



Libre choix de l'assurance emprunteur immobilier : 3 lois pour quelle réalité ?

Bilan des lois Lagarde, Hamon et Bourquin



1^{er} Juillet 2020

CONTEXTE

À l'occasion d'un crédit immobilier, la souscription d'une assurance emprunteur est exigée par la banque. Le choix de cette assurance est capital, tant en termes de garanties que de tarifs, car elle constitue une part majeure du coût du crédit, au même rang que les intérêts¹. Le libre choix de cette assurance par l'emprunteur, en dehors du contrat proposé par sa banque, se pratiquait déjà depuis le début des années 2000. Depuis 2010, la législation a été largement renforcée pour consolider la liberté de choisir son assurance emprunteur à la souscription du crédit (délégation d'assurance) et en cours de crédit (substitution d'assurance).

Ainsi, trois textes se sont superposés afin d'améliorer l'ouverture du marché de l'assurance emprunteur :

- **La loi « Lagarde »**, du 1^{er} juillet 2010, affirmant le droit pour l'emprunteur de choisir son assurance dès lors que les garanties apportées sont équivalentes à celles proposées par la banque. Cette loi a été peu à peu interprétée par les banques pour traiter du choix de l'assurance **uniquement au moment de la souscription du crédit**.
- **La loi « Hamon »**, applicable depuis juillet 2014, prévoit la possibilité pour l'emprunteur de changer son assurance **à tout moment au cours de la première année** de son crédit (substitution Hamon).
- **L'amendement « Bourquin »**, applicable depuis janvier 2018, traite du changement d'assurance **au-delà de la première année du crédit** (substitution Bourquin).

Sur ce marché, il existe deux catégories d'opérateurs :

- **Les établissements prêteurs**, qui distribuent leurs contrats d'assurance avec leurs crédits immobiliers et détiennent toujours **plus de 85% du marché** à ce jour. Ils proposent leurs contrats standards d'assurance directement dans leurs offres de prêts ou, lorsque l'emprunteur manifeste son intérêt pour un contrat externe, leurs contrats « défensifs », moins onéreux.
- **Les acteurs dits « alternatifs »**, qui distribuent des contrats d'assurance emprunteur externes à la place des contrats des banques à la souscription du crédit ou en cours de prêt.

SECURIMUT est un acteur « alternatif », au service d'une quinzaine de partenaires assureurs et distributeurs, leader du changement d'assurance emprunteur immobilier en cours de prêt.

SECURIMUT souhaite partager son analyse des conséquences de l'évolution législative sur l'ouverture du marché de l'assurance emprunteur au travers de cette étude, motivée notamment par le bilan organisé par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) sur ce sujet.

L'expérience historique de SECURIMUT lui permet d'étudier sa production sur les trois moments de vente de l'assurance emprunteur :

- En « délégation d'assurance » au moment de la souscription d'un crédit, que SECURIMUT pratique depuis l'origine.
- En substitution au-delà de cette 1^{ère} année, que SECURIMUT a pratiquée dès 2008 au titre de l'article L113-12 du Code des assurances (droit annuel de résiliation des contrats) puis au titre de l'amendement Bourquin dès 2018.
- En substitution « Hamon » pendant la 1^{ère} année du crédit depuis juillet 2014.

Par ailleurs, **SECURIMUT pratique la substitution d'assurance bancaire sous mandat de mobilité depuis 2014**, ce qui lui permet de maîtriser intégralement les opérations de changement et de suivre précisément les échanges avec les banques (délais de réponses, nombre et nature de ces réponses...).

Chaque contrat de substitution adressé aux banques par SECURIMUT **respecte d'emblée, et a minima, tous les critères² d'équivalence de garanties satisfaits par le contrat bancaire**.

Les données chiffrées de cette étude sont arrêtées au 20 février 2020. Ainsi, toutes les désorganisations liées à la crise sanitaire n'ont pas d'effet sur cette étude qui donne l'état du marché pour SECURIMUT jusqu'avant cet événement. La période observée a été adaptée pour disposer d'informations complètement déroulées à cette date. Pour la plupart des résultats, il s'agit de la production réalisée jusqu'au 3^{ème} trimestre 2019.

¹ Un prêt de 170 000 € (prêt moyen) accordé à un couple d'emprunteurs de 34 ans sur une durée de 20 ans au taux nominal de 1,30 % occasionne des intérêts pour un montant total de 23 148 €. S'ils sont assurés à 100% chacun en décès invalidité / incapacité de travail (franchise 90 jours), au tarif bancaire moyen de 0,28% du capital initial par an et par personne (TAEA 0,495% chacun), le coût total de l'assurance sera de 19 040€, soit presque autant que le coût des intérêts.

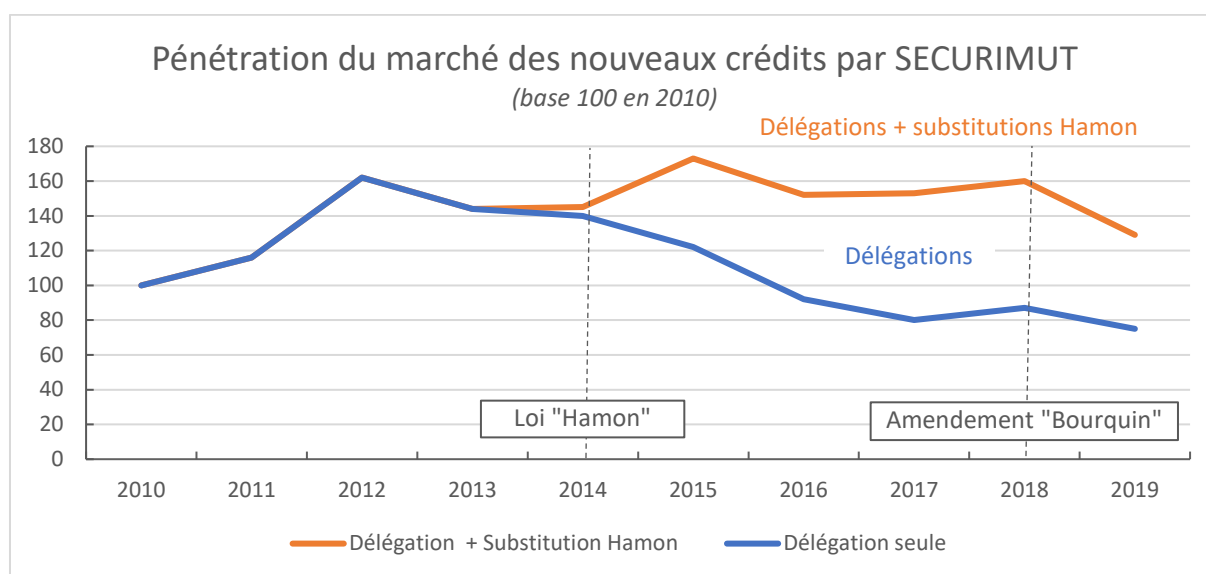
² L'équivalence du niveau de garanties entre deux contrats s'établit selon l'avis du CCSF du 13 janvier 2015, qui détermine pour les garanties décès / incapacité / invalidité, 13 critères in abstracto et 5 critères *in concreto*, soit 18 au total. Les banques peuvent exiger le respect de 11 critères parmi ces 18 dès lors que leur contrat les respecte aussi.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Malgré les efforts du législateur pour favoriser le libre choix de l'assurance emprunteur, ce marché évolue à l'encontre de son environnement réglementaire.

1. Le libre choix initial de l'assurance emprunteur hors banque (délégation) ou son changement en 1^{ère} année des prêts

Les délégations d'assurance et les substitutions Hamon relèvent globalement de la même intention du consommateur de choisir son assurance hors banque, ce qu'il parvient parfois à obtenir lors de la négociation de son prêt, ou *a posteriori* si la contrainte mise par la banque sur les conditions ou l'octroi du crédit sont trop fortes. **Cette production doit être mise au regard des volumes de nouveaux crédits immobiliers du marché.**

