères CCSF votre contrat emprunteur couvre-t-il, hors options?

Combien d'exclusions sont appliquées sur votre contrat emprunteur, hors options?

Quelles sont les principales exclusions appliquées à votre contrat d'assurance emprunteur ?	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

Application de la substitution dans les 12 mois de la signature de l'offre de prêt dans le dispositif Hamon (*)

	2017	2018	2019	
Nombre de demandes de substitution				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'avenants au contrat d'assurance nécessaire pour adapter le contrat au financement				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de contentieux / réclamations associées à des refus de substitution				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Délai médian de mise en place du nouveau contrat				En jours

(*) Cette question s'adresse aux organismes assureurs proposant des contrats délégués externes.

Application de la substitution au-delà des 12 mois de la signature de l'offre de prêt dans le dispositif Bourquin (*)

	2018	2019	
Nombre de demandes de substitution			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'avenants au contrat d'assurance nécessaire pour adapter le contrat au financement			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de contentieux / réclamations associées à des refus de substitution			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Délai médian de mise en place du nouveau contrat			En jours

(*) Cette question s'adresse aux organismes assureurs proposant des contrats délégués externes.

II - Les difficultés d'application du nouveau dispositif (autres que portant sur les refus formalisés d'assurance déléguée)

Avez-vous constaté des blocages dans l'application du dispositif ?		<i>Veillez préciser</i>
...en fonction du canal de distribution		<i>Commentaire</i>
...en fonction du régime juridique de la délégation (Loi Lagarde, Loi Hamon ou loi Bourquin)		<i>Commentaire</i>
...en fonction de la politique commerciale de l'organisme concerné		<i>Commentaire</i>
Si oui, comment avez-vous eu connaissance de ces blocages ?		<i>Commentaire</i>
Si oui, avez-vous tenté une démarche amiable auprès de la direction de l'organisme concerné ?		<i>Commentaire</i>
Si oui, vous est-il arrivé de déroger aux conditions générales de votre contrat ?		<i>Commentaire</i>
Qu'avez-vous fait pour les résoudre ?		<i>Veillez préciser</i>
Avez-vous observé des différences entre établissements de crédit et/ou réseaux bancaires quant à la politique d'acceptation des contrats d'assurance délégués ?		<i>Commentaire</i>

<i>Données qualitatives</i>	2018	2019
Sur votre portefeuille, quels sont les cinq motifs de refus d'assurance déléguée les plus souvent, à tort ou à raison, opposés (par ordre d'importance décroissante) ?	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
	5.	5.

Comment sont formalisés et motivés les refus d'assurance déléguée ?		<i>Veillez reporter ici deux ou trois formules utilisées par vous</i>
formulation n°1		<i>Veillez préciser votre réponse</i>
formulation n°2		<i>Veillez préciser votre réponse</i>
formulation n°3		<i>Veillez préciser votre réponse</i>

III - La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2010 ?		
...notamment en termes de mutualisation des risques		<i>Commentaire</i>
...notamment en termes de tarification		<i>Commentaire</i>
Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ?		<i>Commentaire</i>
Quels critères en place conviendrait-il de faire évoluer (ou supprimer) ?		<i>Veillez préciser votre réponse</i>
Quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ?		<i>Veillez préciser votre réponse</i>

IV - Statistiques sur la distribution de l'assurance emprunteur

Nombre d'adhésions au global	2017		2018		2019	
	CtAI	CtDE	CtAI	CtDE	CtAI	CtDE
...au titre de la loi Lagarde						
...au titre de la loi Hamon						
...au titre de la loi Bourquin						
Total						

Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés

Nombre de souscriptions (ou d'adhésions) par canal de souscription	2017	2018	2019
1. Agents généraux			
2. Courtiers d'assurance non crédit			
3. Courtiers en crédit			
4. Etablissements de crédit, sociétés de financement (du groupe ou en partenariat)			
5. Salariés			
Total	0	0	0

Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés

V - Analyse des évolutions tarifaires

Quelle segmentation de clientèle a été définie lors de l'élaboration du tarif de votre contrat alternatif		
segmentation par âge		Commentaire
segmentation par catégorie socio professionnelle ou équivalent		Commentaire
segmentation fumeur / non fumeur		Commentaire
segmentation selon les sports et activités à risque		Commentaire
utilisation de l'état de santé pour la définition du risque		Commentaire
autres éléments de segmentation		Commentaire

Les évolutions tarifaires seront étudiées sur la base des données de production collectées auprès des différents acteurs du marché

	2010	2015	2019
Quotité moyenne assurée			

sur la base de profils types identifiés

VI- Statistiques sur le processus de gestion et de distribution emprunteur

Sur les délais de mise en place de dossiers de prêt

Durée moyenne de mise en place d'un dossier de prêt lorsque l'assurance emprunteur est en délégation	<i>nombre de jours</i>	<i>Commentaire</i>
Quelle est la durée moyenne de traitement d'une demande de substitution d'assurance?	<i>nombre de jours</i>	<i>Commentaire</i>
Par quel moyen informez-vous votre client de la date anniversaire de son offre de prêt?		<i>Commentaire</i>
Considérez-vous que le consommateur est en capacité de comprendre les garanties emprunteur définies au contrat?		<i>Commentaire</i>
En combien de pages vos conditions générales et conditions particulières sont-elles structurées?	<i>nombre de pages</i>	<i>Commentaire</i>
A quel moment du processus de distribution présentez-vous le prix de l'assurance?		<i>Commentaire</i>
Quels éléments fournissez-vous au souscripteur concernant le prix de l'assurance emprunteur et sa structure?		<i>Commentaire</i>
Hors survenance d'un sinistre, avez-vous des contacts commerciaux / d'information avec un client assuré par un contrat d'assurance emprunteur, pendant la vie de son prêt immobilier?		<i>Si oui, sous quelle forme?</i>

VII - Statistiques sur le processus de gestion des sinistres en assurance emprunteur

	2017	2018	2019
Nombre de sinistres déclarés par année			
...dont sinistres réglés ou en cours de règlement			
...dont sinistres sans suite			
...dont de sinistres refusés			
...dont sinistres n'ayant pas encore fait l'objet d'une décision d'indemnisation			
Nombre de réclamations enregistrées en ce qui concerne le traitement de ces sinistres			

Quels sont les principaux motifs de refus d'indemnisation observés sur le portefeuille?	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

Quels sont les principaux motifs de réclamation enregistrés en ce qui concerne le traitement des sinistres?	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

B - Questions aux Banques, Bancassureurs et Sociétés de financement

I - Les conditions de distribution de l'assurance de prêt immobilier au regard de l'Avis CCSF du 27 novembre 2018

