

Observatoire BAO de l'Assurance Emprunteur

Edition Octobre 2011

**Les jeunes et le choix de leur
Assurance Emprunteur**

SOMMAIRE

1- ACQUISITION IMMOBILIERE AVEC EMPRUNT POUR EMPRUNTEURS DE MOINS DE 40 ANS

Modalité de recherche du bien acheté
Type d'achat (neuf / ancien)
Finalité de l'acquisition
Dossier de financement résidence principale primo-accédant avec/sans PTZ
Caractéristiques du financement obtenu et impacts de certains critères (nbre de co-emprunteurs, localisation, aide de l'Etat)
Coemprunteurs et quotient
Nombre d'emprunteurs par emprunt immobilier
Vous avez emprunté en couple, quelles quotités d'assurance a exigé votre banque au total de vous deux ?

2- MODALITES DE RECHERCHE DE CREDIT

Nombre d'établissements consultés en vue de réaliser le crédit
Sollicitation d'un courtier ou spécialiste en crédit pour la recherche du financement
Réalisation de l'emprunt via ce courtier/spécialiste en crédit
Taux d'intermédiation du crédit selon le réseau bancaire
Le changement de banque à l'occasion du crédit immobilier
Impact de la sollicitation d'un courtier sur le changement de banque
Les parts de marché des banques dans l'étude
Les taux de conquête de nouveaux clients par les banques via le crédit immobilier

3- CONNAISSANCE DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Saviez vous avant votre emprunt qu'il existait une assurance emprunteur pour couvrir votre crédit en cas de problème de santé?
Qui vous a le mieux informé sur cette assurance emprunteur ?
Vous a-t-on remis une fiche standardisée d'information ?
Avez-vous eu accès aux conditions générales ou notice d'information, et si oui les avez-vous eu avant de vous engager ?
Avez-vous eu l'impression d'être correctement renseigné sur cette assurance avant de la souscrire ?
Disposez vous des garanties suivantes dans votre contrat d'assurance emprunteur (décès, invalidité, perte d'emploi) ?
Connaissez vous la différence entre des garanties incapacité indemnitaires ou forfaitaires ?

4- PERCEPTION DU COUT DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Le coût de l'assurance dans le crédit est-il une composante significative du coût du crédit ou plutôt une composante mineure?
Coût exprimé en Euros par mois
Quel est le coût de l'assurance emprunteur dans votre crédit ?
Coût exprimé en % du capital initial par an et par personne

5- MOTIVATION DU CHOIX DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Si contrat souscrit par l'intermédiaire de la banque, motifs de choix
Si contrat souscrit par à l'extérieur, motifs de choix
Votre choix de l'assurance bancaire était lié à l'offre proposée, pour quels motifs exacts ?
Votre choix d'une assurance externe était lié à l'offre proposée, pour quels motifs exacts ?

6- CHOISIR SON ASSURANCE EMPRUNTEUR - 4 SCHEMAS D'ACHAT

4 schémas d'achat de l'assurance emprunteur
Vous avez préféré un contrat intermédié par la banque, pourquoi ?
Vous vouliez une délégation d'assurance, y êtes vous parvenu et si non pourquoi ?
Corrélation entre la mise en concurrence des banques et le fait d'externaliser son assurance
Corrélation entre le rôle du courtier en crédit et le fait d'externaliser son assurance
Corrélation entre le PTZ et le fait d'externaliser son assurance
Corrélation entre la confiance dans le fournisseur et le fait d'externaliser son assurance

7- DROIT DE CHOISIR SON ASSURANCE EMPRUNTEUR

Saviez vous que depuis le 1er septembre 2010 vous aviez le droit de choisir votre assurance emprunteur ?
Si vous le saviez, où l'aviez vous appris ?
Cette loi vous a-t-elle été utile ?
Avez-vous invoqué le droit de choisir sans être pénalisé ?
Des frais de délégation sont-ils justifiés ?
Frais de délégation, à quel niveau maximum estimez vous qu'ils pourraient raisonnablement se situer ?
Pénalisations financières annoncées et subies
Taux de délégation de l'assurance selon le réseau bancaire
Vous avez pris une délégation, auprès de qui l'avez-vous choisie ?

8- CREDIT IMMOBILIER ET ASSURANCE HABITATION

La banque vous a-t-elle proposé une assurance habitation pour le bien financé ?
En avez-vous profité pour mettre en concurrence votre assurance habitation ?
Avez-vous changé d'assurance habitation ?
Evolution de la part de marché assurance habitation au moment du crédit par type de distributeur

SYNTHESE DE L'ETUDE

Cette étude constitue la mise à jour de l'observatoire du marché de l'assurance emprunteur immobilier auprès des jeunes emprunteurs de moins de 40 ans mis en place par BAO en 2009 (datée janvier 2010) pour dresser un état des lieux après la mise en place de la fiche standardisée d'information.

Cette nouvelle édition vise à accompagner le bilan d'application de la loi « Lagarde », un an après sa mise en œuvre. Elle intègre les réponses de 222 jeunes (25-40 ans) ayant souscrit un prêt immobilier au cours du 1^{er} semestre 2011, représentatives des emprunteurs de leur âge : 75% de primo-accédants, 75% d'achat dans l'ancien, 55% de financements avec PTZ, 25% d'emprunteurs en région parisienne, représentativité des CSP et des parts de marché des banques et des assureurs habitation.

*
* *

La loi Lagarde a posé le principe du libre choix de l'assurance de prêt par l'emprunteur, à garanties équivalentes à celles de la banque, sans pénalisation possible de l'emprunteur sur les conditions de son crédit. Lors de la publication de l'étude précédente, la préparation de cette loi avait conduit à projeter un possible doublement de la souscription de l'assurance emprunteur hors banque, dans un contexte de libre choix par l'emprunteur et d'une configuration de marché identique.

Que retenir ?

- L'étude confirme d'autres analyses déjà parues : **L'externalisation de l'assurance emprunteur hors de la banque a diminué en 2011** : alors que 38% de **jeunes emprunteurs** souscrivaient hors banque en 2009, et ils n'étaient **plus que 31%** en 2011. L'ouverture du marché n'a donc pas encore eu lieu, bien au contraire. 2 facteurs principaux éclairent globalement ce phénomène : une faiblesse opérationnelle de la loi qui n'apporte pas les moyens effectifs aux emprunteurs de faire valoir leur choix, et des réseaux bancaires qui, anticipant les effets de la loi, ont durci leur position d'acceptation des délégations externes (**36% des demandes d'externalisation été rejetées**).
- **Le niveau d'information des jeunes emprunteurs sur les offres du marché progresse** : la connaissance de l'existence de l'assurance avant le montage du crédit (82%), la perception du poids significatif de l'assurance dans le crédit (62%) et son prix (72%), les garanties - par opposition au seul prix - qui font plus largement partie du choix de l'assurance. Cette progression résulte de la communication autour de la loi, de la défense informelle organisée par les banques autour de l'« équivalence de garanties », et en réaction, de la communication renforcée par les acteurs alternatifs sur la qualité de leurs contrats. (*voir sur ce sujet étude BAO – Panorama des garanties en assurance emprunteur – avril 2011*)
- **La marge de progression de qualité de l'information reste forte** : 30% des emprunteurs s'estiment insuffisamment informés : la garantie perte d'emploi souvent évoquée mais rarement souscrite est source de confusion, la différence fondamentale entre la nature forfaitaire ou indemnitaire des contrats n'est connue que par un tiers des emprunteurs, le poids de l'assurance dans le coût du crédit est encore sous-estimé de moitié.... Ces limites sont très corrélées à l'absence de mise en concurrence par 35% des jeunes emprunteurs, mais aussi du conseil limité d'un fournisseur et arbitre, banquier ou courtier en crédit.
- L'achat et le crédit immobilier sont un moment clef de remise en question : **40% des emprunteurs changent de banque à cette occasion et 39% d'assureur**. Cette faculté de mise en concurrence reste à ce jour leur principal atout pour disposer de la meilleure proposition combinée de crédit et d'assurance.

*
* *

Quel bilan dressé issu des résultats de l'étude pour la profession ?

- **Au niveau des acteurs :**

La montée en compétence des emprunteurs, **le poids de l'assurance dans le coût du crédit (18% établi sur les emprunteurs et 24% pour les couples assurés à 100% chacun)** et le niveau de la prime annuelle moyenne (750€ soit bien au-delà de la prime moyenne auto ou habitation), les écarts de coûts de l'ordre de 50% entre les offres (qui équivalent à 0,30% de taux nominal voire plus pour les très jeunes), impacteront assurément la distribution de cette assurance qui concerne 50% des français.

Nous avons constaté cette année une baisse des prix de l'assurance emprunteur, tant au niveau des offres bancaires que des offres alternatives, avec un écart entre les deux resté très significatif. L'assurance emprunteur est donc plus que jamais au cœur de la lutte d'influence banquier-assureur sur les assurances de particuliers.

Pour les assureurs : l'étude montre leur faible présence auprès de leurs assurés au moment du crédit et les pertes de part de marché MRH générées par l'approche globale des banques en matière de crédit / assurance emprunteur / assurance habitation. La mise en valeur de leurs prix et garanties sur l'assurance emprunteur devient donc essentielle pour se démarquer. A défaut de communication suffisante, leur part de marché MRH continuera inévitablement et rapidement à être entamée, voire à les marginaliser sur la distribution d'assurances de particuliers.

Pour les banquiers : le maintien de leur part de marché de l'assurance emprunteur (85% au global, 70% sur les jeunes en volume mais au delà chiffres d'affaires compte tenu de l'écart tarifaire) ne pourra durablement se piloter par des interdictions ou pénalisations de l'emprunteur qui cherche à s'assurer à l'extérieur. En effet, face à un consommateur de mieux en mieux informé, ce mécanisme pourrait cristalliser le ressentiment des jeunes emprunteurs. La solution passera donc par une réponse plus à l'écoute des besoins d'un consommateur libre de ses choix. Fortes du contact privilégié avec les emprunteurs, les banques ont le temps de construire leurs approches.