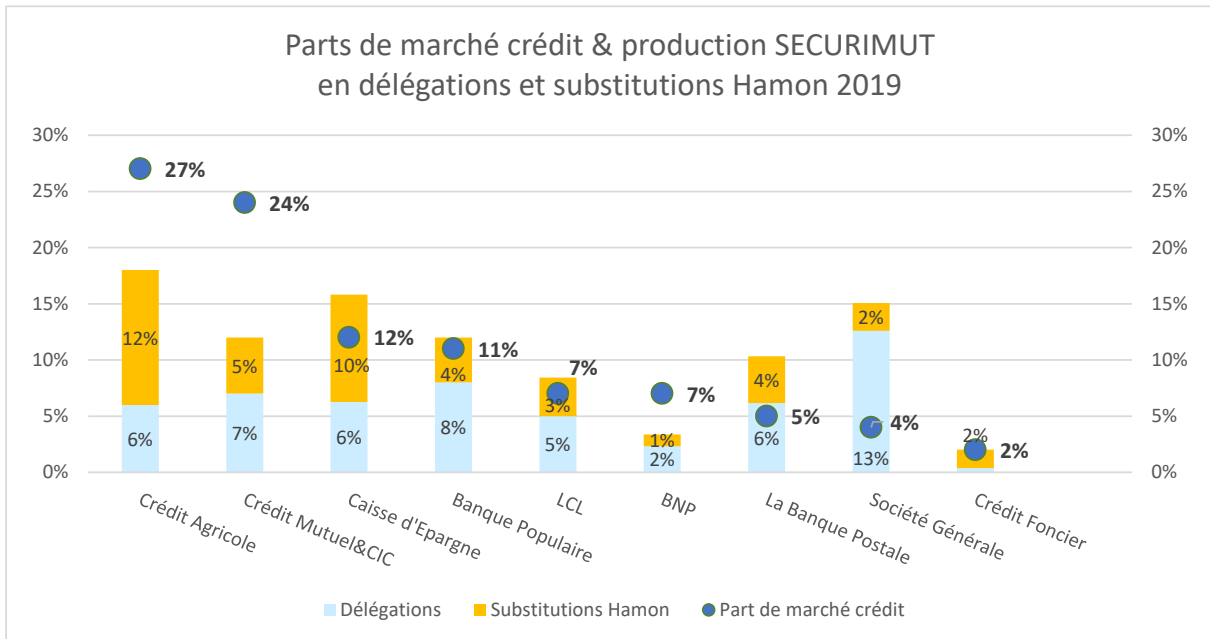


SECURIMUT a constaté qu'à chaque nouvelle loi visant à garantir la liberté de l'emprunteur de choisir son assurance, la délégation d'assurance est devenue plus laborieuse, ce que les substitutions Hamon sont à peine parvenues à compenser. **Le choix initial de l'assurance emprunteur ne s'exerce donc désormais que difficilement. La part de délégations d'assurance a baissé en 10 ans, et la loi Lagarde de 2010 est sans doute la moins appliquée de toutes.**

Les courtiers en crédit en font la dure expérience, comme l'a souligné la récente alerte du 29 janvier 2020 de l'avocat de l'Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédits (APIC) dans un courrier adressé au ministre de l'Economie.

Cette capacité à restreindre le choix des consommateurs au moment des crédits est suffisamment forte pour que, fin 2017, certaines banques décident d'augmenter significativement leurs tarifs d'assurance sur la durée effective des crédits³ (Caisse d'Epargne, Crédit Foncier de France, Banque Populaire, suivis de La Banque Postale en 2018), sans craindre d'effets « sanction » sur les délégations d'assurance.

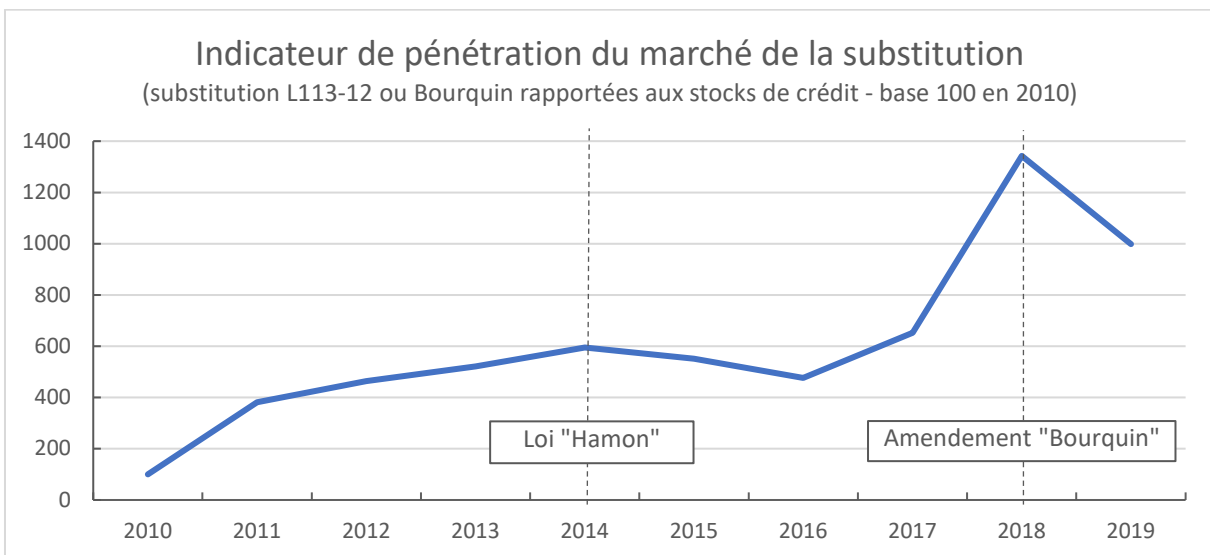
³ Durée effective = durée moyenne de détention du crédit, soit 8 ans.



L'analyse par banque montre que certaines d'entre elles sont clairement sous-représentées dans les délégations de SECURIMUT par rapport à leur part de marché sur les nouveaux crédits immobiliers. Pour certains, **cette fermeture donne lieu à un recours massif au dispositif Hamon pour déjouer le resserrement de la délégation**, tandis que pour d'autres, le placement de leurs contrats défensifs semble donner satisfaction aux emprunteurs quant au prix de l'assurance. Pour autant, la loi Hamon ne corrige que partiellement les refus de délégation, certains emprunteurs n'étant pas informés des droits offerts par cette loi.

2. La substitution d'assurance en cours de prêt

La substitution en cours de prêt doit être rapprochée des encours de crédit pour juger de son efficacité, c'est-à-dire au stock des 6 millions de crédits immobiliers détenus par les banques.

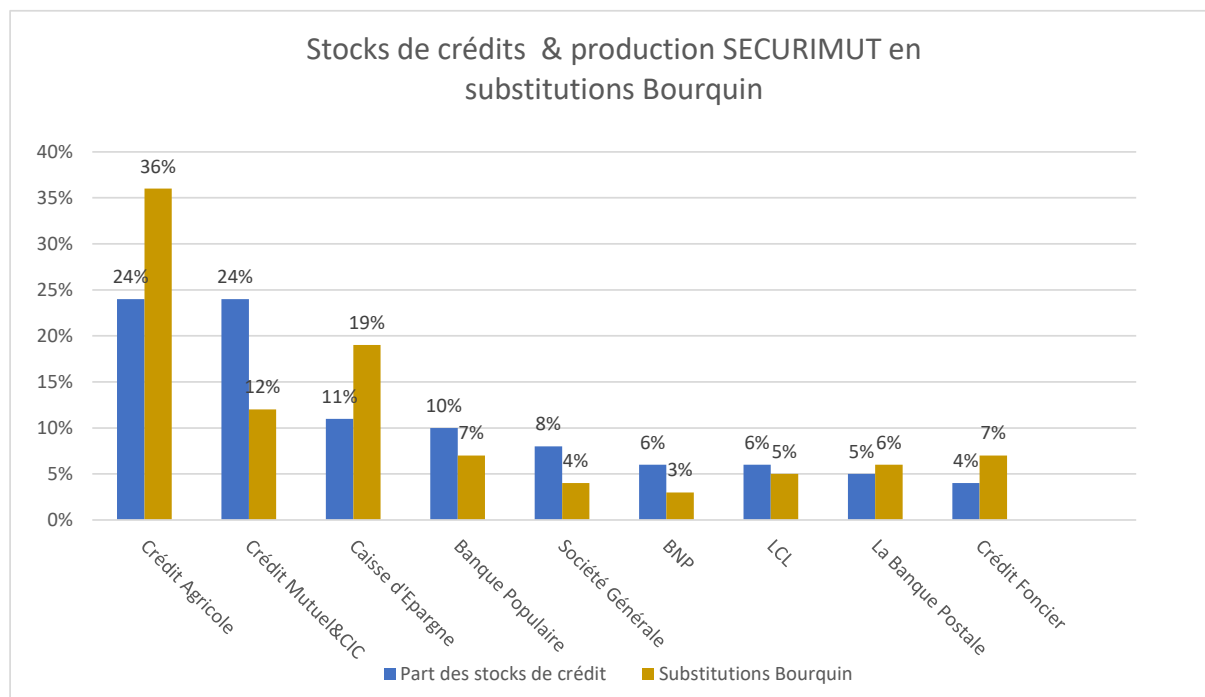


Depuis 2008, SECURIMUT opérait avec succès des changements d'assurance en cours de prêt, au titre de l'article L113-12 du code des assurances (résiliation annuelle) ou des dispositions des contrats bancaires. Ces substitutions d'assurance représentaient jusqu'à un tiers de la production de SECURIMUT avant la Loi Hamon. Elles se sont fortement réduites lors de la mise en place de cette loi en 2014. En effet, les banques ont utilisé le nouveau droit au changement d'assurance en première année des crédits comme une possibilité de l'interdire au-delà, alors qu'elles l'acceptaient auparavant.