Avez-vous fait évoluer les garanties de vos contrats depuis l'Avis du 27/11/2018 ?		
...contrat(s) de groupe		Commentaire
...contrat(s) alternatif interne		Commentaire
Disposez vous d'un contrat en perte d'emploi?		Commentaire
Avez-vous fait évoluer la tarification de vos contrats depuis l'Avis du 27/11/2018?		
...contrat(s) de groupe		Commentaire
...contrat(s) alternatif interne		Commentaire
Avez-vous signé un partenariat avec un ou plusieurs organismes d'assurance et/ou avec un ou plusieurs intermédiaires d'assurance?		Commentaire
Si oui, avec combien d'organismes et/ou intermédiaires d'assurance ?	nombre d'organismes	Commentaire
Disposez vous d'une offre d'assurance spécifique individuelle pour vos segments de clientèle affinitaire?		Description des segments: Fonctionnaire, Expatrié, Professions Médicales, Gros Capitaux, Risques aggravés, Autres
Si oui, avec combien d'organismes et/ou Intermédiaires d'assurance ?	nombre d'organismes	Commentaire

Pour la banque ou société de financement

En règle générale, combien de jours avant l'émission de l'offre de prêt la fiche standardisée d'information (FSI) est-elle remise au client ?	nombre de jours	Commentaire
En règle générale, combien de jours avant l'émission de l'offre de prêt la fiche personnalisée est-elle remise au client ?	nombre de jours	Commentaire
Utilisez-vous la garantie perte d'emploi pour apprécier l'équivalence du niveau de garantie ?		Dans les deux cas, veuillez indiquer pourquoi
Hors garantie perte d'emploi, combien de critères utilisez-vous (sur un maximum de 11) ?	nombre de critères	Commentaire
Où, sur votre site Internet, peut-on trouver cette liste de critères?		Adresse Internet exacte
Quelle segmentation de clientèle a été définie lors de l'élaboration du tarif de votre contrat groupe		
segmentation par âge		nombre de profils utilisés sur ce critère
segmentation par catégorie socio professionnelle ou équivalent		nombre de profils utilisés sur ce critère
segmentation fumeur / non fumeur		nombre de profils utilisés sur ce critère
segmentation selon les sports et activités à risque		nombre de profils utilisés sur ces critères
utilisation de l'état de santé pour la définition du risque		nombre de profils utilisés sur ce critère
autres éléments de segmentation		nombre de profils utilisés sur ce / ces critères
Quelle segmentation de clientèle a été définie lors de l'élaboration du tarif de votre contrat alternatif		
segmentation par âge		nombre de profils utilisés sur ce critère
segmentation par catégorie socio professionnelle ou équivalent		nombre de profils utilisés sur ce critère
segmentation fumeur / non fumeur		nombre de profils utilisés sur ce critère
segmentation selon les sports et activités à risque		nombre de profils utilisés sur ces critères
utilisation de l'état de santé pour la définition du risque		nombre de profils utilisés sur ce critère
autres éléments de segmentation		nombre de profils utilisés sur ce / ces critères
Quels outils utilisez-vous pour l'évaluation de l'équivalence du niveau de garantie ?		Commentaire
Comment est organisée l'analyse d'équivalence de garantie sur votre réseau?		Commentaire
Avez-vous mis en place un circuit interne de réclamations des refus d'assurance déléguée ?		Commentaire
Si oui, comment sont examinés les refus d'assurance?		Commentaire
Si oui, quand sont examinés les refus d'assurance?		Commentaire

Les évolutions tarifaires seront étudiées sur la base des données de production collectées auprès des différents acteurs du marché

Quel type de formation avez-vous mis en place pour vos chargés de clientèle ?		Commentaire
Combien d'heures ont été nécessaires pour la prise en main du nouveau dispositif par vos chargés de clientèle ?	nombre d'heures par agent	Commentaire

Application de la substitution dans les 12 mois de la signature de l'offre de prêt dans le dispositif Hamon (*)

	2017	2018	2019	
Nombre de demandes de substitution				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de contentieux / réclamations associés à des refus de substitution				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Délai médian de mise en place du nouveau contrat				En jours

(*) pour les contrats conclus à compter du 26 juillet 2014

Application de la substitution au-delà des 12 mois de la signature de l'offre de prêt dans le dispositif Bourquin (*)

	2018	2019	
Nombre de demandes de substitution			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de contentieux / réclamations associées à des refus de substitution			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Délai médian de mise en place du nouveau contrat			En jours

(*) pour les contrats conclus à compter du 1er janvier 2018

En cas de demande de substitution, une offre alternative est-elle proposée ?		Commentaire
--	--	-------------

II - Les difficultés de distribution (autres que portant sur les refus formalisés d'assurance déléguée)

Avez-vous constaté des difficultés, des blocages, dans l'application du dispositif ?		Commentaire
...en fonction du canal de distribution		Commentaire
...en fonction du régime juridique de la délégation (Loi Lagarde, Loi Hamon ou Loi Bourquin)		Commentaire
...en fonction de la politique commerciale de l'organisme distributeur		Commentaire
Avez-vous déjà, à la demande du client, été amené à revoir vos critères?		
Dans le cadre de la distribution du contrat groupe bancaire		Commentaire
Dans le cadre d'une demande de délégation		Commentaire
Dans une autre situation		Commentaire

III - Les refus formalisés d'assurance déléguée

	2018	2019	
Nombre de demandes de délégation externe			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de refus de délégation externe			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Taux de refus par rapport aux demandes			

	2018	2019
Sur votre portefeuille, quels sont les cinq motifs de refus d'assurance déléguée les plus souvent retenus par vous (par ordre d'importance décroissante) ?	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
	5.	5.

Comment sont formalisés et motivés les refus d'assurance déléguée ?		
formulation n°1		Veillez préciser votre réponse
formulation n°2		Veillez préciser votre réponse
formulation n°3		Veillez préciser votre réponse

IV. La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2010 ?		
...notamment en termes de mutualisation des risques		Commentaire
...notamment en termes de tarification		Commentaire
Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ?		Commentaire
Quels critères en place conviendrait-il de faire évoluer (ou supprimer) ?		Veillez préciser votre réponse
Quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ?		Veillez préciser votre réponse

V - Statistiques sur la distribution de l'assurance emprunteur

Vente directe (en nombre de contrats)	2017	2018	2019	
Nombre de contrats ADE				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
...dont contrats de groupe de la banque				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
...dont contrats alternatifs internes				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
...dont contrats délégués externes (au groupe)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Quotité moyenne assurée sur les contrats groupe de la banque				Demandé à titre de comparaison avec les contrats alternatifs

sur la base de profils types identifiés

Vente intermédiée (en nombre de contrats)	2017	2018	2019	
Nombre de contrats ADE				<i>Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés</i>
...dont contrats de groupe de la banque				<i>Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés</i>
...dont contrats alternatifs internes				<i>Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés</i>
...dont contrats délégués externes (au groupe)				<i>Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés</i>
Quotité moyenne assurée sur les contrats groupe de la banque				<i>Demandé à titre de comparaison avec les contrats alternatifs</i>

sur la base de profils types identifiés

Proportion des demandes de substitution en fonction du canal (si information disponible)	2018	2019
Proportion des demandes de substitution avec un mandat (en %)		
Proportion des demandes de substitution avec un contact direct avec le client (téléphone/Agence) (en %)		