- **Au niveau de l'Etat :**

Les failles opérationnelles de la loi sont manifestes pour l'emprunteur : il doit négocier son assurance avant d'obtenir son offre de prêt. Cette offre de prêt est le seul document qui engage la banque sur les conditions de crédit et elle intègre l'assurance. Avant cette offre, rien ne garantit d'avoir un prêt ni d'établir une pénalisation pour avoir voulu une assurance externe. Après cette offre, il est trop tard pour recommencer le processus avant la signature de l'acte d'achat. Il en résulte qu'un emprunteur sur cinq estime encore avoir été empêché de choisir son assurance emprunteur.

Des clarifications sont pourtant facilement implémentables :

- Réduire le contenu de l'offre de prêt aux exigences de sûretés en matière d'assurance en interdisant de nommer tout contrat ou assureur, comme pour la MRH.
- Donner un droit de substitution de l'assurance emprunteur pendant le délai Scrivener.

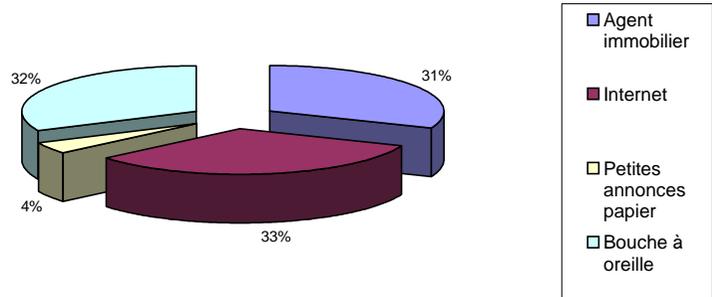
L'ouverture à la concurrence, toujours naturellement souhaitée par les consommateurs, est également souhaitable pour l'Etat à double titre :

- Elle conduira à une amélioration des garanties pour les emprunteurs mais aussi les prêteurs, à une réduction des coûts et donc à une resolvabilisation des emprunteurs.
- Les efforts financiers de l'Etat au travers du prêt à taux zéro ont un effet équivalent à l'optimisation du coût du financement par un couple de jeunes emprunteurs libre de choisir leur assurance. Dans une période où l'on cherche à réduire les charges de l'Etat, peut on se priver de cette contribution ?

1- ACQUISITION IMMOBILIERE AVEC EMPRUNT POUR EMPRUNTEURS DE MOINS DE 40 ANS

Modalités de recherche du bien acheté

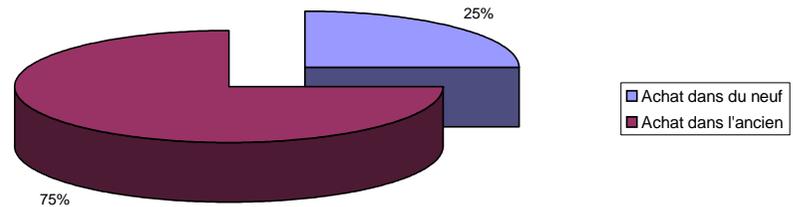
Agent immobilier	31%
Internet	33%
Petites annonces papier	4%
Bouche à oreille	32%



Les petites annonces papier ont totalement disparu, au profit des annonces Internet...

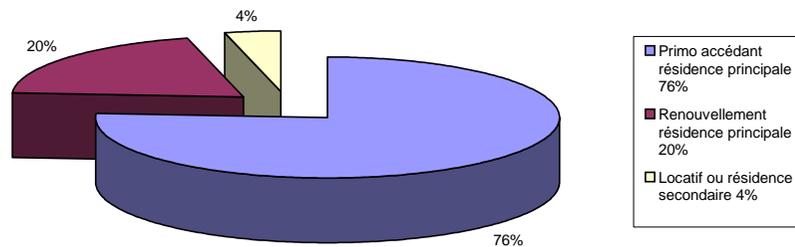
Type d'achat (neuf / ancien)

Achat dans du neuf	25%
Achat dans l'ancien	75%



Finalité de l'acquisition

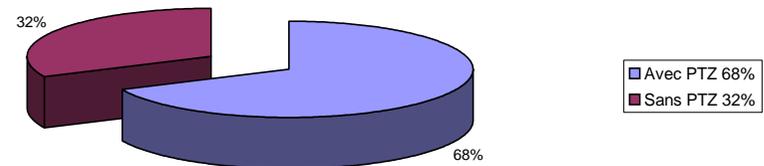
Primo accédant résidence principale	76%
Renouvellement résidence principale	20%
Locatif ou résidence secondaire	4%



Aucune nouveauté par rapport à 2009, près de 25% des emprunts immobiliers des moins de 40 ans ne constituent pas un 1er achat.

Dossiers de financement résidence principale primo accédants et PTZ

Avec PTZ	68%
Sans PTZ	32%



Plus des 2/3 des dossiers de financement de la cible des jeunes emprunteurs primo accédants bénéficient d'un prêt à taux zéro subventionné par l'Etat. Au global 55% des dossiers de financement ont bénéficié d'un PTZ

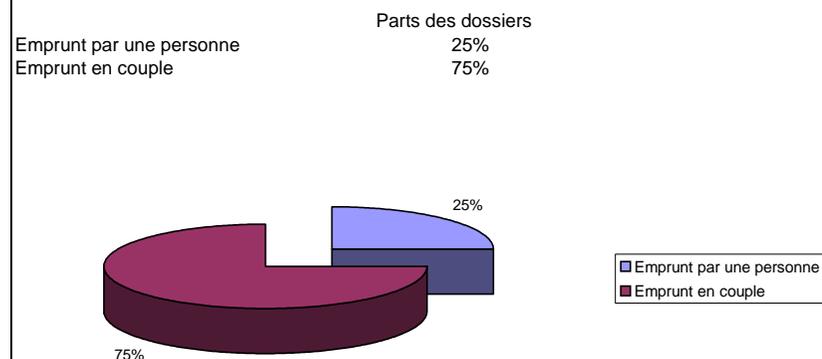
1- ACQUISITION IMMOBILIERE AVEC EMPRUNT POUR EMPRUNTEURS DE MOINS DE 40 ANS

Caractéristiques du financement moyen obtenu				
âge moyen	33 ans			
Montant moyen de l'emprunt	160 K€			
Durée moyenne du crédit	21,9 ans			
Quelques impacts sur le montant et la durée des prêts accordés		% dossiers	Montant	Durée
- Nombre de personnes impliquées dans le financement				
emprunts obtenus en couple	75%	181 K€	22 ans	
emprunts obtenus par des mono-emprunteurs	25%	108 K€	19 ans	
- Région				
Paris	25%	216 K€	24 ans	
Province	75%	148 K€	21 ans	
- PTZ				
dossiers avec PTZ	55%	168 K€	24 ans	
dossiers sans PTZ	45%	156 K€	20 ans	

Le montant moyen d'emprunt 2011 augmente de +6% sur 2009. Un renforcement des prêts aidés (+8% des dossiers de financement bénéficient d'un PTZ). Ces dossiers aidés sont les plus "fragiles" puisque la durée moyenne des dossiers avec PTZ est de 24 ans contre 20 ans en moyenne pour les dossiers sans PTZ. Un âge moyen à l'emprunt stable à 33 ans, à moins d'un an de la moyenne pour toutes les segmentations.

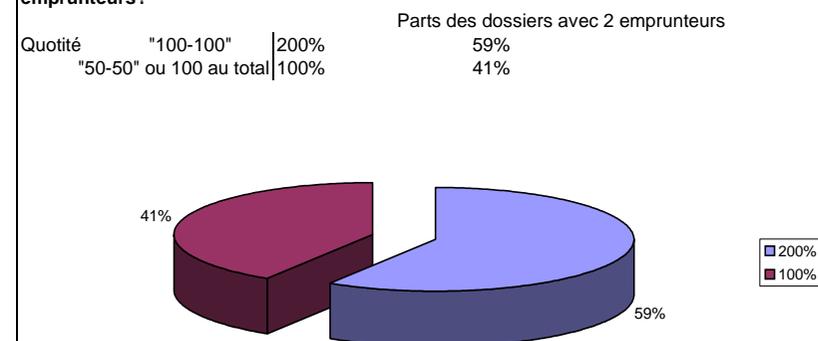
Coemprunteurs et quotités

Nombre d'emprunteurs par emprunt immobilier



3/4 des jeunes emprunteurs de l'échantillon empruntent en couple, soit légèrement moins que dans l'échantillon de janvier 2010 (83%). Les questions d'assurance et notamment de tarif doivent néanmoins s'analyser avant tout au global des deux assurés compte tenu de l'importance des emprunts en couple.

Pour un couple, quelles quotités d'assurance a exigé la banque au total des 2 co-emprunteurs?

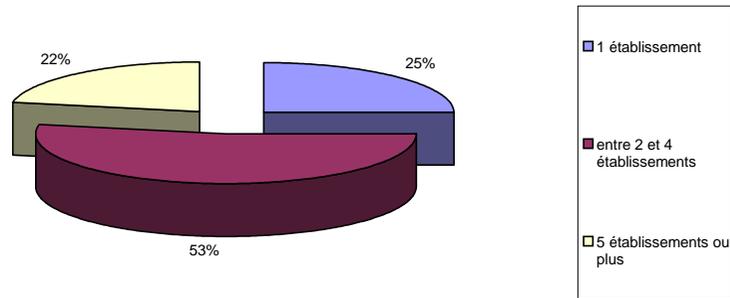


Dans une majorité des cas d'emprunts en couple, la banque exige une couverture à 100% chacun. Le coût de l'assurance doit donc s'analyser au global des deux têtes. On note néanmoins une baisse de la quotité moyenne de l'échantillon par rapport à 2009. Ajustement de l'exigence d'assurance à la capacité d'endettement des emprunteurs dans un contexte de hausse des prix, ou essai pour limiter le poids de l'assurance dans le coût d'un crédit ? La quotité moyenne sur couple est de 159% (contre 178% en 2009), et, y compris mono-emprunteur, elle est de 144% (contre 165% en 2009).