Ces substitutions se sont ensuite redéveloppées avec la préparation de l'amendement Bourquin. Ainsi, SECURIMUT a enregistré une forte progression des signatures de contrats dans la 2^{ème} partie de l'année 2017, en vue d'un changement d'assurance à effet 2018.

Courant 2018, ces substitutions « Bourquin » ont subi une nouvelle baisse liée aux pratiques bancaires, notamment fondée sur la contestation de la date d'échéance. En effet, les banques se sont mises à évoquer une date d'échéance à respecter, sans que celle-ci ne soit prévue contractuellement ni communiquée aux emprunteurs.

La sensibilité de chaque banque aux substitutions Bourquin découle essentiellement de la part des stocks de crédit de chacune d'elle, du coût historique de leur assurance et de leur capacité initiale à contraindre l'emprunteur à opter pour leur contrat bancaire.



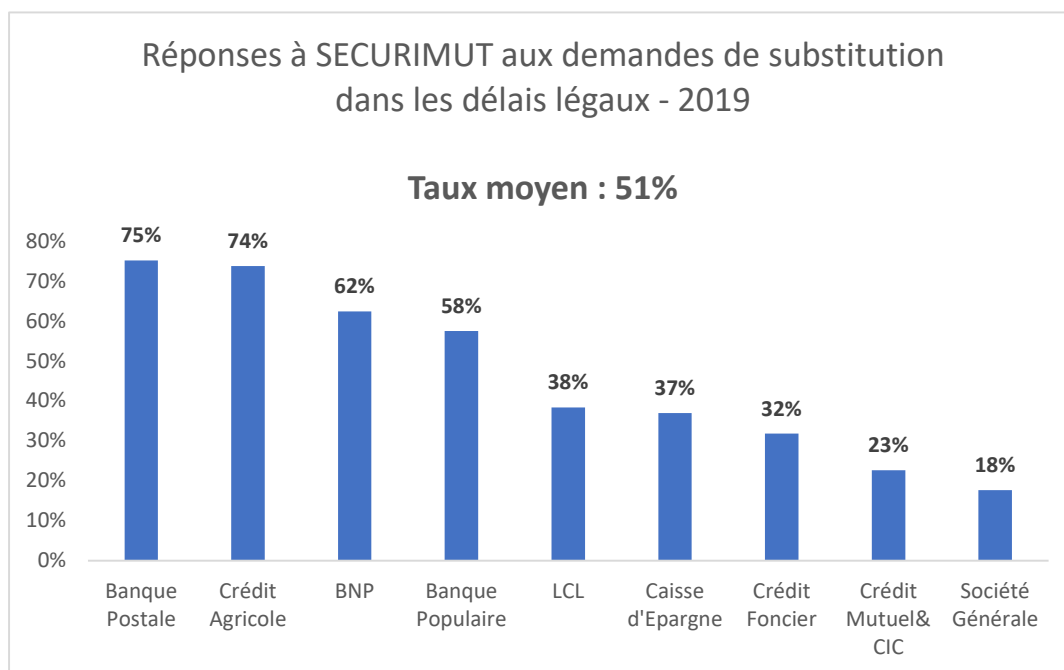
3. La gestion des demandes de substitutions : une législation peu respectée par les banques

SECURIMUT pratique depuis 2014 la substitution d'assurance emprunteur sous mandat de mobilité pour le compte de l'emprunteur. À ce titre, elle gère la demande de substitution ainsi que la totalité des échanges avec la banque jusqu'à la mise en place effective du contrat.

Les démarches de substitution sont de plus en plus complexes, malgré la Loi Hamon et l'amendement Bourquin. Aujourd'hui, mener à bien une substitution nécessite de maîtriser parfaitement la législation afin de déjouer les manœuvres dilatoires des banques, ce qui reste globalement inaccessible à un consommateur isolé. Les écueils suivants sont les plus courants et pénalisants :

- **Le faible respect des délais** : la moitié seulement des réponses bancaires arrive dans les délais légaux (10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande), le quart allant jusqu'à 15 jours de retard et le dernier quart n'arrivant jamais ou avec plus d'un mois de délai.

Un tiers des demandes nécessite d'être relancé par SECURIMUT, faute de réponse dans les 20 jours, et la moitié d'entre elles requiert même plusieurs relances consécutives.



- **Le non-respect du mandat** : ces délais de réponse hors cadre légal sont souvent le résultat du **non-respect du mandat de mobilité** donné par le client à SECURIMUT pour gérer la substitution de son assurance emprunteur. La banque choisit alors délibérément d'aller à l'encontre du mandat, malgré la recommandation de l'ACPR du 26 juin 2017, et répond directement à l'emprunteur.
- **Des objections erronées en vue d'intimidation** : lorsqu'ils choisissent de s'adresser directement aux emprunteurs, les établissements prêteurs développent souvent **des objections erronées**, notamment concernant **l'équivalence de garanties**. Les règles d'équivalence de garanties restent relativement complexes, et ni les conseillers bancaires, ni les emprunteurs, n'ont les compétences suffisantes pour juger de la pertinence de ces réponses « préfabriquées ». Ces pratiques relèvent de méthodes d'intimidation et de dissuasion du client et privent dans les faits les emprunteurs de solutions alternatives pourtant pertinentes.
- **Des réponses partielles** : les réponses des banques sont majoritairement partielles ce qui entrave et complexifie les démarches. **À peine plus de 40% des demandes font l'objet d'une réponse unique et complète de la banque** et 26% font l'objet de trois réponses successives ou plus pour obtenir un accord global.

En substitution Bourquin, la question de la date d'échéance - fixée *a posteriori* par une règle émanant du CCSF - à la date anniversaire de la signature de l'offre de prêt, reste maîtrisée uniquement par la banque. **Le consommateur n'étant pas informé explicitement de cette date, les échanges occasionnés avec la banque sont souvent laborieux pour l'obtenir.**

- **Des doubles prélèvements organisés** : ces réponses partielles conduisent certaines banques à accepter la substitution sans préciser à quelle date, puis à mettre en place ladite substitution à une date différente de celle demandée par l'emprunteur. Ceci revient à **organiser son double prélèvement pendant plusieurs mois**. Pour d'autres banques, ce mécanisme vise au **report de la substitution d'une année**, en créant des délais d'instruction de la demande pour esquiver la substitution à bonne date.
- **Des dérogations tarifaires discrétionnaires** : cette pratique pourrait être parfaitement loyale si elle était faite dans les délais légaux et accompagnée d'une réponse objective à la demande de substitution initiale. Malheureusement, elle n'intervient généralement qu'après des pratiques dilatoires et d'intimidation, visant à neutraliser la demande de changement des emprunteurs.
- **Une émission de l'avenant à l'offre de prêt souvent tardive** : cette méthode provoque des situations de double prélèvement pour l'emprunteur, alors que l'accord de la banque sur la substitution a précédé ces prélèvements.

4. La difficulté croissante d'une distribution d'assurance emprunteur « hors banque »

L'obstruction à la délégation d'assurance pénalise évidemment les acteurs alternatifs qui ont axé historiquement leur production sur ce moment de vente. Certes, on peut considérer que les banques sont poussées par ce jeu à réduire leurs tarifs par recours à des dérogations ou des contre offres défensives, mais pour autant, ce mécanisme évince les alternatifs et condamne à terme cette pression concurrentielle sur les banques.

Pour ce qui concerne les substitutions, les pratiques bancaires anti-concurrentielle freinent l'entrée de nouveaux opérateurs sur le marché, aux dépens des consommateurs et de leur liberté de choix. En effet, déjouer ces manœuvres exige une grande technicité, la mise en place de process complexes, et engendre des coûts de gestion importants. L'activité de substitution d'assurance comporte des exigences de plus en plus fortes avec :

- Des systèmes d'information et des process sophistiqués pour suivre les demandes de substitution, sortir les banques de leur mutisme, enregistrer et qualifier leurs réponses, contester les qualifications erronées des garanties, solliciter les compléments de réponses nécessaires, exiger l'émission des avenants, déjouer les doubles prélèvements, surveiller la cessation des prélèvements et mettre en évidence ces dysfonctionnements du marché...
- Des emprunteurs qui renoncent parfois à leurs démarches : un sur six en substitution Hamon et un sur cinq en substitution Bourquin, malgré le mandat confié à SECURIMUT pour gérer les démarches de substitution.

Ainsi, les opérateurs capables de gérer le changement d'assurance pour le compte des emprunteurs sont rares et la complexité des démarches rend la substitution inabordable pour un emprunteur qui se retrouve seul face à sa banque.

*
* *

En 10 ans et malgré trois lois successives, SECURIMUT considère que la libre concurrence sur le marché de l'assurance emprunteur reste précaire et que le marché est encore fortement monopolisé par la distribution bancaire. Ainsi, plus les lois se sont accumulées, plus les banques ont fait preuve d'imagination pour conserver la manne que représente pour elles l'assurance emprunteur.