VI - Statistiques sur le processus de gestion de l'assurance emprunteur

Quelle est la durée moyenne de traitement d'une demande de substitution d'assurance emprunteur ?	<i>nombre de jours</i>	<i>Commentaire</i>
Par quel moyen informez-vous votre client de la date anniversaire de son offre de prêt?		<i>Commentaire</i>
Quel délai de préavis vis-à-vis de la date anniversaire exigez-vous en cas de demande de substitution d'assurance	<i>nombre de jours</i>	<i>Commentaire</i>
Avez-vous une souplesse dans l'appréciation de ce délai de préavis pour le traitement de demandes de substitution d'assurance		<i>Commentaire</i>
En combien de pages vos conditions générales et conditions particulières sont-elles structurées?	<i>nombre de pages</i>	<i>Commentaire</i>

Hors survenance d'un sinistre, avez-vous des contacts commerciaux / d'information avec un client assuré par un contrat d'assurance emprunteur, pendant la vie de son prêt immobilier?		<i>Si oui, sous quelle forme?</i>
---	--	-----------------------------------

VII. Appréciation de l'évolution des niveaux de garanties

Combien de critères CCSF votre contrat d'assurance emprunteur groupe bancaire couvre-t-il, hors options?

Combien d'exclusions sont appliquées sur votre contrat d'assurance emprunteur groupe bancaire, hors options?

Quelles sont les principales exclusions appliquées à votre contrat d'assurance emprunteur?	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

C - Questions aux intermédiaires en assurance

I - Les conditions de distribution de l'assurance emprunteur au regard de l'Avis CCSF du 27 novembre 2018

Etes-vous tenus de travailler exclusivement avec un ou plusieurs organismes d'assurance ?		Commentaire
Si plusieurs, avec combien d'organismes assureurs travaillez-vous ?	nombre d'organismes	Commentaire
De quelle nature est cette obligation ?		
Avez-vous noué des partenariats avec un ou plusieurs établissements de crédit ?		Si oui, dans quel cadre ?
Si oui, dans quel cadre ?		Commentaire
Si, oui, êtes-vous amenés à examiner les conditions d'équivalence ?		Veillez préciser

Application de la substitution dans les 12 mois de la signature de l'offre de prêt dans le dispositif Hamon (*)

	2017	2018	2019	
Nombre de demandes de substitution				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'avenants nécessaire pour adapter le contrat d'assurance emprunteur au financement				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Délai médian de mise en place du nouveau contrat d'assurance emprunteur				En jours

(*) pour les contrats conclus à compter du 26 juillet 2014

Application de la substitution au-delà des 12 mois de la signature de l'offre de prêt dans le dispositif Bourquin (*)

	2018	2019	
Nombre de demandes de substitution			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre d'avenants nécessaire pour adapter le contrat d'assurance emprunteur au financement			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Délai médian de mise en place du nouveau contrat d'assurance emprunteur			En jours

(*) pour les contrats conclus à compter du 1er janvier 2018

Quel type de formation avez-vous mis en place pour vos collaborateurs et/ou mandataires ?		
Combien d'heures ont été nécessaires pour la prise en main du nouveau dispositif par vos chargés de clientèle ?	nombre d'heures par agent	Commentaire

II. Les difficultés de distribution (autres que celles portant sur les refus formalisés d'assurance déléguée)

Avez-vous constaté des blocages dans l'application du dispositif ?		Veillez préciser
...en fonction du canal de distribution		Commentaire
...en fonction du régime juridique de la délégation (Loi Lagarde, Loi Hamon ou loi Bourquin)		Commentaire
...en fonction de la politique commerciale de l'organisme concerné		Commentaire
Si oui, comment avez-vous eu connaissance de ces blocages ?		Commentaire
Si oui, avez-vous tenté une démarche amiable auprès de la direction de l'organisme concerné ?		Commentaire
Qu'avez-vous fait en cas de blocage persistant ?		Veillez préciser
Avez-vous observé des différences entre établissements de crédit et/ou réseaux bancaires quant à la politique d'acceptation des contrats d'assurance délégués ?		Commentaire

III. Refus formalisés d'assurance déléguée

	2018	2019	
Nombre de demandes de délégation externe effectuées avec contrat d'assurance alternatif souscrit			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de refus de délégation externe observés			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de refus itératifs sur un même dossier			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Moyen			
Maximum			

	2018	2019
Sur votre portefeuille, quels sont les cinq motifs de refus d'assurance déléguée les plus souvent, à tort ou à raison, opposés (par ordre d'importance décroissante) ?	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
	5.	5.

	2018	2019
Sur votre portefeuille, quels sont les cinq motifs principaux pour lesquels, au final, le client a refusé le contrat (par ordre d'importance décroissante) ?	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
	5.	5.

Comment sont formalisés et motivés les refus d'assurance déléguée ?		
formulation n°1		Veillez préciser
formulation n°2		Veillez préciser
formulation n°3		Veillez préciser

IV - La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2010 ?		
...notamment en termes de mutualisation des risques		Commentaire
...notamment en termes de tarification		Commentaire
Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ?		Commentaire
Quels critères en place conviendrait-il de faire évoluer (ou supprimer) ?		Veillez préciser votre réponse
Quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ?		Veillez préciser votre réponse

V - Statistiques sur la distribution de l'assurance emprunteur

Nombre de contrats souscrits	2017	2018	2019	
Au titre de la loi Lagarde				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Au titre de la loi Hamon				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Au titre de la loi Bourquin				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Total	0	0	0	

VI - Statistiques sur le processus de gestion de l'assurance emprunteur

Sur les délais de mise en place de dossiers de prêt

Durée moyenne de mise en place d'un dossier de prêt lorsque l'assurance emprunteur est portée par le contrat groupe bancaire.	nombre de jours	Commentaire
Durée moyenne de mise en place d'un dossier de prêt lorsque l'assurance emprunteur est en délégation	nombre de jours	Commentaire

Quelle est la durée moyenne de traitement d'une demande de substitution d'assurance?	nombre de jours	Commentaire
--	-----------------	-------------

Par quel moyen informez-vous votre client de la date anniversaire de son offre de prêt?		Commentaire
---	--	-------------