2- MODALITES DE RECHERCHE DE CREDIT

Nombre d'établissements consultés en vue de réaliser l'emprunt

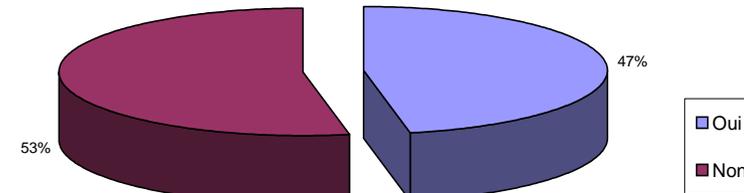
1 établissement 25% Médiane : 3 établissements consultés
 entre 2 et 4 établissements 53%
 5 établissements ou plus 22%



25% des emprunteurs ne font pas jouer la concurrence entre les banques sur le crédit (2009 : 14%), mais presque tout autant en consulte 5 ou plus ! Traditionnellement la concurrence sur le crédit entre les banques est moins vive en période de remontée des taux.

Sollicitation d'un courtier ou spécialiste en crédit pour la recherche du financement

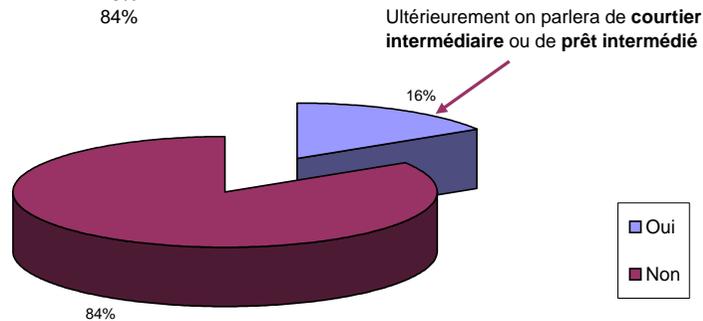
Oui 47%
 Non 53%



Un recours important aux courtiers/spécialistes en crédit (autour de la moitié des emprunteurs), sans doute renforcé sur la cible interrogée (personnes ayant laissé leurs coordonnées sur des sites Internet - non courtiers en crédit). Ce recours est moins élevé qu'en 2009 où les emprunteurs étaient 59% à déclarer avoir consulté un courtier en crédit.

Réalisation de l'emprunt via ce courtier/spécialiste en crédit

Oui 16%
 Non 84%



16% seulement des emprunteurs de l'enquête déclarent que leur crédit a été intermédié par un courtier. Le taux de concrétisation de ces courtiers se situe à environ 1/3 (ou moins s'ils ont été plusieurs sollicités en parallèle par l'emprunteur).

Taux d'intermédiation du crédit selon le réseau bancaire

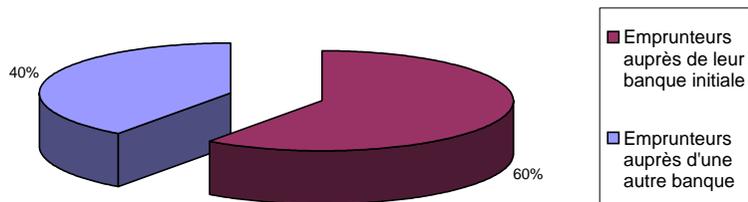
Organisme prêteur	tx d'intermédiation
BNP, LCL, CIC	20%-35%
Caisse d'Epargne, Société Générale, Crédit Agricole	10%-20%
C.Mutuel, B. Postale, B. Pop	<10%
Moyenne d'intermédiation du crédit	16%

Le taux d'intermédiation varie fortement entre les réseaux bancaires.

2- MODALITES DE RECHERCHE DE CREDIT

Le changement de banque à l'occasion du crédit immobilier

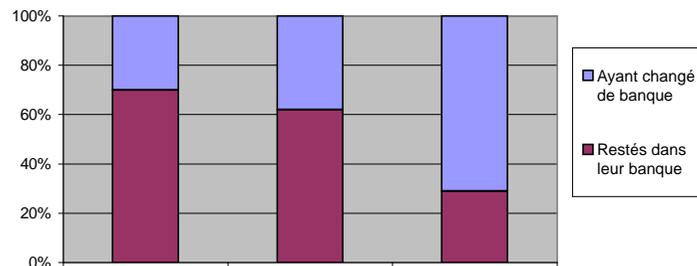
Emprunteurs auprès de leur banque initiale 60%
 Emprunteurs auprès d'une autre banque 40%



L'achat immobilier et l'emprunt lié resteront un facteur très important de mobilité bancaire et devrait continuer à alimenter la concurrence bancaire.

Impact de la sollicitation d'un courtier sur le changement de banque

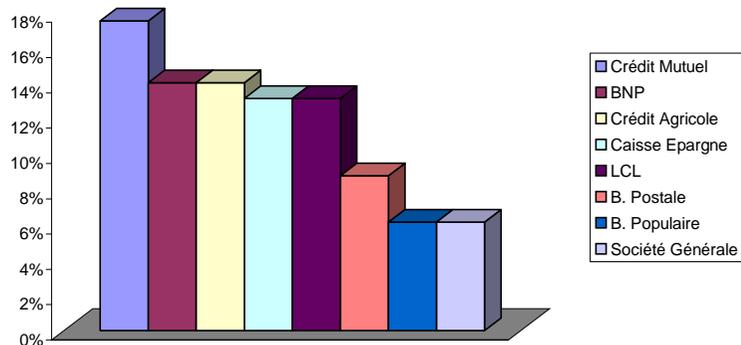
	Démarche personnelle (53% des dossiers)	Sollicitation courtier et non retenu (31% des dossiers)	Courtier intermédiaire (16% des dossiers)
Ayant changé de banque	30%	38%	71%
Restés dans leur banque	70%	62%	29%



La mobilité naturelle d'un emprunteur est de 40%. Cette mobilité est accrue considérablement en cas d'intermédiation par un courtier (71%). Le courtier en crédit accroît certes la mobilité bancaire, mais dans 29% des cas place le crédit dans la banque de l'emprunteur.

Les parts de marché crédit des banques dans l'étude

Crédit Mutuel	18%	LCL	13%
BNP	14%	B. Postale	9%
Crédit Agricole	14%	B. Populaire	6%
Caisse Epargne	13%	Société Générale	6%

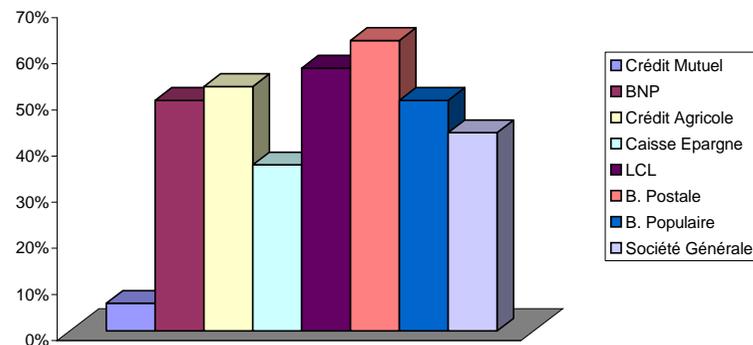


Des représentations des banques à croiser avec leurs parts de marché crédit immobilier sur les jeunes emprunteurs qui peuvent être relativement différentes de leur part de marché globale: ainsi on note une certaine surreprésentation de Crédit Mutuel, BNP et LCL. Crédit Agricole, Banque Pop et Société Générale sont plutôt en retrait.

Les taux de conquête de nouveaux clients par les banques via le crédit immobilier

Crédit Mutuel	6%	LCL	57%
BNP	50%	B. Postale	63%
Crédit Agricole	53%	B. Populaire	50%
Caisse Epargne	36%	Société Générale	43%

Moyenne : 40%



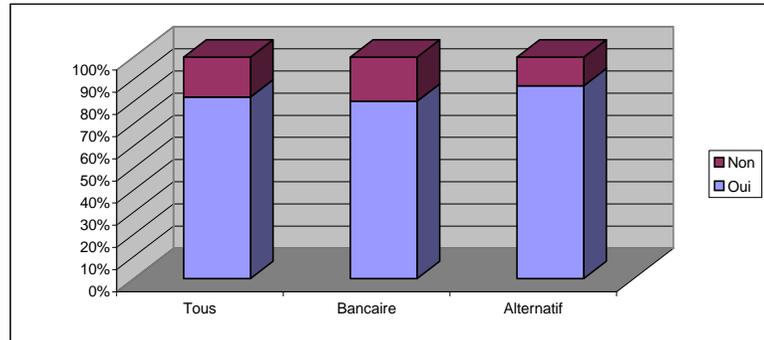
Les banques font donc de la conquête sur 40% des emprunteurs. (emprunteurs nouvellement conquis/total des emprunteurs). On note des réseaux bancaires en forte conquête, très au-delà de ce taux moyen (Banque Postale, LCL, Crédit Agricole) et a contrario, le Crédit Mutuel qui réalise des crédits sur ses propres clients tout en ayant la 1ère part de marché.

3- CONNAISSANCE DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Saviez vous avant votre emprunt qu'il existait une assurance emprunteur pour couvrir votre crédit en cas de problème de santé?