Aujourd'hui, la Loi Lagarde fête ses dix ans et force est de constater que **la délégation d'assurance emprunteur s'est restreinte**, les banques n'hésitant pas à mettre la pression sur l'emprunteur, ou le courtier en crédit, pour faire accepter l'assurance bancaire au moment du crédit.

La substitution d'assurance (Hamon ou Bourquin) se complexifie également par rapport à ce que SECURIMUT a connu avant 2014 (substitution annuelle L113-12), et l'exercice de ce droit est inaccessible à un emprunteur seul face à sa banque. Or, les acteurs menant les opérations de substitution de bout en bout pour les emprunteurs sont encore rares. De l'expérience de SECURIMUT, spécialisée dans l'organisation de ces substitutions, les **démarches restent longues et complexes**, avec des stratégies d'esquives bancaires mouvantes, qui engendrent des coûts importants.

Aussi, malgré une réglementation particulièrement dense et avancée sur la reconnaissance du droit des emprunteurs de choisir leur assurance emprunteur avant ou pendant leur prêt, **SECURIMUT regrette que l'application de ces textes par les prêteurs reste largement insuffisante**. Ces difficultés privent dans les faits les emprunteurs des droits que le législateur a voulu leur accorder et freine l'avancée du marché vers des produits d'assurance présentant un meilleur rapport qualité/prix de façon durable.

Pour retrouver l'intégralité de l'étude et les résultats commentés par banque :
<https://www.securimut.fr/etude2020.html>



Le marché de l'assurance emprunteur



6 Millions
de propriétaires avec
un crédit en cours



6 Milliards d'Euros
de primes annuelles

Dont plus de **85 %**
distribués par les banques



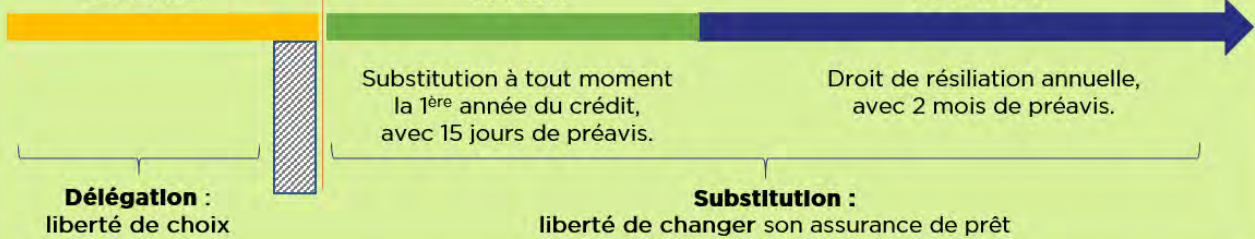
La liberté de choisir son assurance emprunteur

Loi
LAGARDE

Signature de
l'offre de prêt

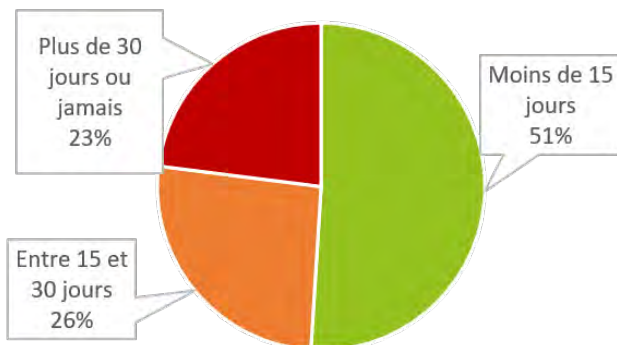
Loi
HAMON

AMENDEMENT
BOURQUIN



**Les pratiques bancaires anti-concurrentielles :
des réponses tardives et rarement explicites**

**Respect des délais de réponses
aux demandes de changement**



**Le délai légal de réponse pour la banque
est de 10 jours ouvrés et pourtant...**

Près de **50 %**
des demandes ne reçoivent pas
de réponse dans les délais légaux !



Moins de **20 %**
de réponses dans les délais légaux
pour certaines banques !



2,5
C'est le nombre de courriers nécessaires,
en moyenne après la demande de substitution
initiale, avec un contrat équivalent !



Seulement **40 %**
des demandes font l'objet
d'une réponse unique et complète
par la banque.



Retrouvez l'étude complète et sa synthèse ici : <https://www.securimut.fr/Etude2020.html>

Contact : Isabelle Delange – isabelle.delange@securimut.fr – 06 85 81 31 07

SECURIMUT - 1^{er} Juillet 2020 - Tous droits réservés

**Les pratiques bancaires anti-concurrentielles, c'est aussi :**

- ✓ **Le non-respect du mandat de mobilité** confié à SECURIMUT par l'emprunteur, pour prendre en charge la substitution d'assurance.
- ✓ **Des réponses volontairement partielles et multiples** (date, montant, garanties...) qui font traîner les substitutions et empêchent les emprunteurs de changer.
- ✓ **Des pressions sur les emprunteurs pour imposer l'assurance bancaire** (emprunteur, MRH...) lors de la souscription du prêt : « Si vous ne prenez pas l'assurance chez nous, nous ne pouvons pas garantir ce taux. ».
- ✓ Une **mauvaise information aux emprunteurs fréquente**: « Prenez l'assurance de la banque, vous pourrez changer au bout d'un an. ». En renvoyant l'emprunteur après la première année du crédit, ce dernier rate la possibilité de changer selon la Loi Hamon et la banque gagne une année de plus d'assurance.
- ✓ Des **refus pour non-équivalence** injustifiés.
- ✓ Un **double prélèvement** des clients parfois organisé par les banques.

Des emprunteurs piégés, qui abandonnent les démarchesLoi
HAMONAMENDEMENT
BOURQUIN

Sachant que SECURIMUT se charge de toutes les démarches bancaires grâce à son « mandat de mobilité », on peut facilement imaginer le taux d'abandon pour les emprunteurs qui se lanceraient seuls dans ces démarches...

Choisir son assurance, c'est économiser**Exemples d'économies au 01/06/2020 réalisées sur www.SwitchAssur.fr**

Pour un emprunt de 170 000 €, sur 20 ans, au taux de 1,30% et d'emprunteurs assurés chacun à 100 % en Décès / Incapacité / invalidité. Le coût total des intérêts sur la durée de ce crédit est de 23 148 €.

PROFIL DU/DES EMPRUNTEUR(S)	COÛT MOYEN DE L'ASSURANCE DE PRÊT BANCAIRE	MEILLEURE PROPOSITION SWITCHASSUR	ÉCONOMIES RÉALISÉES
Couple, 34 ans, fumeurs, employés	19 040 € soit un TAEA de 1,01 %	7 473 € soit un TAEA de 0,48 %	11 567 € > 0,5 %
Célibataire, 29 ans, non-fumeur, cadre	9 180 € soit un TAEA de 0,49 %	2 153 € soit un TAEA de 0,12 %	7 027 € > 0,3 %
Couple, 40 ans, non-fumeurs, fonctionnaires	25 840 € soit un TAEA de 1,36 %	8 875 € soit un TAEA de 0,42 %	16 965 € > 0,9 %

Mais aussi, l'assurance de bénéficier de **meilleures garanties !**

Retrouvez l'étude complète et sa synthèse ici : <https://www.securimut.fr/Etude2020.html>

Contact : Isabelle Delange - isabelle.delange@securimut.fr - 06 85 81 31 07

SECURIMUT - 1^{er} Juillet 2020 - Tous droits réservés

PRÉSENTATION DE SECURIMUT

SECURIMUT : leader du changement d'assurance emprunteur immobilier

SECURIMUT est une société créée en 2006, avec la volonté d'ouvrir le marché de l'assurance emprunteur à la concurrence et d'offrir une assurance de prêt qualitative et économique aux propriétaires.

Dès lors, SECURIMUT a fait le choix d'intégrer toutes les compétences clés afin de développer **ses propres outils de souscription et de gestion** de l'assurance emprunteur. La société a déployé son savoir-faire au service de ses partenaires, assureurs et distributeurs, en leur proposant la création, la gestion et la distribution de produits d'assurance emprunteur sous marque blanche, ainsi que des outils de souscription **100% digitaux**.



Depuis, **SECURIMUT n'a cessé d'améliorer son offre** en créant de nouveaux services afin de faciliter la substitution de l'assurance de prêt : parcours 100 % digital depuis 2007, 1^{er} certificat d'équivalence de garanties dès 2014, mandat de mobilité (gestion des démarches de substitution pour le compte du client) et signature électronique.

En 2018, SECURIMUT a lancé www.switchassur.fr, son comparateur dédié à l'assurance de prêt pour le grand public. SwitchAssur facilite le changement d'assurance en cours de prêt pour tous les emprunteurs et leur permet d'obtenir **la meilleure offre du marché, toujours au moins équivalente en garanties** à celle de leur banque. SwitchAssur propose une souscription intégralement en ligne, qui répond aux nouveaux usages des emprunteurs, avec le support de la plateforme téléphonique d'experts du crédit et de l'assurance emprunteur de SECURIMUT.