Considérez-vous que le consommateur est en capacité de comprendre les garanties emprunteur définies au contrat?		Commentaire
En combien de pages vos conditions générales et conditions particulières sont-elles structurées?	nombre de pages	Commentaire
A quel moment du processus de distribution présentez-vous le prix de l'assurance?		Commentaire
Quels éléments fournissez-vous au souscripteur concernant le prix de l'assurance emprunteur et sa structure?		
Coût total de l'assurance en €		Commentaire
Coût de l'assurance en € sur 7 ou 8 ans		Commentaire
Coût mensuel de l'assurance		Commentaire
TAEA		Commentaire
Autre		Veuillez préciser votre réponse

Hors survenance d'un sinistre, avez-vous des contacts commerciaux / d'information avec un client assuré par un contrat d'assurance emprunteur, pendant la vie de son prêt immobilier?		Si oui, sous quelle forme?
---	--	----------------------------

VII - Analyse des évolutions tarifaires

Quelle segmentation de clientèle a été définie lors de l'élaboration du tarif de vos contrats alternatifs		
segmentation par âge		Commentaire
segmentation par catégorie socio professionnelle ou équivalent		Commentaire
segmentation fumeur / non fumeur		Commentaire
segmentation selon les sports et activités à risque		Commentaire
utilisation de l'état de santé pour la définition du risque		Commentaire
autres éléments de segmentation		Commentaire

Les évolutions tarifaires seront étudiées sur la base des données de production collectées auprès des différents acteurs du marché

D - Questions Aux Courtiers en crédit

I. Les conditions de distribution de l'assurance de prêt immobilier au regard de l'Avis CCSF du 27 novembre 2018

Avec combien d'organismes assureurs travaillez-vous ?	<i>nombre d'organismes</i>	<i>Commentaire</i>
Combien de contrats d'assurance Emprunteur commercialisez-vous ?	<i>nombre de contrats</i>	<i>Commentaire</i>
Les contrats emprunteurs que vous distribuez sont issus...		<i>Commentaire</i>
Quel type de formation avez-vous mis en place pour vos collaborateurs et/ou mandataires ?		<i>Commentaire</i>
Combien d'heures ont été nécessaires pour la prise en main du nouveau dispositif par vos chargés de clientèle ?	<i>nombre d'heures par agent</i>	<i>Commentaire</i>

Pouvez-vous indiquer, de manière anonymisée, les taux d'équipement en délégation d'assurance sur vos principaux partenaires?

	Banque A	Banque B	Banque C	Banque D	Banque E
Taux d'équipement pour 2018 (en%)					
Taux d'équipement pour 2019 (en%)					

Pouvez-vous indiquer, si, dans certaines circonstances, l'acceptation du contrat de prêt par la banque a été conditionnée à celle du contrat groupe bancaire?

La situation s'est-elle présentée ?		<i>Commentaire</i>
Si oui est-elle formalisée au sein de votre convention bancaire ?		<i>Commentaire</i>

Données quantitatives

	2018	2019	
Nombre total de dossiers de crédit montés avec Assurance Emprunteur en délégation ?			<i>Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés</i>
Nombre total de dossiers de crédit souscrits avec Assurance Emprunteur en délégation ?			<i>Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés</i>
Nombre total de dossiers de crédit montés avec une Assurance Emprunteur provenant du contrat groupe bancaire ?			<i>Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés</i>

II - Les difficultés de distribution (autres que celles portant sur les refus formalisés d'assurance déléguée)

Avez-vous constaté des blocages dans l'application du dispositif ?		<i>Veillez préciser</i>
...en fonction du canal de distribution		<i>Commentaire</i>
...en fonction du régime juridique de la délégation (Loi Lagarde, Loi Hamon ou loi Bourquin)		<i>Commentaire</i>
...en fonction de la politique commerciale de l'organisme concerné		<i>Commentaire</i>
Si oui, comment avez-vous eu connaissance de ces blocages ?		<i>Commentaire</i>
Si oui, avez-vous tenté une démarche amiable auprès de la direction de l'organisme concerné ?		<i>Commentaire</i>
Qu'avez-vous fait en cas de blocage persistant ?		<i>Veillez préciser</i>
Avez-vous observé des différences entre établissements de crédit et/ou réseaux bancaires quant à la politique d'acceptation des contrats d'assurance délégués?		<i>Commentaire</i>

III - Les refus formalisés d'assurance déléguée

Données quantitatives	2018	2019	
Nombre de demandes de délégation externe			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de refus de délégation externe			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Taux de refus par rapport aux demandes			Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés

Données qualitatives	2018	2019
Sur votre portefeuille, quels sont les cinq motifs de refus d'assurance déléguée les plus souvent opposés (par ordre d'importance décroissante) ?	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
	5.	5.

Comment sont formalisés et motivés les refus d'assurance déléguée ?		
formulation n°1		Veillez préciser votre réponse
formulation n°2		Veillez préciser votre réponse
formulation n°3		Veillez préciser votre réponse

IV - La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2010 ?		
...notamment en termes de mutualisation des risques		Commentaire
...notamment en termes de tarification		Commentaire
Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ?		Commentaire
Quels critères en place conviendrait-il de faire évoluer (ou supprimer) ?		Veillez préciser votre réponse
Quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ?		Veillez préciser votre réponse

V - Statistiques sur la distribution de l'assurance emprunteur

(% en nombre de contrats distribués)	2017	2018	2019	
Part des contrats de groupe dans votre activité de distribution de crédit (%)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Part des délégations externes dans votre activité de distribution de crédit (%)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de contrats Emprunteurs en délégation commercialisés hors montage d'opérations de crédit*				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés

(* en votre qualité d'intermédiaire d'assurance

Sur la compétence des courtiers en crédit à présenter le contrat groupe

Avez-vous un mandat de la banque pour intégrer le contrat groupe dans l'offre de prêt présentée au client ?		Commentaire
---	--	-------------

VI - Statistiques sur le processus de gestion emprunteur

Sur les délais de mise en place de dossiers de prêt

Durée moyenne de mise en place d'un dossier de prêt lorsque l'assurance emprunteur est portée par le contrat groupe bancaire.	<i>nombre de jours</i>	<i>Commentaire</i>
Durée moyenne de mise en place d'un dossier de prêt lorsque l'assurance emprunteur est en délégation	<i>nombre de jours</i>	<i>Commentaire</i>
Quelle est la durée moyenne de traitement d'une demande de substitution d'assurance?	<i>nombre de jours</i>	<i>Commentaire</i>
Par quel moyen informez-vous votre client de la date anniversaire de son offre de prêt?		<i>Commentaire</i>
Considérez-vous que le consommateur est en capacité de comprendre les garanties emprunteur définies au contrat?		<i>Commentaire</i>
En combien de pages vos conditions générales et conditions particulières sont-elles structurées?	<i>nombre de pages</i>	<i>Commentaire</i>
A quel moment du processus de distribution présentez-vous le prix de l'assurance?		<i>Commentaire</i>
Quels éléments fournissez-vous au souscripteur concernant le prix de l'assurance emprunteur et sa structure?		
Coût total de l'assurance en €		<i>Commentaire</i>
Coût de l'assurance en € sur 7 ou 8 ans		<i>Commentaire</i>
Coût mensuel de l'assurance		<i>Commentaire</i>
TAEA		<i>Commentaire</i>
Autre		<i>Veillez préciser votre réponse</i>
Hors survenance d'un sinistre, avez-vous des contacts commerciaux / d'information avec un client assuré par un contrat d'assurance emprunteur, pendant la vie de son prêt immobilier?		<i>Si oui, sous quelle forme?</i>