Selon la souscription du contrat d'assurance

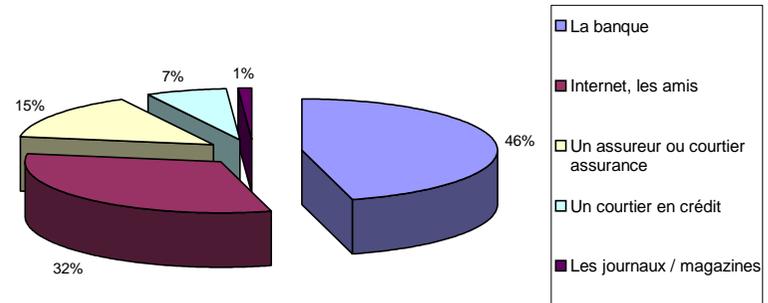
	Tous	Bancaire	Alternatif
Oui	82%	80%	87%
Non	18%	20%	13%



Ces taux sont similaires à ceux de 2010, forts, mais ne marquent pas d'évolution non plus.

Qui vous a le mieux informé sur cette assurance emprunteur ?

La banque	46%
Internet, les amis	32%
Un assureur ou courtier assurance	15%
Un courtier en crédit	7%
Les journaux / magazines	1%

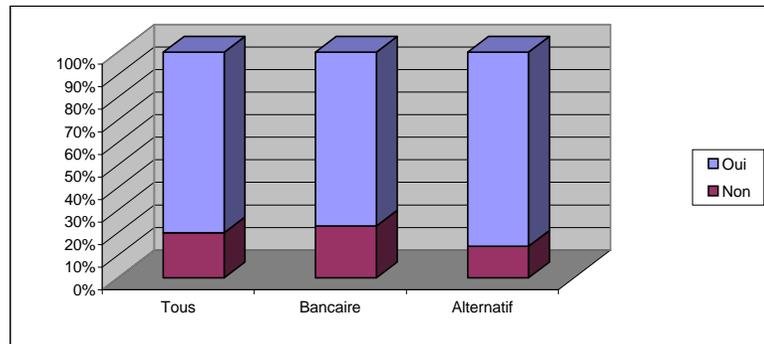


Dans moins de la moitié des cas, comme en 2009, l'information provient de la banque qui pourtant exige systématiquement cette assurance. L'information issue des courtiers en crédit est faible (7%) au regard de leur taux de sollicitation (47%). D'autant que le crédit de ces jeunes emprunteurs est fortement optimisable par la déliaison. Les assureurs et courtiers en assurance sont étonnamment peu présents. Pour le 1/3 des emprunteurs, la meilleure information reste celle qu'ils ont trouvée seuls (Internet, amis...).

Vous a-t-on remis une fiche standardisée d'information ?

Selon la souscription du contrat d'assurance

	Tous	Bancaire	Alternatif
Oui	80%	77%	86%
Non	20%	23%	14%

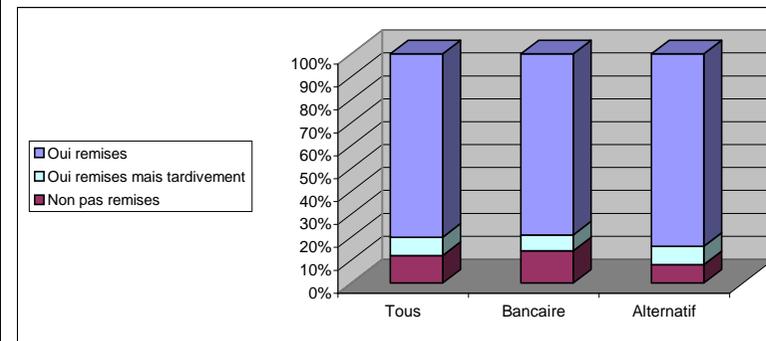


En 2011, la fiche standardisée n'a été perçue comme remise que dans 80% des cas, alors qu'elle est obligatoire depuis Juillet 2009. Mais il est vrai que les différents documents remis au client (fiche standardisée, notice d'information, certificat) sont souvent mal identifiés isolément. La fiche standardisée (3-5 pages) reste peu synthétique et est perçue comme un engagement de bon conseil plutôt que d'une synthèse des garanties et tarifs obtenus.

Avez-vous eu accès aux conditions générales ou notice d'information du contrat, et si oui les avez-vous eu avant de vous engager ?

Selon la souscription du contrat d'assurance

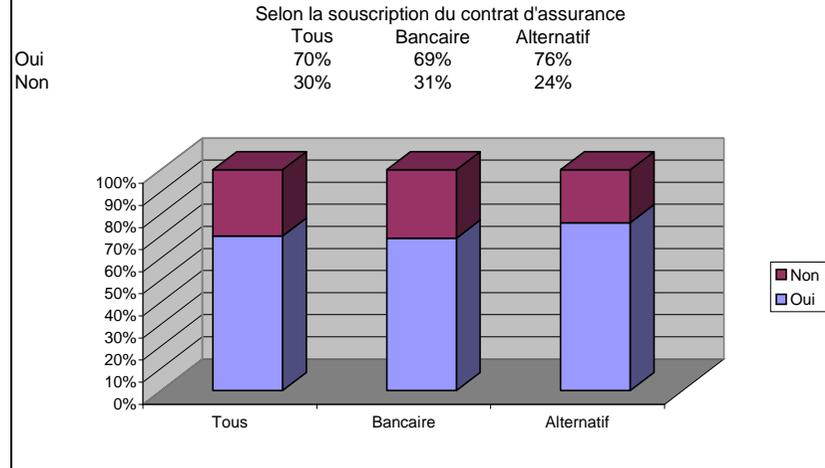
	Tous	Bancaire	Alternatif
Oui remises	80%	79%	84%
Oui remises mais tardivement	8%	7%	8%
Non pas remises	12%	14%	8%



Les documents sont remis, mais ils le sont parfois tardivement pour qu'un réel choix de l'emprunteur puisse s'opérer. Il est surprenant que l'accès libre aux dispositions générales du contrat ne soit pas une évidence. De plus, s'il était confirmé que 21% des notices n'étaient pas remises ou tardivement remises, des efforts d'information anticipée deviendraient nécessaires.

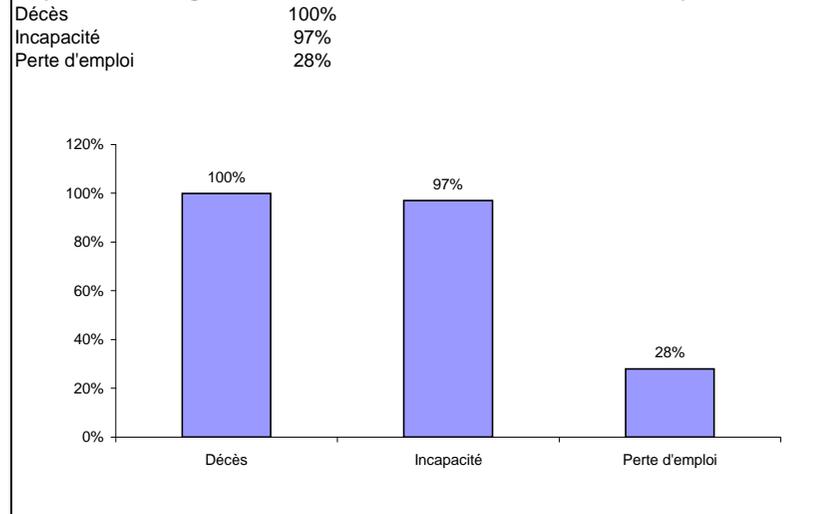
3- CONNAISSANCE DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Avez-vous eu l'impression d'être correctement renseigné sur cette assurance avant de la souscrire ?



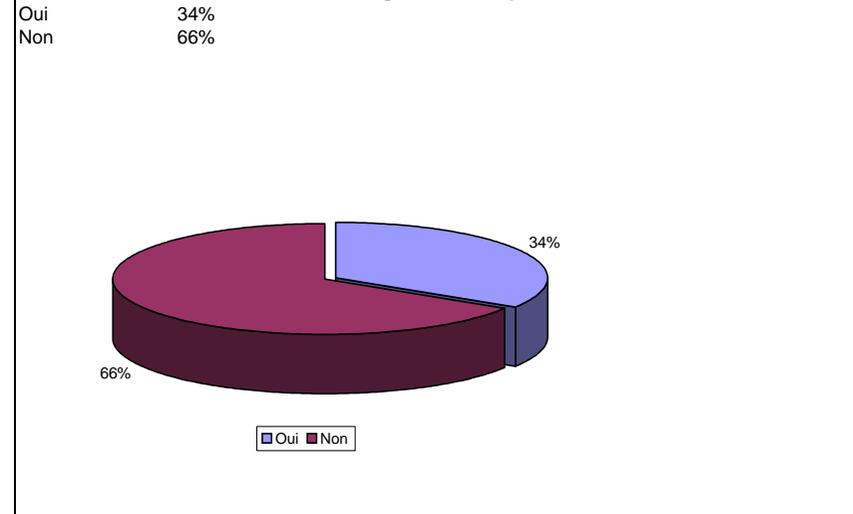
Au-delà des 20% qui estiment n'avoir pas reçu les documents, près d'1/3 estime avoir été insuffisamment renseignés sur cette assurance avant de la souscrire (1/4 chez les alternatifs).

Disposez vous des garanties suivantes dans votre contrat d'assurance emprunteur ?



Réelle amélioration de la perception des garanties décès et incapacité sans doute du fait de la modification de la question posée (réponses proches de la réalité du marché). En revanche, la garantie Perte d'Emploi est encore plus mal comprise. En effet, cette garantie est peu placée (autour de 5% des emprunteurs dans les banques traditionnelles et 25%-30% chez les spécialistes tels que CIF et CFF). La fiche standardisée n'a pas levé cette ambiguïté, particulièrement pénalisante pour les emprunteurs disposant d'un contrat de type "indemnitaire", dans lequel l'incapacité à travailler pendant une période sans emploi n'est même pas couverte.