Aujourd'hui, SECURIMUT est le spécialiste de l'assurance emprunteur alternative en ligne et du changement d'assurance emprunteur en cours de prêt.

SECURIMUT en chiffres

- **14 ans** d'expérience en assurance emprunteur
- **1 plateforme** unique, basée à Lyon
- **60 conseillers**, experts de l'assurance emprunteur
- **1/3** des souscriptions initialisées sur Internet
- **2/3** de substitutions d'assurance,
- **15 partenaires** historiques
- **55 M€ d'économies** réalisées pour nos assurés en 2019 !



Retrouvez l'étude complète et les résultats commentés par banque :

<https://www.securimut.fr/Etude2020.html>

Contact : Isabelle Delange - isabelle.delange@securimut.fr - 06 85 81 31 07

SECURIMUT - 1^{er} Juillet 2020 - Tous droits réservés

SOMMAIRE

1. Évolution des parts de marché.....	12
1.1 Délégation d'assurance	14
1.2 Substitution de l'assurance en 1 ^{ère} année des crédits (loi Hamon)	15
1.3 Substitution de l'assurance au-delà de la 1 ^{ère} année des crédits (substitution L113-12 ou Bourquin)	16
1.4 Situation par banque.....	17
1.4.1 Parts de marché des différentes banques	17
1.4.2 Part des banques dans la production SECURIMUT	18
1.5 Analyse par banque	21
2. Traitement des demandes de substitutions.....	24
2.1 Délais de réponse	24
2.1.1 Situation globale	24
2.1.2 Situation par banque.....	27
2.2 Relances effectuées en cas de non-réponse	28
2.2.1 Situation globale	28
2.2.2 Situation par banque.....	29
2.3 Nombre de réponses bancaires traitées par dossier.....	31
2.3.1 Situation globale	31
2.3.2 Situation par banque.....	33
2.4 Nombre d'interventions nécessaires de SECURIMUT.....	34
2.4.1 Situation globale	34
2.4.2 Situation par banque.....	35
3. Réponses obtenues et motifs de refus.....	37
3.1 Situation globale	37
3.2 Situation par banque.....	39
4. Les chutes de contrats signés (abandons).....	41
4.1 Situation globale	41
4.1.1 Substitutions Hamon.....	41
4.1.2 Substitutions Bourquin	42
4.2 Situation par banque.....	43
5. Analyse du traitement des demandes de substitution par banque	44
Annexe : modifications du tarif BPCE fin 2017	54

1. Évolution des parts de marché

SECURIMUT a été créée en 2006 et a géré dans un premier temps, comme tous ses concurrents, des « délégations d'assurance » externes placées en amont de la signature des crédits immobiliers, en s'appuyant sur une distribution non bancaire (réseaux salariés d'assureurs, courtage en assurance et en crédit, ainsi qu'une forte composante Internet). SECURIMUT compte aujourd'hui une quinzaine de partenaires assureurs et distributeurs.

En 2008, SECURIMUT s'est spécialisée sur la distribution d'assurance emprunteur en cours de prêt, en remplacement de l'assurance initiale (résiliation annuelle au titre de l'article L113-12 du code des assurances et/ou des dispositions prévues dans les contrats bancaires).

Depuis juillet 2014, elle a ajouté à cette production des changements en 1^{ère} année des crédits, selon les dispositions de la loi Hamon. Elle a déployé dans le même temps un service de « mandat de mobilité » sur l'ensemble des substitutions d'assurance bancaire, permettant aux emprunteurs de lui confier la totalité des opérations de changement.

Cette histoire très particulière fait de SECURIMUT le leader du changement d'assurance emprunteur depuis 2008.

La production de SECURIMUT est suivie selon ces différents moments de vente :

- Assurance placée avant l'émission de l'offre de prêt (« Délégations d'assurance »)
- Assurance substituée pendant la 1^{ère} année des prêts (« Substitution Hamon » depuis juillet 2014)
- Assurance substituée au-delà de la 1^{ère} année des prêts (« Substitution L113-12 » avant 2018, « Substitution Bourquin » par la suite)

SECURIMUT n'a jamais proposé de substitution d'assurance entre l'émission de l'offre de prêt et sa signature (dispositif prévu par la loi de régulation bancaire de 2013), ce moment de vente s'avérant insuffisamment protecteur pour les consommateurs. En effet, ceux-ci peuvent voir leur offre de prêt expirer avant de parvenir à substituer leur assurance, ce qui ne leur garantit pas d'obtenir le prêt, et encore moins aux conditions initialement prévues. Ce type de substitution n'a d'ailleurs que peu de réalité sur le marché.

Pour déterminer l'évolution de ses parts de marché et l'efficacité des lois de changement d'assurance pour son propre compte, SECURIMUT rapporte sa production en délégation d'assurance et en substitution Hamon à la production globale de nouveaux crédits immobiliers du marché. La production de substitution d'assurance (L113-12 ou substitution Bourquin) est rapportée aux encours de crédits immobiliers du marché.

Une base 100 a été posée pour l'année 2010 sur ces deux marchés, permettant de situer l'évolution de la pénétration de marché de SECURIMUT depuis cette date.

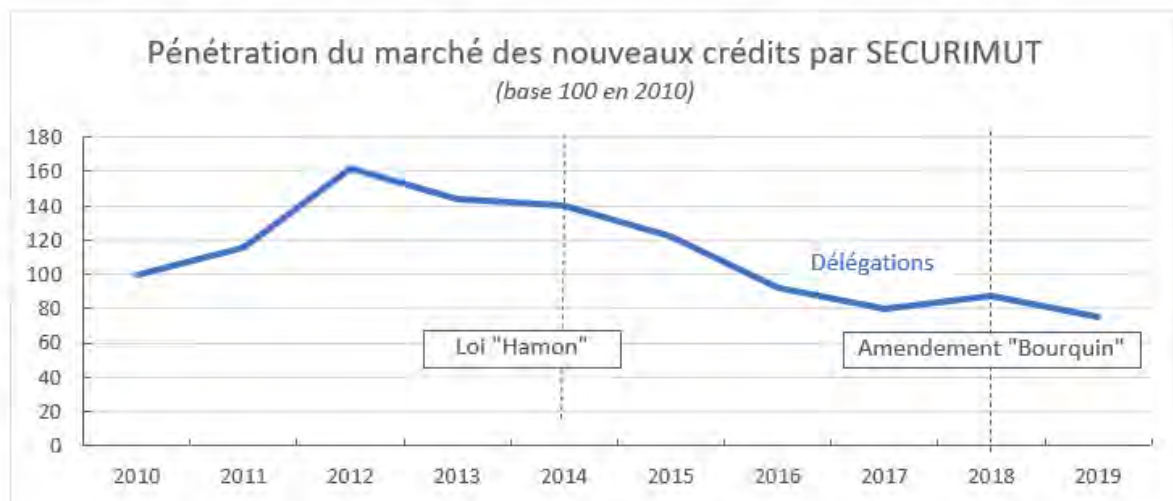
La production est analysée en nombre de contrats signés.

Année de signature du contrat	Chiffres marché		Production de SECURIMUT (contrats signés)			
	Production de crédits immo BdF flux (Md€)	Stocks de crédits immo, BdF 31/12/n-1 (Md€)	Indicateur de pénétration du marché (nouveaux crédits= Délégation uniquement)	Indicateur pénétration marché (nouveaux crédits et 1ère année = Délégation + substitution Hamon)	Indicateur pénétration marché (stocks de crédits= Substitution Bourquin)	% changements d'assurance dans la production totale (substitution Hamon + Bourquin)
2010	143	659	100	100	100	9%
2011	134	714	116	116	381	28%
2012	90	757	162	162	464	35%
2013	139	784	144	144	521	32%
2014	113	815	140	145	595	42%
2015	212	833	122	173	551	45%
2016	251	866	92	152	476	51%
2017	274	899	80	153	652	60%
2018	203	954	87	160	1343	71%
2019	246	1010	75	129	999	66%

Sources marché : statistiques Banque de France, février 2020, données mensuelles, crédits nouveaux à l'habitat des particuliers en flux cvs en mds€, crédits à l'habitat aux particuliers flux cvs-cjo en m€.

1.1 Délégation d'assurance

SECURIMUT a constaté dès 2013 - année pendant laquelle s'est mise en œuvre la loi de régulation bancaire et s'est finalisée la loi Hamon - que le placement de la délégation d'assurance en amont des crédits est devenu plus difficile qu'auparavant. Ce phénomène n'a fait que croître au fil des années.



Les indicateurs de pénétration du marché de l'assurance des nouveaux crédits se sont dégradés à partir de cette époque et jusqu'à aujourd'hui. Cette difficulté croissante de placement d'assurances externes n'a d'ailleurs échappé à aucun acteur alternatif, et notamment aux courtiers en crédit pour lesquels cette activité a été progressivement contingentée par les banques.