VII - Analyse des évolutions tarifaires

Quelle segmentation de clientèle a été définie lors de l'élaboration du tarif de vos contrats alternatifs		
segmentation par âge		<i>Commentaire</i>
segmentation par catégorie socio professionnelle ou équivalent		<i>Commentaire</i>
segmentation fumeur / non fumeur		<i>Commentaire</i>
segmentation selon les sports et activités à risque		<i>Commentaire</i>
utilisation de l'état de santé pour la définition du risque		<i>Commentaire</i>
autres éléments de segmentation		<i>Commentaire</i>

Les évolutions tarifaires seront étudiées sur la base des données de production collectées auprès des différents acteurs du marché

E - Questions aux organisations de consommateurs et aux services chargés de réclamations

I- Que représente l'assurance emprunteur dans l'ensemble des demandes d'information / des réclamations qui vous sont transmises ?

	2017	2018	2019	
Nombre de dossiers d'assurance de prêt immobilier				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de dossiers concernant la loi Lagarde (avant signature de l'acte de prêt)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de dossiers concernant la loi Hamon (substitution)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de dossiers concernant la loi Bourquin (substitution après la 1ère année)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés

II- Quelle est le type de demandes en matière d'assurance emprunteur ?

	2017	2018	2019	
Demande d'information				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Réclamation				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés

III- Sur quoi portent les demandes d'information (citez les 5 questions les plus souvent posées, par ordre décroissant) ?

	2017	2018	2019
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

IV- Sur quoi portent les litiges (citez les 5 problèmes les plus souvent posés (*), par ordre décroissant) ?

	2017	2018	2019
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

(*) y compris la gestion des sinistres

V- Niveau d'information du futur emprunteur

A votre connaissance, à quelle fréquence la fiche standardisée d'information est-elle remise au futur emprunteur ?		Commentaire
Les particuliers vous semblent-ils mieux informés en 2018 et 2019 que par le passé ?		Commentaire
La description des garanties d'assurance emprunteur vous semble-t-elle suffisamment explicite ?		Commentaire
Le niveau de conseil apporté par le distributeur lors de la souscription de l'assurance emprunteur vous semble-t-il suffisant ?		Commentaire
Le processus d'adhésion vous a-t-il semblé suffisamment simple ?		Commentaire

Sur les délais de mise en place de dossiers de prêt

Durée moyenne de mise en place d'un dossier de prêt lorsque l'assurance emprunteur est portée par le contrat groupe bancaire.	nombre de jours	Commentaire
Durée moyenne de mise en place d'un dossier de prêt lorsque l'assurance emprunteur est en délégation	nombre de jours	Commentaire
Quelle est la durée moyenne de traitement d'une demande de substitution d'assurance ?	nombre de jours	Commentaire

VI- Formation des professionnels

En fonction des informations dont vous disposez, les conseillers au contact de la clientèle vous semblent-ils bien formés pour commercialiser l'assurance emprunteur ?

1. D'une manière générale		Commentaire
2. En fonction du canal de distribution		
Réseau bancaire		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné ?		Commentaire
Courtiers en crédit		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné ?		Commentaire
Courtiers en assurance		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné ?		Commentaire
Agents Généraux		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné ?		Commentaire
Réseau salarié de compagnies d'assurance		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné ?		Commentaire
Autres		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné ?		Commentaire

VII- La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2010 ?		
...notamment en termes de mutualisation des risques		Commentaire
...notamment en termes de tarification		Commentaire
Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ?		Commentaire
Quels critères en place conviendrait-il de faire évoluer (ou supprimer) ?		Veillez préciser votre réponse
Quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ?		Veillez préciser votre réponse

VIII- Souhaitez-vous apporter d'autres commentaires ?

Veillez préciser

Vous représentez :

a- Une association de défense des consommateurs	oui	non	<i>Nom</i>
b- Un service de réclamations	oui	non	<i>Nom</i>
c- Autre (Veillez préciser)	oui	non	<i>Nom</i>

F - Questions aux médiateurs du secteur financier (dont médiateurs de l'équivalence du niveau de garantie)
I- Que représente l'assurance emprunteur dans l'ensemble des demandes de médiation qui vous sont transmises ?

	2017	2018	2019	
Nombre de dossiers d'assurance de prêt immobilier				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de dossiers concernant la loi Lagarde (avant signature de l'acte de prêt)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de dossiers concernant la loi Hamon (substitution)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés
Nombre de dossiers concernant la loi Bourquin (substitution après la 1ère année)				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés

II- Demandes de médiation portant sur l'équivalence du niveau de garantie

Avez-vous été saisis de demandes de médiation portant sur l'équivalence du niveau de garantie ?		Commentaire
Ces demandes vous ont-elles été transmises dans le cadre du réexamen des refus d'assurance déléguée prévu par l'Avis du CCSF ?		Commentaire

	2017	2018	2019	
Combien de demandes portaient sur l'équivalence du niveau de garantie ?				Défini à partir du nombre de têtes assurées, quel que soit le nombre de prêts associés

III- De quel type de litiges s'agissait-il (citez les 5 problèmes les plus souvent posés (*), par ordre décroissant) ?

	2017	2018	2019
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

(*) y compris la gestion des sinistres

IV- Niveau d'information du futur emprunteur

A votre connaissance, à quelle fréquence la fiche standardisée d'information est-elle remise au futur emprunteur ?		Commentaire
Les particuliers vous semblent-ils mieux informés en 2018 et 2019 que par le passé ?		Commentaire

V- Formation des professionnels

En fonction des informations dont vous disposez, les conseillers au contact de la clientèle vous semblent-ils bien formés pour commercialiser l'assurance emprunteur ?

1. D'une manière générale		Commentaire
2. En fonction du canal de distribution		
Réseau bancaire		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné?		Commentaire
Courtiers en crédit		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné?		Commentaire
Courtiers en assurance		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné?		Commentaire
Agents Généraux		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné?		Commentaire
Réseau salarié de compagnies d'assurance		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné?		Commentaire
Autres		Commentaire
Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné?		Commentaire

VI- La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2010 ?		
...notamment en termes de mutualisation des risques		Commentaire
...notamment en termes de tarification		Commentaire
Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ?		Commentaire
Quels critères en place conviendrait-il de faire évoluer (ou supprimer) ?		Veillez préciser votre réponse
Quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ?		Veillez préciser votre réponse

VII- Souhaitez-vous apporter d'autres commentaires ?