Connaissez vous la différence entre des garanties incapacité indemnitaires/forfaitaires ?

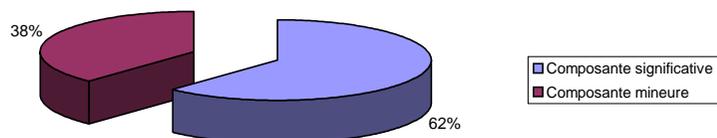


Bien que la fiche standardisée apparaisse comme étant correctement remise (80% des emprunteurs disent l'avoir reçue), moins d'un emprunteur sur 3 perçoit la principale différence de garanties entre les contrats, que cette fiche a voulu souligner. Cette différenciation fondamentale nécessite donc encore clarification, dans la fiche standardisée et les conditions générales (cf Etude BAO panorama des garanties avril 2011). Dès lors qu'il y a eu mise en concurrence de l'assurance emprunteur, le niveau de connaissance monte à 45%, tandis qu'il n'est que de 12% sur ceux qui n'ont pas essayé de souscrire une assurance hors banque. La concurrence est donc un facteur de meilleure évaluation des garanties par l'emprunteur, et d'un choix éclairé.

4- PERCEPTION DU COÛT DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Le coût de l'assurance dans le crédit est-il une composante significative du coût du crédit ou plutôt une composante mineure?

Composante significative 62%
Composante mineure 38%

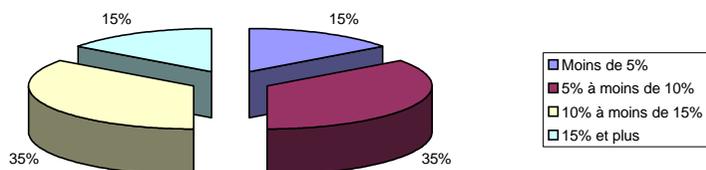


Le coût de l'assurance dans le coût du crédit est de mieux en mieux perçu, même s'il reste encore largement sous-estimé. Il apparaît aussi de plus en plus comme la partie optimisable du crédit.

Quel est le coût de l'assurance emprunteur dans votre crédit ?

72% des emprunteurs interrogés savent répondre à cette question. Parmi eux :

Moins de 5% 15%
5% à moins de 10% 35%
10% à moins de 15% 35%
15% et plus 15%



*Les 72%, qui savent répondre, annoncent un poids de l'assurance dans le coût du crédit de 8,9% en moyenne, soit une nette progression sur l'étude précédente (6,3%). La réalité mesurée sur le panel sondé en fonction du montant selon le nombre d'assurés, les quotités assurées, la durée des prêts est encore proche du double, car celle-ci s'établit à **18% du coût du crédit**. Il s'agit d'une moyenne, car le coût de l'assurance sur le coût du crédit est par exemple de 24% pour un couple assuré à 100-100 contre 12% pour un emprunteur solo.*

L'écart d'appréciation naît en partie de la confusion entre coût de l'assurance rapporté au coût du crédit (effet des intérêts, 19% en moyenne) et le coût de l'assurance rapportée aux mensualités remboursées (qui intègre aussi le capital, 6% en moyenne).

Coût exprimé en Euros par mois

73% des emprunteurs connaissent le coût mensuel de leur assurance.

Sur la base des éléments annoncés, l'écart d'estimation entre la mensualité déclarée et la mensualité recalculée est de l'ordre de 20% en sous-estimation, ce qui est un excellent score.

La prime annuelle moyenne déclarée est de 600€, alors que celle calculée donne plutôt 750€, sur cette tranche d'âge. Cette moyenne est très dépendante du nombre de coemprunteurs et des quotités exigées par les banques.

En effet sur un couple de co-emprunteurs de 33 ans (moyenne de l'étude), assurés à 100-100, la prime annuelle est de plus de 1.000€.

Quel est le coût de votre assurance exprimé en % du capital initial par an et par personne?

41% des emprunteurs interrogés savent répondre à cette question.
Le taux moyen annoncé est de 0,27%.

Pour les emprunteurs ayant souscrit à l'extérieur

Tranche d'âge	Taux moyen
<=30	0,14%
31-40 ans	0,23%

49% des emprunteurs interrogés savent répondre à cette question.
Le taux moyen annoncé est de 0,20%.

Pour les emprunteurs ayant souscrit à la banque

Tranche d'âge	Taux moyen
<=30	0,27%
31-40 ans	0,31%

38% des emprunteurs interrogés savent répondre à cette question.
Le taux moyen annoncé est de 0,30%.

Le taux d'emprunteurs capable de répondre à la question progresse chaque année, et en ce sens la Loi Lagarde a conduit à une formalisation de la concurrence.

Le taux de connaissance pour les emprunteurs ayant souscrit à l'extérieur approche les 50%.

L'écart de taux d'assurance est significatif (+50% ou -33%) entre coût alternatif et coût bancaire. Il s'agit d'une moyenne qui masque une différenciation encore plus significative corrélée avec les tranches d'âge.

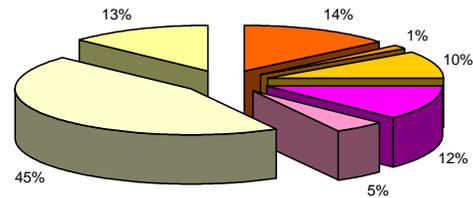
Cet écart de coût d'assurance appliqué à un couple d'emprunteurs équivaut en taux nominal (et non en % du capital initial) à un écart supérieur à 0,30% ce qui devient très significatif. Cet écart de coût d'assurance correspond aussi à l'effet de l'optimisation apporté par un PTZ représentant 9% du capital emprunté.

Si on se focalise sur les très jeunes emprunteurs (<=30 ans), l'écart de taux d'assurance est encore plus significatif (+93% ou -48%). Cet écart de coût d'assurance appliqué à un couple de très jeunes emprunteurs assurés 100-100 équivaut en taux nominal à un écart de 0,40%. Cet écart de coût d'assurance correspond aussi à l'effet d'optimisation apporté par un PTZ représentant 11% du capital emprunté.

5- MOTIVATION DU CHOIX DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Contrat souscrit auprès de la banque, motifs de choix

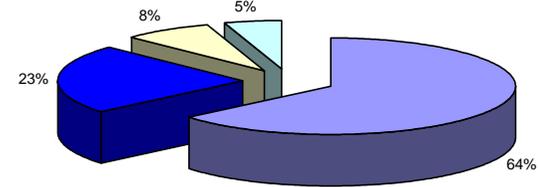
Choix externe interdit par la banque	14%	69,2% des emprunteurs
La Banque contestait l'assurance	1%	
Impact insupportable sur les conditions de crédit	10%	
Prix plus intéressant	12%	
Garanties plus intéressantes	5%	
Facilité-simplicité	45%	
Ne savait pas, n'y a pas pensé	13%	
Total	100%	



La principale raison de souscription du contrat bancaire est la facilité de souscription ou l'ignorance de la faculté de choisir (58%). En 2ème raison (24%), la contrainte de souscription du produit bancaire (pas eu le choix ou pénalisation sur le crédit). Pour 17% seulement, le choix a été fait pour l'offre d'assurance elle-même (prix / garanties), motif en forte régression (32% en 2009)

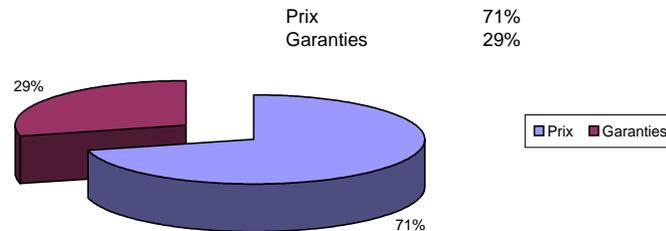
Contrat souscrit à l'extérieur de la banque, motifs de choix

Prix plus intéressant	64%	30,8% des emprunteurs
Garanties plus intéressantes	23%	
Emprunteur refusé par l'assurance bancaire	8%	
Recherche de conseil spécialisé	5%	
Total	100%	



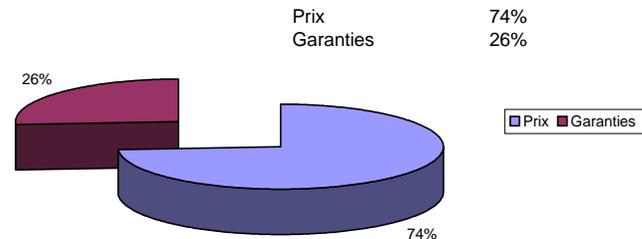
Dans 87% des cas le choix de s'assurer hors banque est fait pour l'offre d'assurance (garantie/prix), en hausse sur 2009 (81%). Dans 8% des cas (2% des emprunteurs au total), il s'agit d'emprunteurs pour qui la banque exige une assurance, mais n'a pas su apporter une solution mutualisée.

Contrat souscrit auprès de la banque - Répartition des motifs entre prix et garanties



Non seulement l'offre d'assurance pour elle-même a régressé comme raison du choix, mais le facteur prépondérant devient le prix! Et les garanties ne sont la cause de motivation que dans 29% des cas, ratios inversés par rapport 2009. Est-ce l'effet de la loi qui conduit l'emprunteur à se focaliser un peu plus sur les garanties? L'a-priori "plus cher" donc de "meilleure qualité" tombe face à la réalité.