Ces difficultés accrues d'obtenir des délégations d'assurance sur les nouveaux crédits ont été globalement masquées par une croissance « folle » du marché du crédit puisqu' à partir de 2015, la production de crédits a quasiment doublé par rapport aux années antérieures avec un vaste phénomène de rachats de crédits. Cette croissance du crédit a malgré tout occasionné des hausses de production chez tous les opérateurs alternatifs d'assurance emprunteur, hausses restées en deçà de la croissance du marché du crédit.

L'analyse comparée des parts de marché des banques en termes de crédit d'une part et des taux de délégation observés chez SECURIMUT d'autre part permet d'identifier les organismes particulièrement actifs dans le placement de leur contrat d'assurance standard dans les offres de prêt.

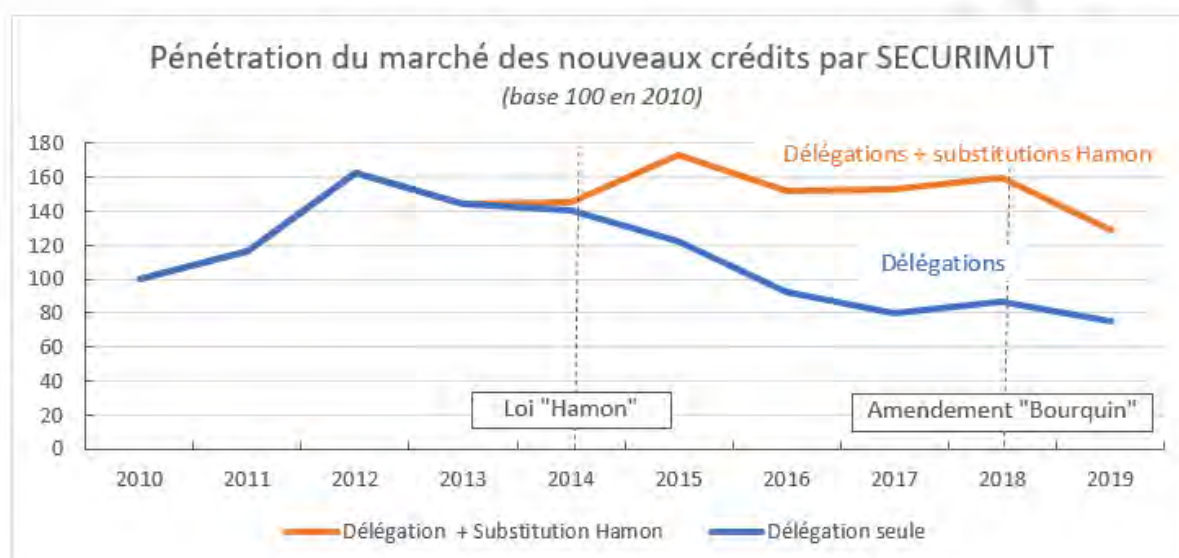
Or, ce moment de vente de l'assurance est sans doute celui qui occasionne les coûts les moins élevés pour la banque. Cette dernière peut directement intégrer l'assurance dans l'offre de prêt et boucler le dossier de financement en une seule étape avec de moindres contraintes réglementaires.

En effet, l'acceptation d'une délégation externe n'occasionne, dans la quasi-totalité des cas, aucun échange formel entre la banque et l'assureur externe. Comme nous l'établirons plus loin, l'attitude contraignante de certaines banques sur les délégations d'assurance occasionne clairement des demandes de substitution Hamon plus nombreuses. SECURIMUT recommande d'ailleurs cette méthode aux emprunteurs déboutés de leur demande de délégation d'assurance.

1.2 Substitution de l'assurance en 1^{ère} année des crédits (loi Hamon)

La baisse du taux de pénétration du marché par SECURIMUT sur les délégations d'assurance en amont de l'offre de prêt est compensée en partie pour 2014 par l'introduction des substitutions Hamon. Mais ce n'est qu'à partir de 2015 que le taux de placement d'assurance externe sur les nouveaux crédits (avant l'émission de l'offre de prêt + substitutions Hamon) dépasse son niveau de 2012.

Au-delà de l'année 2015, le cumul de ces deux moments de vente ne suffit toutefois pas à maintenir le taux de pénétration du marché de SECURIMUT sur les nouveaux crédits.



La substitution Hamon ne constitue finalement pas une nouvelle ouverture du marché pour les emprunteurs, mais plutôt une solution efficace pour ceux qui voulaient initialement une délégation et qui ont connu des difficultés à l'obtenir ou à maintenir les meilleures conditions de crédit. Ce moment de vente permet notamment aux emprunteurs qui ont le moins de capacité de négociation de leur crédit de bénéficier tout de même des meilleures conditions de prêt, tout en substituant leur assurance emprunteur dans un second temps. Il n'en demeure pas moins qu'une partie des emprunteurs déboutés au moment du crédit ne tenteront pas leur chance de nouveau, d'autant qu'il est très habituel qu'on leur indique qu'ils souscrivent l'assurance pour un an et pourront en changer uniquement au-delà de cette période.

Dès lors qu'un dispositif de changement de l'assurance s'est ouvert après la signature de l'offre de prêt, SECURIMUT a très nettement constaté une plus forte pression des banques pour l'intégration de l'assurance standard bancaire dans l'offre de prêt. Mais, dans le même temps, les emprunteurs ont gagné une plus forte capacité de dissocier la négociation de leur crédit et de leur assurance, tout en préméditant leur changement d'assurance une fois l'offre de prêt signée.

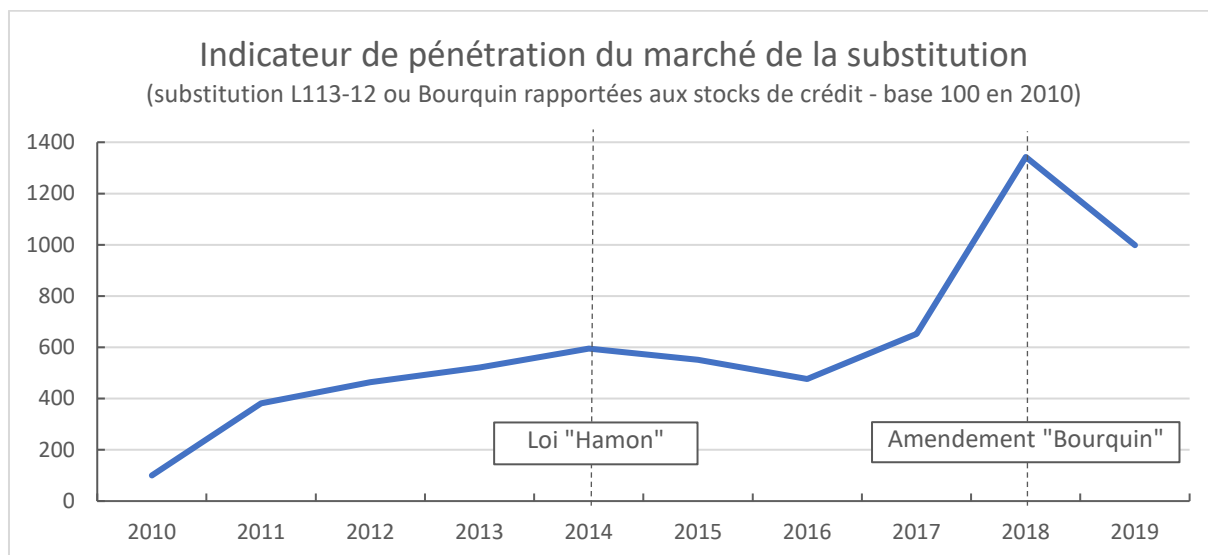
1.3 Substitution de l'assurance au-delà de la 1^{ère} année des crédits (substitution L113-12 ou Bourquin)

La production SECURIMUT depuis 2010 lui a permis d'avoir un taux de pénétration du marché des stocks de crédit en croissance continue jusqu'en 2014.

La préparation et la mise en place de la loi Hamon a conduit, dès 2014, à de plus fortes réticences sur ce type de substitution, **la plupart des banques interprétant le nouveau droit de changer d'assurance la 1^{ère} année comme une faculté de pouvoir l'interdire par la suite.**

Si la plupart d'entre elles l'acceptaient largement auparavant (notamment le Crédit Agricole) - certaines l'ayant même explicitement prévue dans leurs contrats (La Banque Postale, Caisse d'Epargne, Crédit Mutuel Arkéa...) - la mise en place de la loi Hamon conduit au retrait progressif de ces dispositions de leurs nouvelles versions de contrats et au refus des substitutions y compris sur leurs stocks de crédits.

En 2015 et 2016, SECURIMUT perdait de la part de marché sur ces substitutions. À compter de 2017, avec la préparation de l'amendement Bourquin et une pression commerciale grandissante des réseaux commerciaux, cette part de marché regonflait pour des substitutions à effet 2018. En 2018, compte tenu de l'évolution de la réglementation, les emprunteurs ayant été auparavant empêchés d'obtenir leur substitution au titre du L113-12 ou de la loi Hamon ont réitéré leurs demandes et occasionné un phénomène de rattrapage de production.