Veillez préciser

De quel organisme ou fédération êtes-vous le médiateur ?

(nom)

Données de production de crédit (banques/bancassureurs)

Production crédit 2018 et 2019

Donnée	Commentaire
Année/mois de la conclusion du crédit	Ou date de conclusion du crédit
Année/mois d'adhésion assurance	Ou date d'adhésion de l'assurance
Année de naissance	Ou date de naissance
Catégorie socio-professionnelle	CSP1 (cadre, fonctionnaire catégorie A, chef d'entreprise...), CSP2 (employé, fonctionnaire catégorie B,...), CSP3 (ouvrier...)
Profession	
Montant emprunté	En euros
Quotité assurée	En pourcentage
Durée du prêt	En mois
Département	Numéro de département
Identifiant assurance	Contrat groupe bancaire/ contrat alternatif distribué par la banque/contrat alternatif
Garantie souscrite	DC/PTIA, DC/PTIA/IP/ITT hors MNO, DC/PTIA/IP/ITT y compris MNO, DC/PTIA/IP/ITT/IPP hors MNO, DC/PTIA/IP/ITT/IPP y compris MNO, autres

Source : Comité consultatif du secteur financier.

Données de tarification

Tarifications demandées

Type d'acteur	Tarif demandé	Année
Distributeur multi-offres, hors contrats groupes bancaires, assureurs alternatifs ^{a)}	Meilleur tarif/moyenne des 5 meilleures offres	2010
	Meilleur tarif/moyenne des 5 meilleures offres	2015
	Meilleur tarif/moyenne des 5 meilleures offres	2019
Contrat groupe bancaire	Meilleur tarif/tarif moyen	2010
	Meilleur tarif/tarif moyen	2015
	Meilleur tarif/tarif moyen	2019
Contrat démutualisé distribué par le réseau bancaire ^{a)}	Meilleur tarif/moyenne des 5 meilleures offres	2010
	Meilleur tarif/moyenne des 5 meilleures offres	2015
	Meilleur tarif/moyenne des 5 meilleures offres	2019

Source : Comité consultatif du secteur financier.

Note : a) Moyenne des 5 meilleures offres renseignée uniquement en cas de structure multi-offres.

Profils de tarification demandés

Pour les contrats groupe bancaires, le tarif fourni correspond à un tarif moyen observé sur le profil défini (issu des bases de production).

Pour les contrats alternatifs, le tarif fourni correspond au tarif issu de la grille de tarif appliquée.

Âge à l'adhésion	Profession	Fumeur Non-fumeur	Montant emprunté	Taux de crédit	Durée (années)	Type de crédit	Garantie
20	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
20	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50 %	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
20	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50 %	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
20	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
20	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
20	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50 %	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
20	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50 %	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
20	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
25	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
25	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50 %	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
25	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50 %	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
25	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
25	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
25	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50 %	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
25	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50 %	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
25	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
30	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
30	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50 %	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
30	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50 %	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
30	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
30	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
30	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50 %	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
30	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50 %	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
30	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
35	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
35	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50 %	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
35	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50 %	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
35	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
35	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
35	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50 %	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
35	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50 %	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
35	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50 %	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO

Source : Comité consultatif du secteur financier.

Âge à l'adhésion	Profession	Fumeur Non-fumeur	Montant emprunté	Taux de crédit	Durée (années)	Type de crédit	Garantie
40	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
40	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
40	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
40	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
40	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
40	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
40	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
40	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
45	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
45	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
45	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
45	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
45	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
45	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
45	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
45	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
50	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
50	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
50	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
50	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
50	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
50	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
50	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
50	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA, IPT/ITT y compris MNO
55	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA
55	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA
55	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA
55	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA
55	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA
55	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA
55	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA
55	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA
60	Salarié cadre	Non-fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA
60	Secrétaire de direction	Non-fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA
60	Enseignant	Non-fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA
60	Ouvrier du bâtiment	Non-fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA
60	Salarié cadre	Fumeur	500 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA
60	Secrétaire de direction	Fumeur	150 000 €	1,50%	15	Amortissable	DC/PTIA
60	Enseignant	Fumeur	200 000 €	1,50%	25	Amortissable	DC/PTIA
60	Ouvrier du bâtiment	Fumeur	120 000 €	1,50%	20	Amortissable	DC/PTIA

Source : Comité consultatif du secteur financier.

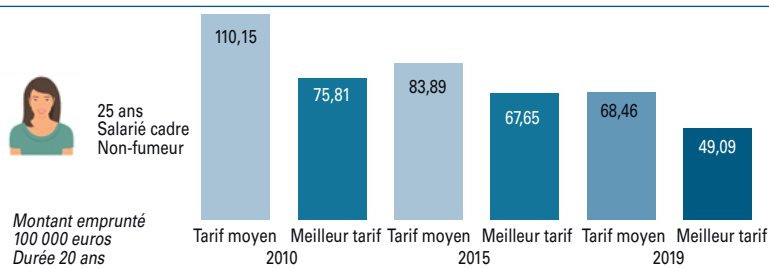
Évolutions tarifaires 2010-2019

Exemples de tarifs annuels et de leur évolution pour des contrats alternatifs externes