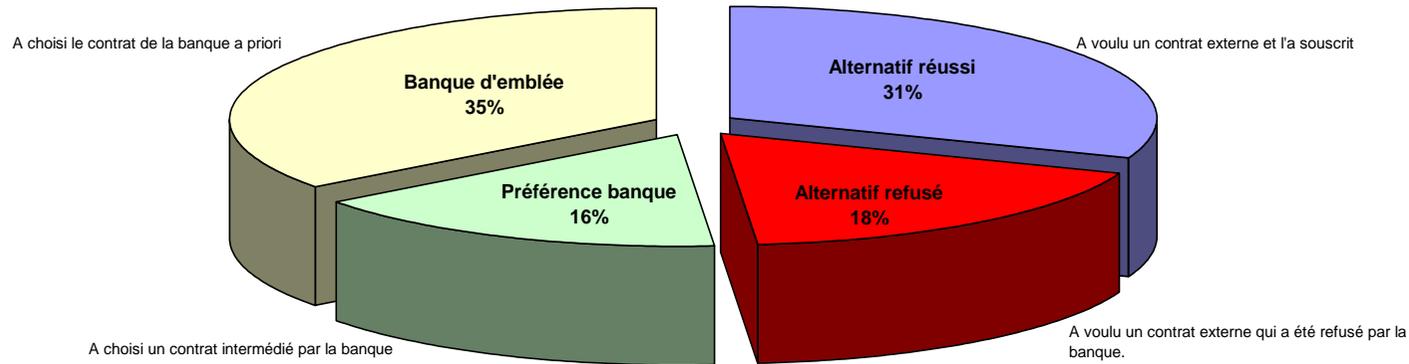
Contrat souscrit à l'extérieur de la banque - Répartition des motifs entre prix et garanties



Les garanties n'étaient citées que dans 15% des cas en 2009, et ont quasiment doublé. Est-ce lié à l'enrichissement des garanties proposées par les alternatifs cette dernière année qui ont eu un impact, ou une meilleure information des emprunteurs à travers la loi, ou une meilleure communication des alternatifs sur leurs garanties? Il ne suffit plus d'avoir du prix, l'équivalence de garanties contraint tout opérateur à se professionnaliser et à savoir parler des garanties. La contestation de l'équivalence de garanties est un très bon facteur de sensibilisation de l'emprunteur aux garanties de tous les contrats... consultés.

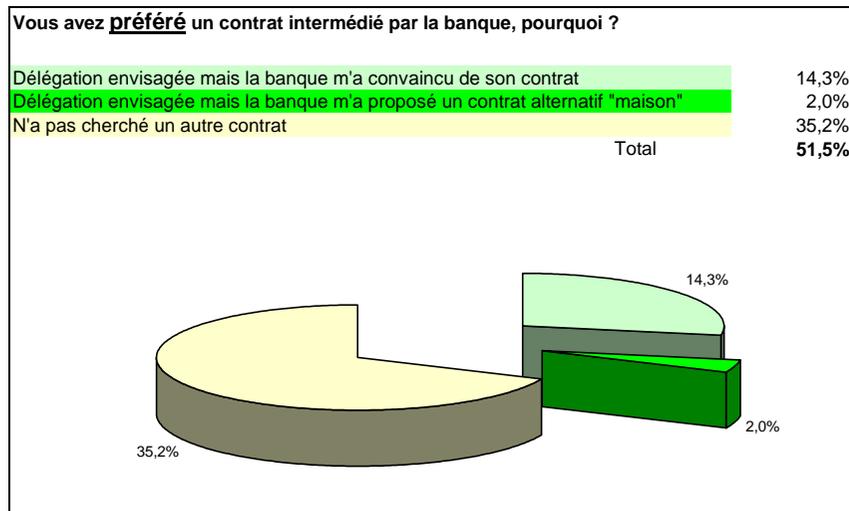
6- CHOISIR SON ASSURANCE EMPRUNTEUR - 4 SCHEMAS D'ACHAT

Les 4 schémas d'achat de l'assurance emprunteur

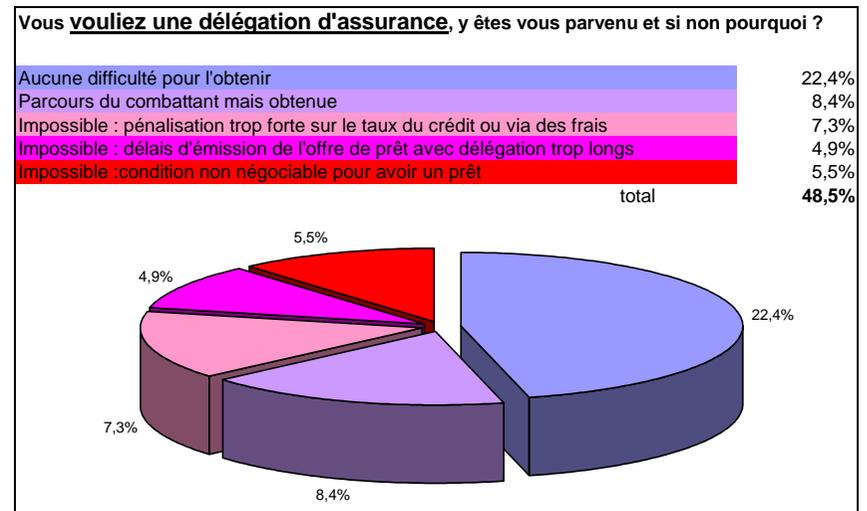


Les 2/3 des jeunes emprunteurs ont envisagé la délégation externe, d'où une bonne connaissance du sujet, mais en final seuls 31% en ont souscrit réellement une (moins de la moitié de ceux qui l'avaient envisagé). 34% au global y ont donc renoncé, pour deux types de motifs : l'empêchement par la banque de les laisser souscrire à l'extérieur ("alternatif refusé"- 18% sans formalisation de ce refus), ou le choix de l'offre bancaire car la banque a su finalement les convaincre ("préférence banque"-16%). 1/3 n'a jamais étudié la question d'une assurance externe à la banque. L'ouverture du marché attendue suite à la loi Lagarde n'a donc pas eu lieu et le taux de délégation externe a même diminué (38% -> 31%). Cette mesure confirme les appréciations extérieures portées par les opérateurs alternatifs, et les résultats des études IHS (juin 2010-juin 2011) avec des taux de délégation de 20% en 2010 ramenés à 14% en 2011. A noter qu'il s'agit de taux de délégation emprunteurs "tous âges", à traduire en taux de délégation de 40% et 28% sur les jeunes emprunteurs, ceux-ci représentant 50% des emprunteurs tous âges et cristallisant la quasi-totalité des externalisations d'assurance. Les deux études convergent donc à 28%-31% de délégations sur les jeunes emprunteurs.

Les graphes ci-dessous détaillent à gauche le parcours des emprunteurs qui ont cherché à obtenir une délégation (Alternatifs réussis+ alternatifs refusés = 48,5% des emprunteurs), à droite le parcours de ceux qui ont choisi un contrat intermédié par la banque (51,5% des emprunteurs).

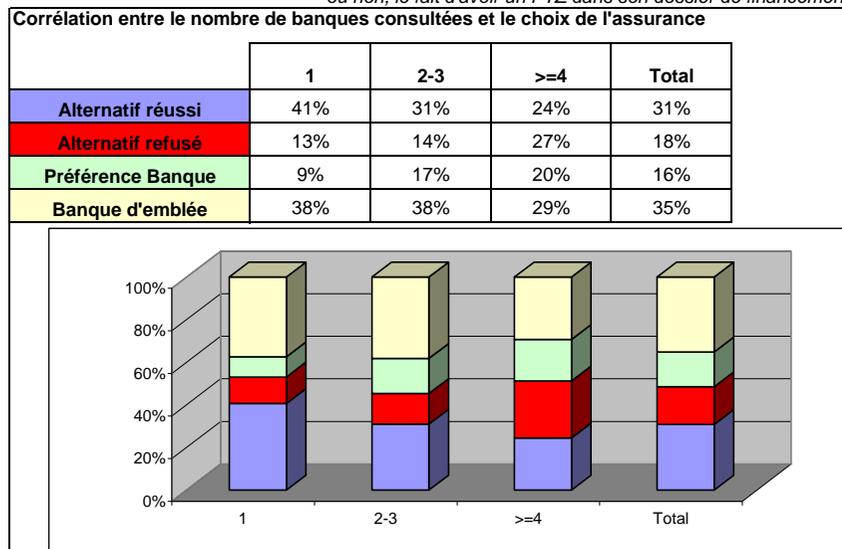


35% des emprunteurs ont souscrit naturellement, sans autre démarche, le contrat de leur banque. Au global, c'est 51,5% qui vont souscrire auprès de la banque, restent donc 16% qui l'ont choisi délibérément, soit convaincus par le produit/prix proposé en final par la banque (avec parfois des dérogations tarifaires), soit en acceptant une délégation alternative intermédiée par la banque (réseau BNP, Banque Pop...).