Le changement d'assurance emprunteur au-delà de la 1^{ère} année du crédit ne posait pas de difficulté particulière avant la loi Hamon (2014). Ce n'est qu'avec cette loi, qui apportait la faculté supplémentaire pour les emprunteurs de changer d'assurance en 1^{ère} année de leurs crédits, que les banques ont remis en cause leur droit d'en changer au-delà, parfois en contradiction avec leurs propres dispositions contractuelles.

Le marché de l'assurance emprunteur a donc clairement évolué en sens contraire de la législation. En effet, globalement, les nouvelles facultés de changer d'assurance en cours de prêt ont été largement utilisées par les banques pour faire signer encore plus souvent le contrat bancaire avec l'offre de prêt initiale, sans garantie d'une réelle communication aux emprunteurs sur les modalités d'exercice de leurs droits de changement par la suite, et encore moins à quelle date précise.

Ainsi, pendant que les banques plaidaient l'inconstitutionnalité de l'amendement Bourquin, elles développaient dans le même temps une position de plus en plus fermée sur la délégation d'assurance en amont des offres de prêt, préjudiciable au consommateur.

Hormis 2019, où les partenariats de SECURIMUT ont évolué, la part de changements d'assurance (1^{ère} année ou ensuite) dans la production brute de SECURIMUT a été croissante dans le temps, passant de plus de 40% avant la mise en œuvre de la loi Hamon (2014) à 2/3 de sa production plus récemment.

1.4 Situation par banque

SECURIMUT a rapproché sa production d'assurance emprunteur par banque - selon que cette production concerne des nouveaux crédits ou des crédits plus anciens - aux parts de marché crédit de ces banques (production de crédits habitat ou encours de crédits habitat).

1.4.1 Parts de marché des différentes banques

Les encours de crédit habitat par banque ont été recherchés dans leurs rapports financiers. Les chiffres de production de nouveaux crédits sont plus complexes à appréhender, les publications étant moins systématiques. Mais, grâce aux chiffres publiés et les variations d'encours par banque, nous avons pu reconstituer un panorama des parts respectives de chaque groupe bancaire dans la production totale de crédits à l'habitat.

Part de marché des banques dans les encours de crédits immobiliers

Banque	Historique de l'encours de crédits à l'habitat au 31/12/N-1				
	2015	2015	2017	2018	2019
<i>Crédit Agricole</i>	22%	23%	24%	24%	24%
<i>LCL</i>	6%	6%	6%	6%	6%
Groupe Crédit Agricole	28%	29%	30%	30%	30%
<i>Caisse d'Epargne</i>	11%	11%	11%	11%	11%
<i>Banque Populaire</i>	9%	9%	10%	10%	10%
<i>Crédit Foncier</i>	5%	5%	4%	4%	4%
Groupe BPCE	25%	25%	25%	25%	25%
<i>Crédit Mutuel</i>	19%	19%	19%	19%	19%
<i>CIC</i>	5%	5%	5%	5%	5%
Groupe Crédit Mutuel	24%	24%	24%	24%	24%
Groupe BNP	7%	7%	6%	6%	6%
Groupe Société Générale	9%	8%	8%	8%	8%
La Banque Postale	5%	5%	5%	5%	5%
Autres	2%	2%	2%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Part de marché des banques dans la production de crédits immobiliers (= nouveaux crédits)

Banque	Historique de la production de crédits à l'habitat				
	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Crédit Agricole</i>	23%	25%	25%	25%	27%
<i>LCL</i>	7%	6%	7%	6%	7%
Groupe Crédit Agricole	30%	31%	32%	31%	34%
<i>Caisse d'Epargne</i>	12%	12%	12%	12%	12%
<i>Banque Populaire</i>	10%	10%	9%	10%	11%
<i>Crédit Foncier</i>	3%	3%	3%	3%	2%
Groupe BPCE	25%	25%	24%	25%	25%
<i>Crédit Mutuel</i>	19%	19%	18%	20%	19%
<i>CIC</i>	4%	5%	4%	4%	5%
Groupe Crédit Mutuel	23%	24%	22%	24%	24%
Groupe BNP	6%	5%	8%	7%	7%
Groupe Société Générale	10%	8%	8%	7%	4%
La Banque Postale	4%	5%	4%	4%	5%
Autres	2%	2%	2%	2%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

1.4.2 Part des banques dans la production SECURIMUT

La part des banques dans la production SECURIMUT liée aux nouveaux crédits (en amont de l'offre de prêt ou en substitution Hamon) est à comparer avec leurs parts de marché en termes de production de crédits immobiliers.

Part des banques dans la production SECURIMUT liée aux nouveaux crédits

Répartition par banque des Délégations + Substitutions Hamon dans la production SECURIMUT

Banque	Historique de la production SECURIMUT par banque				
	2015	2016	2017	2018	2019
Crédit Agricole	19%	23%	24%	20%	18%
LCL	8%	8%	7%	7%	8%
Groupe Crédit Agricole	27%	31%	31%	27%	26%
Caisse d'Epargne	12%	13%	13%	15%	16%
Banque Populaire	11%	10%	12%	12%	12%
Crédit Foncier	5%	5%	6%	6%	2%
Groupe BPCE	28%	28%	31%	33%	30%
Groupe Crédit Mutuel	13%	9%	9%	12%	12%
Groupe BNP	3%	4%	5%	3%	3%
Groupe Société Générale	11%	11%	9%	11%	15%
La Banque Postale	10%	12%	11%	9%	10%
Autres	8%	5%	4%	4%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Le tableau ci-dessous précise la part de cette production sur les nouveaux crédits réalisée sous forme de substitution Hamon. Cette part constitue un indicateur de la façon dont les emprunteurs choisissent leur assurance emprunteur sur un nouveau prêt : au moment de la mise en place du crédit (« Délégation »), ou dans l'année qui suit (« Substitution Hamon »). Un fort recours à la substitution Hamon témoigne généralement d'une difficulté initiale à obtenir une délégation.

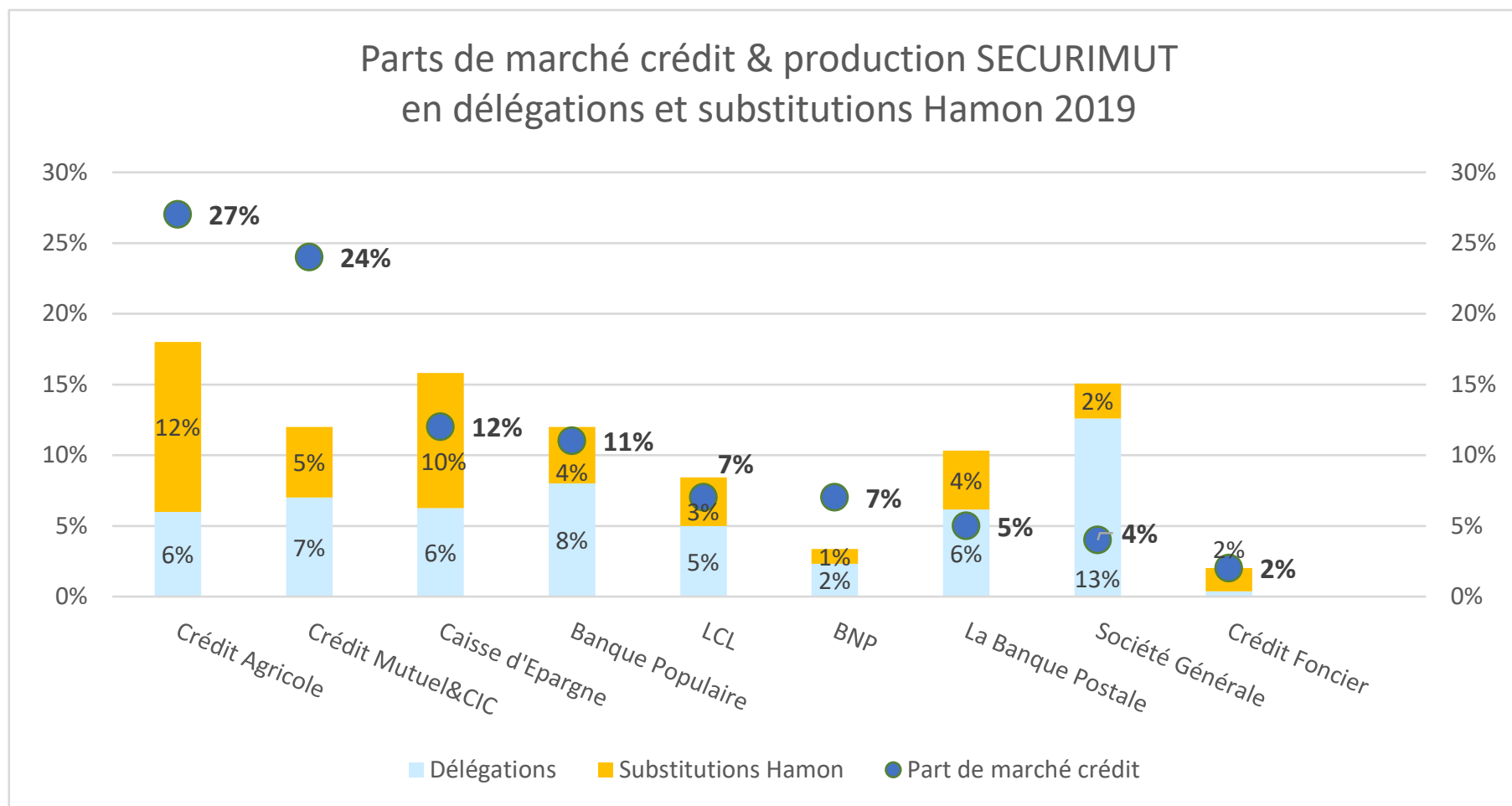
Taux de recours des emprunteurs à la substitution Hamon pour externaliser l'assurance de leur nouveau crédit