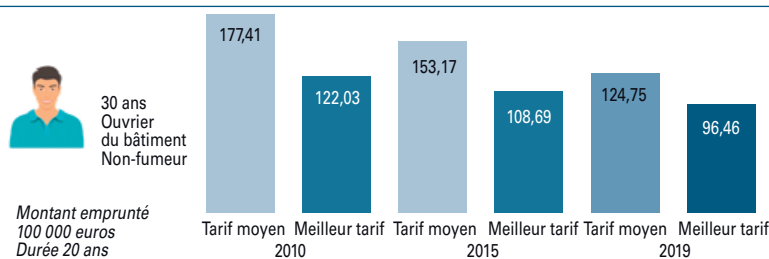
Voir méthodologie pages 25 et 27

Tarifs (en euros) fournis selon les profils définis dans le questionnaire

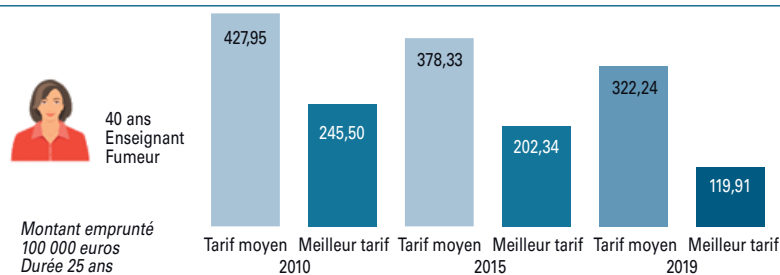
Garantie DC/PTIA/IPT/ITT



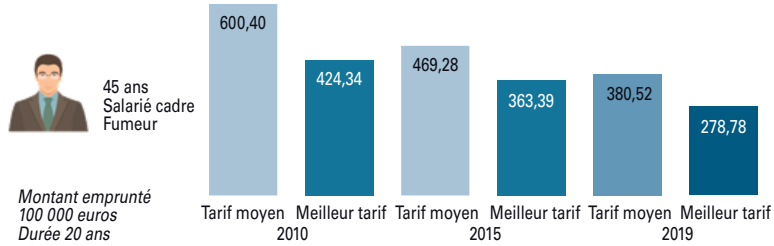
Garantie DC/PTIA/IPT/ITT



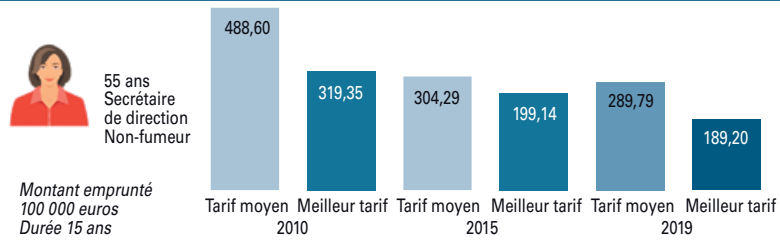
Garantie DC/PTIA/IPT/ITT



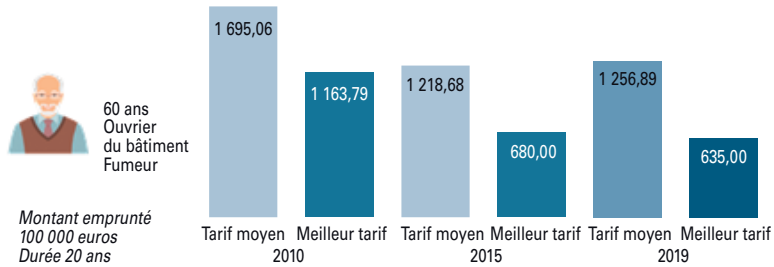
Garantie DC/PTIA/IPT/ITT



Garantie DC/PTIA



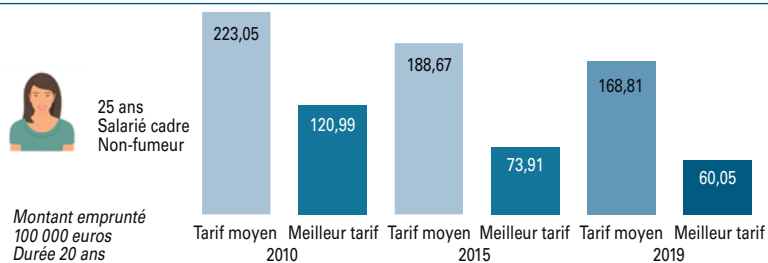
Garantie DC/PTIA



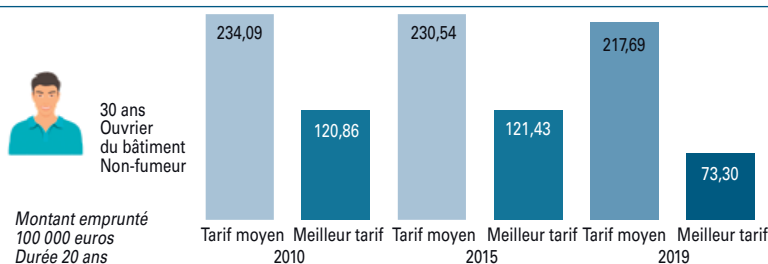
Exemples de tarifs annuels et de leur évolution pour des contrats groupe bancaires