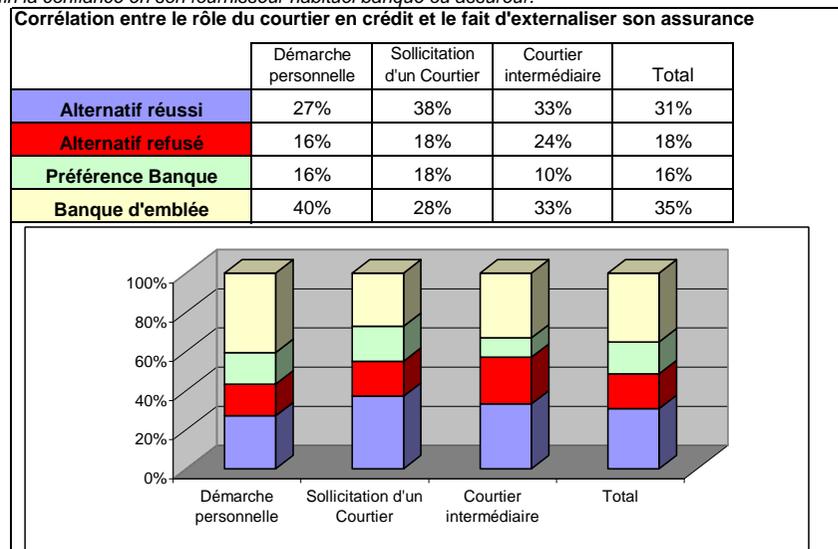


Au final 48,5% ont voulu souscrire une assurance externe, mais la banque les en a dissuadés fermement pour 17,7%. Les motifs de dissuasion sont de 3 ordres principaux : offre de prêt packagée à l'assurance non négociable, pénalisations financières, délais d'acceptation de la délégation par la banque incompatibles avec l'opération. Ainsi 36% de ceux qui voulaient une délégation n'ont pas pu l'imposer. Même dans les 31% qui ont pu l'imposer, 8% donc le quart qualifient l'acceptation de la délégation de "parcours du combattant".

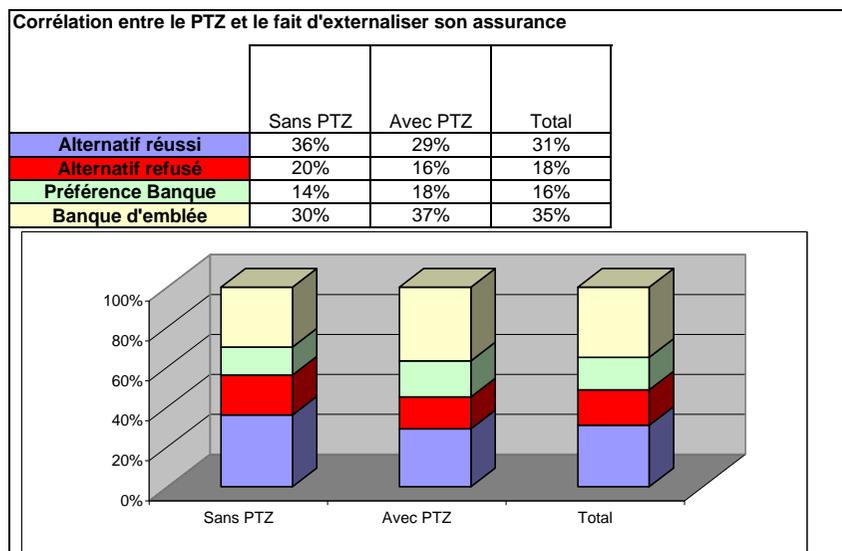
Les 4 tableaux suivants présentent la corrélation entre les 4 segments d'achat précédent avec différents critères d'analyse : la mise en concurrence entre les banques, le fait d'avoir eu recours à un courtier ou non, le fait d'avoir un PTZ dans son dossier de financement et enfin la confiance en son fournisseur habituel banque ou assureur.



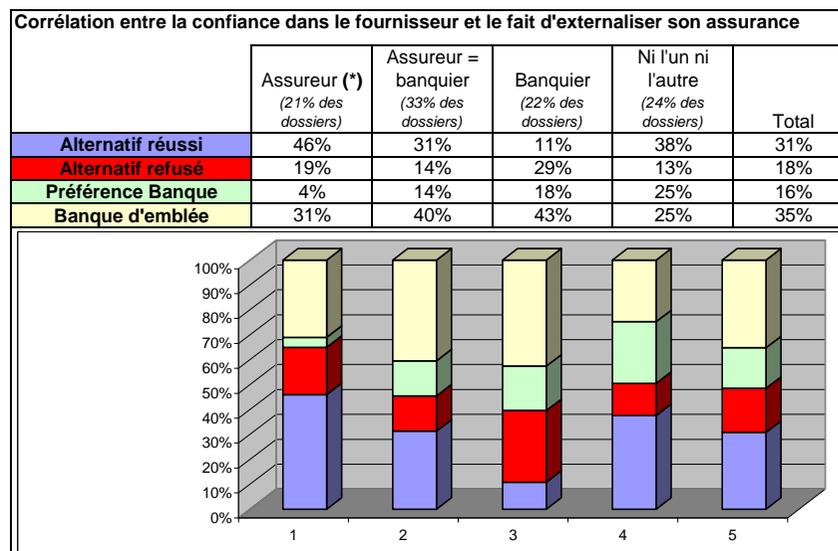
Les emprunteurs consultant une seule banque sont plus marqués : soit ils souscrivent à l'extérieur et réussissent largement (leur dossier nécessite peut être une optimisation indispensable que la banque intègre mieux), soit ils n'ont même pas essayé. A l'opposé les "acharnés" de la mise en concurrence souscrivent finalement moins l'assurance à l'extérieur et ont plus de difficulté à l'imposer. Peut être arbitrent ils plus entre l'optimisation dans le crédit lui-même et celle amenée par l'assurance : ils ont d'ailleurs changé de banque à 54% (versus 40% en moyenne)



Les emprunteurs sans courtier sont ceux qui essaient le moins d'accéder à une assurance externe et la souscrivent donc le moins. Ceux qui font appel à un courtier sans le retenir au final ont le plus fort taux de sollicitation d'une délégation, et le meilleur taux de concrétisation : le courtier est alors réduit à un rôle de conseil et il joue son rôle. Enfin, quand le prêt est intermédié, l'achat de l'assurance alternative est moindre. Bien qu'en contradiction avec la loi, le courtier subit souvent des grilles de taux de crédit différentes avec/sans assurance. Il valorise alors son rôle auprès du client par l'affichage d'un taux nominal attractif, au détriment du conseil sur la déliaison, souvent plus efficace.



Les primo-accédants, qui bénéficient du PTZ, sont ceux qui vont le moins prendre leur assurance à l'extérieur. Déficit d'information, difficulté pour imposer leur choix, pour obtenir un prêt ? Notons que leur dossier de financement est déjà d'une durée de 24 ans...

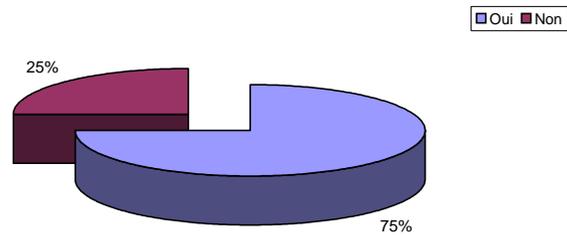


La question était : "pour l'assurance emprunteur à qui faites vous le plus confiance : banquier ou assureur ?". La corrélation est donc forte et évidente entre la confiance dans le fournisseur et le choix opéré. Les sceptiques quant à eux imposent plus froidement la solution économiquement optimale pour eux.

7- DROIT DE CHOISIR SON ASSURANCE EMPRUNTEUR

Saviez vous que depuis le 1er septembre 2010 vous aviez le droit de choisir votre assurance emprunteur ?

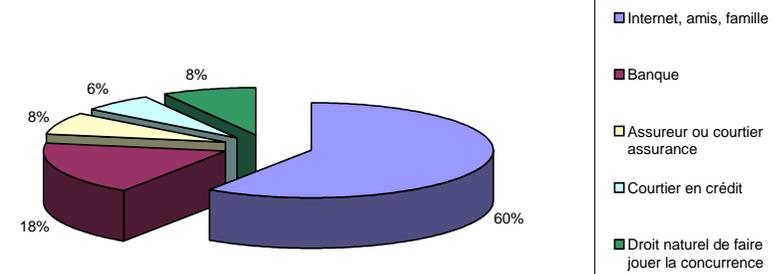
Oui 75%
Non 25%



Des taux relativement proches de ce qui était déclaré avant la loi sur le droit de choisir son assurance emprunteur : la loi n'a pas fondamentalement modifié cet a priori "naturel" qu'ont les emprunteurs de se sentir libres de choisir cette assurance. Et ce, comme toutes les autres qui sont obligatoires (Auto, Mrh...), et qui pourraient tout autant être considérées comme protectrice d'un bien financé.

Si vous le saviez, où l'aviez vous appris ?

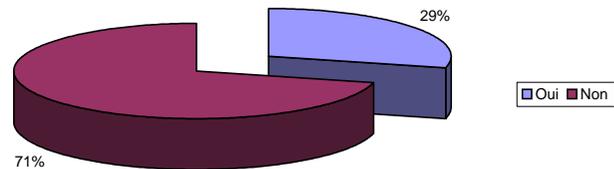
Internet, amis, famille 60%
Banque 18%
Assureur ou courtier assurance 8%
Courtier en crédit 6%
Droit naturel de faire jouer la concurrence 8%



Au-delà du droit naturel de choisir du consommateur, c'est par lui-même que l'emprunteur a pris connaissance de sa liberté, plus que par les opérateurs du marché du crédit. La loi ne peut efficacement faire reposer un devoir de conseil "indépendant" sur des acteurs parties prenantes dans la distribution.

Cette loi vous a-t-elle été utile ?

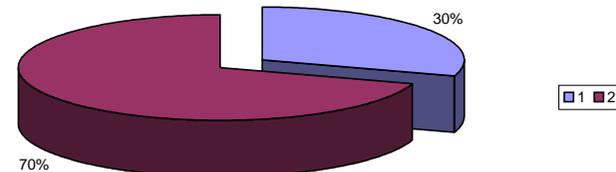
Oui 29%
Non 71%



L'utilité de la loi n'apparaît pas clairement. D'ailleurs les taux de délégation ont plutôt régressé. La loi ne leur a apporté aucun moyen opérationnel d'imposer leur choix d'assurance qui se fait en période précontractuelle avant l'émission de l'offre de prêt. Evidemment la loi n'a été utile (39%)

Avez-vous invoqué le droit de choisir sans être pénalisé ?

