

Paris, le 11 novembre 2020

Communiqué de presse

Le Bilan du CCSF sur l'assurance emprunteur

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

Une mobilisation des membres du CCSF et une bonne représentativité des réponses

Ce bilan a été construit de façon collégiale, avec une forte mobilisation de l'ensemble des membres du CCSF – professionnels de la finance, associations de consommateurs et syndicats représentant des personnels. Bien que les relations entre les protagonistes (banquiers, bancassureurs, assureurs externes, courtiers et intermédiaires) soient exacerbées, les membres du CCSF ont validé le choix d'Actélior pour mener cette étude, rédigé et approuvé les questionnaires, et ont apporté des données chiffrées qui permettent d'afficher un très bon niveau de représentativité du bilan.

Au total, les assureurs externes, intermédiaires, réseaux bancaires et bancassureurs, ayant répondu aux questionnaires représentent 96,5 % des contrats du marché, et les réseaux bancaires et bancassureurs ont alimenté les statistiques quantitatives dans des proportions significatives, représentant entre 73 % et 95 % de parts de marché selon les thèmes abordés.

Une concurrence en marche, au bénéfice du consommateur

L'assurance emprunteur est un marché sur lequel la concurrence est en marche, ainsi que l'avait souhaité le législateur dès 2010. Ce bilan montre que les consommateurs en sont, aujourd'hui, les principaux bénéficiaires, avec notamment des tarifs réduits et des garanties renforcées, et que, de ce point de vue, l'objectif du législateur a été atteint :

- la part des contrats alternatifs (internes distribués par les banques ou externes par l'intermédiaire de délégations d'assurance), ne cesse de progresser. Il représente 25 % des contrats mais pour les publics de 30 à 45 ans, qui représentent le plus grand nombre de contrats de prêts souscrits, la part des contrats alternatifs monte jusqu'à 40 % des contrats selon les réseaux bancaires. En parallèle, la part des contrats groupe diminue régulièrement et ne représente plus la seule norme sur le marché ;
- cette concurrence n'a cependant pas remis en cause la part de marché prépondérante 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 de 10 % 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 moyens – de moins de 70 € à plus de 1 000 € par an – 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 moyens assez concentrés, entre 200 € et 400 € même si on constate une baisse des tarifs sur les moins de 40 ans et une hausse pour les plus de 50 ans, ce qui pousse certains opérateurs à évoquer le risque de démutualisation.

Des difficultés dans le processus global de souscription soulignées par les assureurs externes et courtiers

Si 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, 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.

Et des difficultés dans le processus de commercialisation ont été soulignées par certains opérateurs qui jugent le dispositif trop hétérogène et trop complexe, notamment sur 4 points :

- l'organisation interne des banques pour le traitement des demandes de substitution représente une partie des difficultés rencontrées pour 85,7 % des assureurs et grossistes ;
- l'absence d'information donnée aux assureurs et intermédiaires alternatifs dans le cas de demandes de substitution est dénoncée comme fréquente ; ceux-ci se disent démunis, ne sachant pas si cette non-réponse du client 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 jusqu'à la moitié des contrats alternatifs) ne les en a pas informés ;
- les courtiers en crédit, mettent en avant des accords avec leurs partenaires bancaires, limitant les possibilités de recours à la délégation d'assurance ;
- les délais pour rendre la résiliation effective selon que l'on applique le Code des assurances (10 jours) ou le Code de la consommation lequel impose aux banques la rédaction d'un avenant au contrat de prêt, ce qui implique notamment le calcul du TAEG et le respect du délai de réflexion pour le consommateur.

Pour une meilleure information sur les conditions d'indemnisation et sur les produits proposés

Les problématiques liées à l'indemnisation et aux exclusions appliquées, en relation avec les conditions particulières, ressortent comme les motifs principaux de réclamations auprès des médiateurs et associations de consommateurs puisque les dossiers relatifs à la gestion des sinistres et aux refus d'indemnisation représentent près de 60 % des réclamations. En particulier, 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.

Enfin, plusieurs types de primes sont proposées sur le marché, à taux constant dans le temps ou à taux variable. Si elles sont toutes fondées sur les caractéristiques du prêt (capital initial ou capital restant dû), les conséquences en terme de charge pour le client sont très différentes selon qu'il garde le prêt jusqu'à son terme ou qu'il le rembourse par anticipation. Or, il apparaît que ces modalités de tarification peuvent être difficilement comprises par les consommateurs et rendre difficile la comparaison des tarifs. Ce sujet doit être examiné au regard du devoir de conseil.

Le CCSF propose de travailler sur ces deux points dans l'année à venir.

Le CCSF est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. Des personnalités qualifiées, des parlementaires et des représentants des organisations syndicales complètent sa composition.

Actélior, est un cabinet de conseil en actuariat et en assurance, expert sur l'assurance de personnes et référent sur l'assurance emprunteur. Ainsi, depuis plus de 20 ans, Actélior accompagne l'ensemble des acteurs du secteur aussi bien au niveau des directions générales (analyse stratégique, positionnement marché, digitalisation) que les directions opérationnelles (développement de produits, pilotage des risques techniques, financiers et opérationnels).

Contact presse:

CCSF : 06 74 00 33 74

Actélior : David Echevin, directeur général, 06 18 57 64 44, david.echevin@actelior.com

**Annexe : exemples de tarifs pratiqués en 2019 et
comparaison entre contrats groupes bancaires et contrats alternatifs externes**

Tarifs fournis par les contributeurs au Bilan du CCSF sur l'assurance emprunteur selon les profils définis dans le questionnaire