Tarifs (en euros) fournis selon les profils définis dans le questionnaire

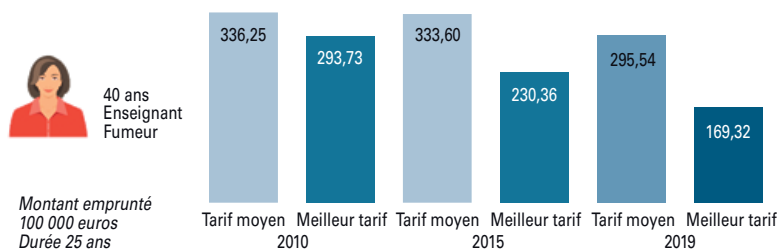
Garantie DC/PTIA/IPT/ITT



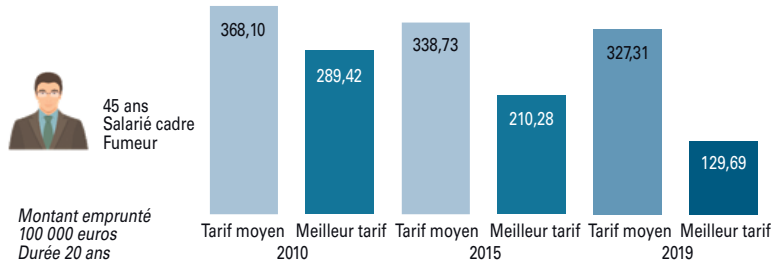
Garantie DC/PTIA/IPT/ITT



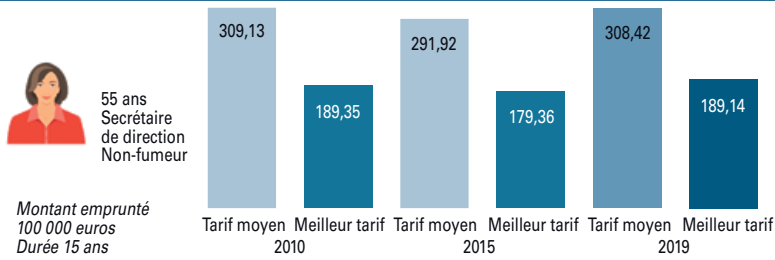
Garantie DC/PTIA/IPT/ITT



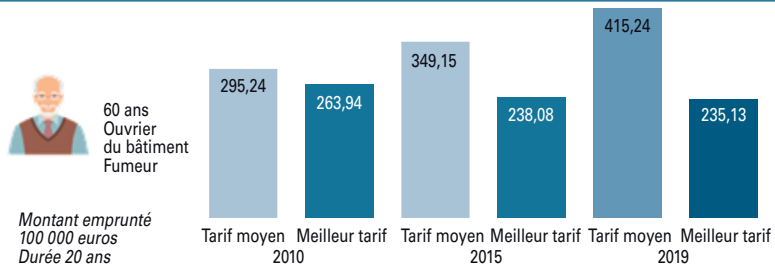
Garantie DC/PTIA/IPT/ITT



Garantie DC/PTIA



Garantie DC/PTIA



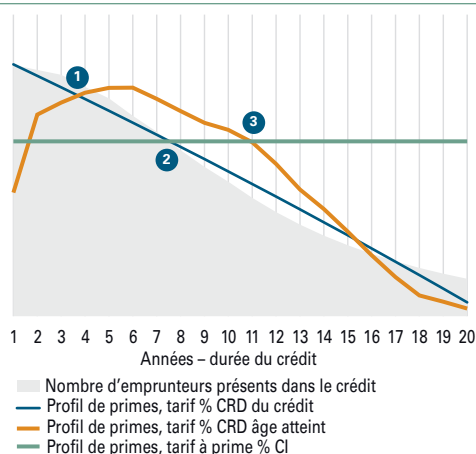
Assiettes tarifaires et conséquences pour le client

Plusieurs types de primes sont proposées sur le marché, toutes fondées sur les caractéristiques du prêt : capital initial (CI) ou capital restant dû (CRD). Par ailleurs, la construction de la prime peut être à taux constant dans le temps ou à taux variable.

Tarification % du capital initial du crédit (primes fixes)

La tarification « % CI », assise sur le capital initial du crédit, conduit à des primes constantes sur toute la durée du prêt. Ce type de prime, à l'origine essentiellement utilisé par les réseaux bancaires, fait depuis quelques années l'objet de nombreux développements sur les contrats en délégation.

GA Comparaison des typologies de primes en assurance emprunteur



Source : Actélior.
Note : Du fait de fins anticipées de crédits, le nombre d'emprunteurs présents dans le crédit diminue rapidement : la durée moyenne à l'octroi est de 19 ans, pour une durée réelle moyenne de 8 à 10 ans.

Méthodologie ¹

Le graphique ci-dessus est fondé sur une approche théorique ne s'appuyant pas sur les données transmises dans le cadre des questionnaires et données de marché.

Il est construit sur la base d'un crédit type de durée 20 ans et de trois profils de primes équivalents, c'est-à-dire conduisant, pour l'assureur, à un montant de primes perçues parfaitement identique.

¹ Ceci avec prise en considération des sorties anticipées, conséquences de fins anticipées de crédit (pour cause d'événements familiaux, personnels ou professionnels), dont le profil présenté est issu de l'expérience de marché d'Actélior.

Tarification % du capital restant dû du crédit (primes variables)

La tarification assise sur le capital restant dû du crédit conduit à des primes variables sur la durée du prêt. Nous observons deux types de primes assises sur le CRD :

- les primes dites « à l'âge atteint en % CRD », qui ont fait son apparition avec le développement des contrats alternatifs. Ce mécanisme de primes variables conduit à un niveau de prime cohérent avec le profil de risque pour l'assureur. Il est par conséquent défini à la souscription pour chaque année de prêt, en fonction de l'âge de l'assuré et du capital restant dû du crédit, et présenté dans l'échéancier de primes remis au moment de l'adhésion ;
- la tarification dite « % CRD » est fondée sur une prime proportionnelle au capital restant dû du crédit. Elle est par conséquent décroissante dans le temps.

Comparaison et conséquences pour le client

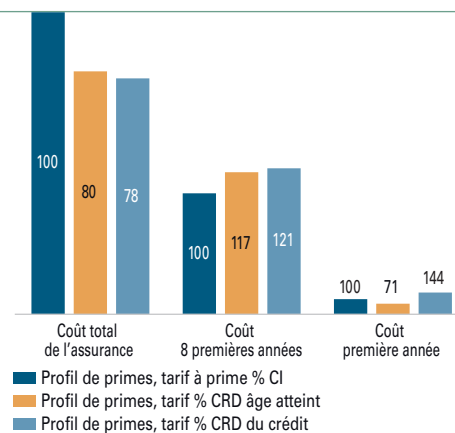
Pour des profils et des conditions tarifaires strictement identiques :

- le tarif « % CRD » est le plus élevé en début de prêt (jusqu'au point ① dans le graphique GA) ;
- ensuite, en général, le tarif « % CRD âge atteint » devient plus élevé (jusqu'au point ③ dans le graphique GA) ;
- pendant toute cette période, et en général le premier tiers du prêt, le tarif « % CI » est le moins élevé (jusqu'au point ② dans le graphique GA).

Afin de mesurer ces écarts et l'opportunité du recours à un type de prime plutôt qu'un autre, la pratique de marché est de comparer 3 valeurs :

- le coût total de l'assurance, somme des primes sur toute la durée du prêt ;
- le coût de l'assurance sur les 8 premières années de prêt, somme des primes sur cette période ;
- le coût de l'assurance de première année.

GB Comparaison des profils de primes



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

Les tarifs « % CRD âge atteint » et surtout « % CRD » proposent une anticipation des primes sur les premières années, années pour lesquelles peu d'emprunteurs ont racheté leur emprunt. Ceci permet une réduction significative du coût total de l'assurance (-20 % à -22 % dans l'exemple théorique ci-dessus) : le moment où les primes sont les plus élevées correspond à celui où le nombre de payeurs est également le plus élevé.

En revanche, cette anticipation des primes conduit, sur un calcul effectué sur les 8 premières années, correspondant à la durée réelle des emprunts, à une charge inverse pour le client : le tarif « % CI » conduit à un montant payé nettement inférieur au tarif « % CRD âge atteint » (+ 17 %) et surtout au tarif « % CRD » (+ 21 %).

Enfin, une analyse de la prime de première année permet d'identifier que les tarifs « % CRD âge atteint » proposent très souvent des prix très compétitifs en première année (mais fortement croissants ensuite), et les tarifs « % CRD » des prix très élevés en début de prêt. Au vu de ces éléments, il apparaît que ces modalités de tarification peuvent être difficilement comprises par les consommateurs et rendre difficile la comparaison des tarifs.

Le rapport 2020 Bilan de l'assurance emprunteur est en libre téléchargement sur le site internet du CCSF (<https://www.ccsfin.fr>).

Le CCSF se réserve le droit de suspendre le service de la diffusion et de restreindre le nombre de copies attribuées par personne.

Directrice de la publication

Corinne Dromer

Comité de rédaction

Philippe Raux, Nathalie Paillot-Muhlheim

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Ce rapport a été réalisé par Actélior pour le Comité consultatif du secteur financier avec la collaboration de son Secrétariat général

Contact

Secrétariat général du CCSF
Banque de France
048-1427
75049 Paris Cedex 01
ccsfin@banque-france.fr

Internet

<https://www.ccsfin.fr>