Oui 30%
Non 70%

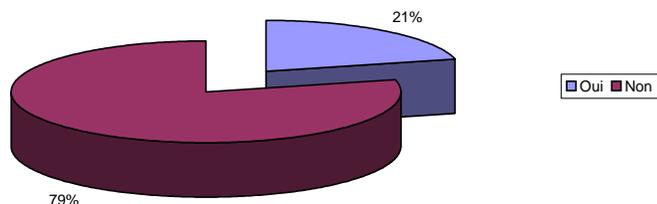


La loi ne peut contraindre la banque à prêter et comme le premier document contractuel est l'offre de prêt formelle qui intègre déjà l'assurance, l'emprunteur se sent démuné pour en demander l'application. Le ratio correspond aussi plus ou moins à ceux qui se sont battus pour imposer l'assurance externe et ceux qui ont échoué.

7- DROIT DE CHOISIR SON ASSURANCE EMPRUNTEUR

Des frais de délégation sont ils justifiés ?

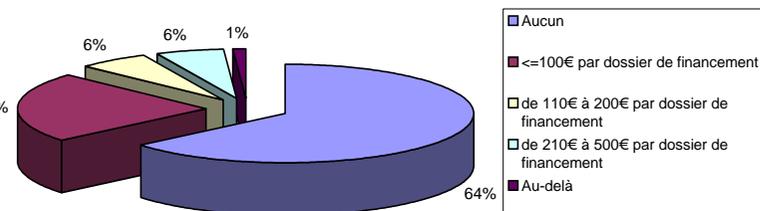
Oui 21%
Non 79%



Les frais de délégation sont mal perçus par les emprunteurs et ne trouvent pas de légitimité à leurs yeux puisqu'ils disposent d'un droit de choisir leur assurance. Un droit ne peut pas être monnayé.

Frais de délégation, à quel niveau maximum estimez vous qu'ils pourraient raisonnablement

Aucun 64%
<=100€ par dossier de financement 23%
de 110€ à 200€ par dossier de financement 6%
de 210€ à 500€ par dossier de financement 6%
Au-delà 1%



Seuls 13% des emprunteurs considèrent que le maximum autorisé pour des frais de délégation peut dépasser 100€. Ce qui est loin des montants pratiqués, certes pas couramment, mais où des frais de 150€ par prêt et par emprunteur sont demandés, annulant au moins une année d'écart de tarif entre 2 offres concurrentes. Ces frais faussent la concurrence.

Pénalisations financières annoncées et subies

La question sur les pénalisations financières subies n'a été abordée qu'avec les emprunteurs ayant externalisé leurs assurances, excluant de fait tous ceux qui avaient renoncé à l'externalisation à cause de ces pénalisations et ne considère donc que les pénalisations les plus légères. En ce sens l'étude présente une lacune.

10% des emprunteurs ayant présenté une délégation de bénéfice ont subi une augmentation de leur taux nominal de 0,25% en moyenne.

10 autres pourcents des emprunteurs ont subi des frais de dossiers de 250€ en moyenne.

Et 3% ont subi des pénalisations sur d'autres caractéristiques de leur offre de prêt (souplesse-modularité, pénalités de remboursement anticipé)

Taux de délégation de l'assurance selon le réseau bancaire

Organisme prêteur	tx de
BNP	>30%
Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Banque Populaire, Société Générale,	30%
Banque Postale	20%
Caisse Epargne	<15%
Total moyen de délégations	30%

Deux réseaux bancaires (Caisse Epargne et Banque Postale) affichent des taux de délégations clairement en dessous de la moyenne, sur la cible des jeunes emprunteurs. Historiquement BNP a eu une stratégie de double offre interne avec Cardif et que seules les délégations hors Cardif devraient être analysées

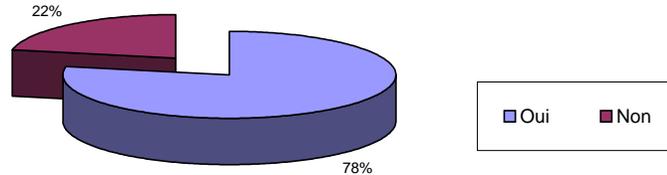
L'assurance emprunteur est-elle prise chez votre assureur habituel ?

L'assurance emprunteur est placée dans 12% des cas chez l'assureur habituel. Même si les plus grands réseaux assureurs (Macif, Maaif, MMA, Axa, Allianz, Generali, ...) ont tous une offre assurance emprunteur régulièrement affichée dans les comparatifs consommateurs, ces réseaux n'ont étonnamment pas développé une image de spécialistes sur ce secteur auprès de leurs propres assurés. Pourtant le moment du crédit est un fort moment de mobilité assurance, la prime assurance emprunteur est élevée, un jeune sur 2 est concerné (50% des français deviennent propriétaires entre 25 et 40 ans) et ce marché très conséquent devrait s'ouvrir à la concurrence. Une communication grand public serait donc très pertinente mais n'est sans doute pas engagée du fait d'une trop faible visibilité des effets opérationnels de la loi.

8- CREDIT IMMOBILIER ET ASSURANCE HABITATION

La banque vous a-t-elle proposé une assurance habitation pour le bien financé ?

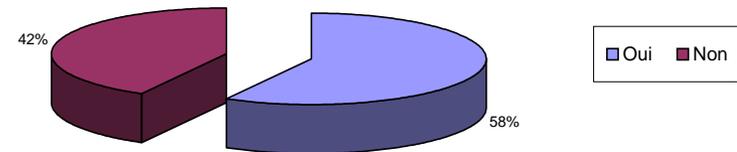
Oui 78%
Non 22%



Les banques proposent quasi systématiquement l'assurance habitation avec le crédit immobilier et la pression devient de plus en plus présente. Le taux de présentation a encore progressé de 10% depuis 2009.

En avez-vous profité pour mettre en concurrence votre assurance habitation ?

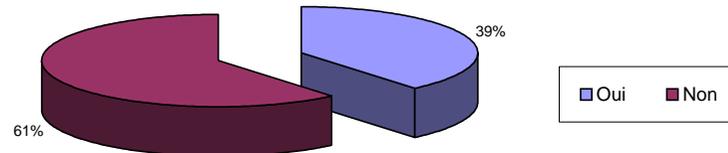
Oui 58%
Non 42%



Le crédit immobilier, comme tout déménagement donne lieu à une mise en concurrence dans la majorité des cas.

Avez-vous changé d'assurance habitation ?

Oui 39%
Non 61%



Le taux de changement confirme celui de 2009. Le taux est entre 2 et 3 fois supérieurs au taux courant annuel chez les assureurs établis. Heureusement pour les assureurs MRH que la probabilité d'achat immobilier ne dépasse pas 6% chaque année sur ces tranches d'âge car la redistribution des pdm serait très accélérée.

Evolution de la part de marché assurance habitation au moment du crédit immobilier

Types d'acteurs	Part de marché avant	Part de marché après
Mutualistes : Macif, Maaf, Matmut, Groupama, AGPM..	51%	38%
Assureurs traditionnels : Axa, Allianz, Gan, ...	21%	16%
Banques	21%	39%
Divers : direct...	7%	6%

Le phénomène s'accélère.

Il existe une corrélation significative entre changement d'assureur MRH et changement de banque. Le taux de résiliation est extrêmement élevé sur tous les segments de marché (Ass.Traditionnel, Mutualiste, Banque) sans exception, même si celui-ci est légèrement moindre chez les mutualistes (37% versus 43%)

Les banques conquièrent 65% des MRH des emprunteurs qui ont changé de MRH, contre 42% en 2009.

Le taux de concrétisation atteint 30% sur les sollicitations MRH des banques, en progrès sur 2009 (27%).

BAO, Banque Assurance Optimisation, est un cabinet d'expertise au service des opérateurs du marché exerçant des activités banque et assurance auprès du grand public. Créé début 2006, BAO développe une expertise auprès des leaders du marché de l'assurance et des plus grands groupes bancaires distributeurs d'assurance.

Spécialiste de l'assurance emprunteur et expert du marché, BAO compare les offres et les pratiques des opérateurs pour analyser le marché, mène des enquêtes directement auprès des consommateurs, les met à disposition de ses clients pour les conseiller dans leurs choix stratégiques liés à l'offre d'assurance, ses modes de distribution, les solutions de gestion administrative et technique, les systèmes d'information adéquats, ainsi que sur la souscription médicale. BAO met ainsi régulièrement son Observatoire de l'assurance emprunteur à disposition du public le plus large.

BAO a publié un 1^{er} **état du comportement des jeunes emprunteurs en matière d'assurance de prêt en janvier 2010**, après la mise en œuvre de la fiche standardisée. La présente étude propose un point sur la situation un an après la mise en œuvre de la loi Lagarde qui visait la liberté du choix de l'emprunteur quant à son assurance emprunteur, et l'ouverture de ce marché à la concurrence. Elle vise à identifier les ressorts et les modifications du marché, vécus côté consommateur.

BAO a publié en avril 2011 un **panorama des garanties** pour éclairer la notion d'équivalence de garanties et proposer une pesée des contrats. Ce panorama mettait notamment en exergue que les garanties des contrats alternatifs bénéficiaient d'un score moyen supérieur aux contrats bancaires.

Typologie de contrats	Contrats groupes bancaires	Contrats alternatifs		
		Mutualistes	Courtage	Filiales de banque
Score moyen garanties	78,2	90,5	82,7	72,4
		85,1		
		82,7		

Les assureurs alternatifs ayant durant cette année 2011 régulièrement revu et enrichi leurs offres, une nouvelle édition du panorama des garanties sera prochainement éditée.



40a, rue de la Villette 69003 Lyon
<http://www.baofrance.com>
 Contact : Vivien Guette
vivien.guette@baofrance.com
 04.78.62.16.64