Substitutions Hamon / (Délégations + Substitutions Hamon), production SECURIMUT

Banque	Production SECURIMUT par banque				
	2015	2016	2017	2018	2019
Crédit Agricole	48%	64%	74%	73%	64%
LCL	22%	29%	47%	34%	43%
Groupe Crédit Agricole	40%	55%	68%	62%	58%
Caisse d'Epargne	40%	51%	60%	61%	60%
Banque Populaire	16%	29%	34%	37%	38%
Crédit Foncier *	50%	56%	60%	68%	82%
Groupe BPCE	33%	44%	51%	54%	53%
Groupe Crédit Mutuel	21%	39%	44%	44%	38%
Groupe BNP	22%	20%	33%	34%	31%
Groupe Société Générale	14%	19%	20%	22%	16%
La Banque Postale	40%	36%	43%	34%	40%
Autres	14%	20%	21%	20%	16%
Total	29%	40%	48%	47%	43%

*NB : le 82% sur Crédit Foncier de 2019 n'est pas significatif puisque cette banque ne produisait quasiment plus de nouveaux crédits en propre à cette époque.

Ainsi, la production SECURIMUT sur les nouveaux crédits par banque, s'établit comme suit au regard des parts de marché crédit de chacune d'entre elles :

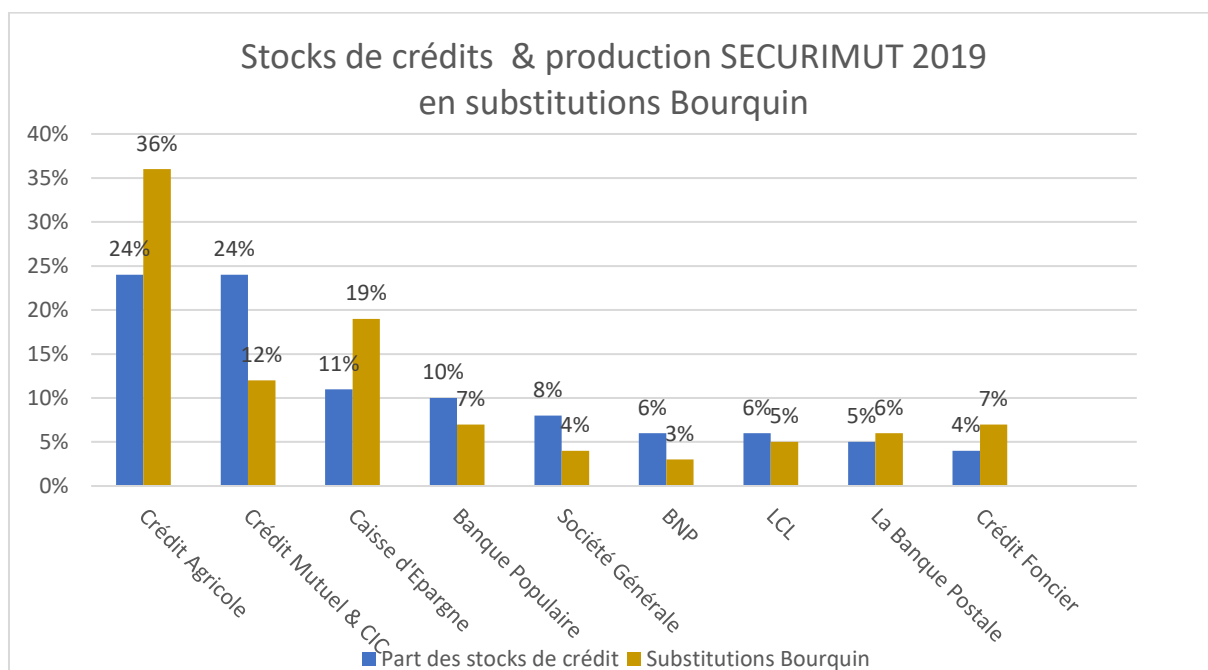


La part des banques dans la production SECURIMUT liée aux stocks de crédits (« amendement Bourquin ») est à comparer à leurs parts de marché en termes de stocks de crédits immobiliers. En effet, cette mobilité des emprunteurs ne s'appuie pas sur la production de nouveaux crédits.

Part des banques dans la production SECURIMUT liée aux stocks de crédits

(Substitution au-delà de la 1^{ère} année du crédit)

Banque	Production SECURIMUT par banque				
	2015	2016	2017	2018	2019
Crédit Agricole	29%	31%	37%	38%	36%
LCL	4%	4%	5%	6%	5%
Groupe Crédit Agricole	33%	35%	42%	44%	41%
Caisse d'Epargne	23%	25%	20%	18%	19%
Banque Populaire	7%	7%	6%	6%	7%
Crédit Foncier	8%	7%	7%	7%	7%
Groupe BPCÉ	38%	39%	33%	31%	33%
Groupe Crédit Mutuel	11%	9%	10%	11%	12%
Groupe BNP	4%	3%	3%	4%	3%
Groupe Société Générale	3%	4%	4%	4%	4%
La Banque Postale	7%	7%	7%	5%	6%
Autres	4%	2%	1%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



La part des substitutions Bourquin réalisée sur les stocks de crédits de chaque banque dépend essentiellement du coût historique de l'assurance emprunteur de la banque, mais également de la sensibilité des emprunteurs à ce coût (information sur le dispositif de substitution et poids de l'assurance dans son budget).

1.5 Analyse par banque

	Banque	Délégations d'assurance	Substitutions Hamon	Substitutions L113-12 ou Bourquin
Groupe Crédit Agricole	Crédit Agricole	<p>Le Crédit Agricole est très largement sous représenté dans les délégations d'assurance, vis-à-vis de sa part de marché, et ce de façon de plus en plus marquée depuis 2017.</p> <p>Ainsi en 2019, seulement 6% de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits concerne des délégations CA, pour plus de 25% de part de marché des nouveaux crédits.</p>	<p>Cette opposition à la délégation donne lieu à des recours massifs à la substitution Hamon par les emprunteurs, puisqu'en 2017 et 2018 près des ¾ de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits CA s'est faite au travers de substitutions Hamon. En 2019, SECURIMUT compte 2 substitutions Hamon pour 1 délégation CA. Au total des délégations et substitutions Hamon, le CA reste largement sous-représenté dans la production SECURIMUT (18% contre 27% de part de marché crédit).</p>	<p>Les substitutions Bourquin sont supérieures à la part des encours crédits de CA (en 2019 plus de 35% chez SECURIMUT pour des encours de l'ordre de 24%) : conséquence de la fermeture drastique de la banque vis-à-vis des délégations d'assurance et d'un coût de l'assurance élevé dans les stocks de crédits qui créé un besoin d'optimisation pour les emprunteurs.</p>
	LCL	<p>Le LCL ne présente pas le même degré de fermeture à la délégation que le CA, mais reste sous-représenté dans les délégations : part de marché crédit de 7% pour une production SECURIMUT sur les nouveaux crédits de 5% en délégation LCL.</p>	<p>LCL présente des taux de substitution Hamon bien moindres que CA (~40% dans la production / nouveaux crédits), soit 3% de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits.</p> <p>Une rupture est visible en 2017 : baisse de 1 point dans la part de production SECURIMUT sur nouveaux crédits, et hausse de la part de substitutions Hamon (moins de 30% à plus de 45%), traduisant un pilotage accru des délégations.</p> <p>Au cumul délégations + substitutions Hamon, LCL est globalement à sa part de marché chez SECURIMUT.</p>	<p>Substitutions Bourquin légèrement en-deçà de la part des stocks de crédits du LCL (5-6% de la production SECURIMUT pour des stocks de l'ordre de 6%).</p>

	Banque	Délégations d'assurance	Substitutions Hamon	Substitutions L113-12 ou Bourquin
Groupe BPCE	Caisse d'Épargne	Des réticences fortes à la délégation : 6% de la production brute de SECURIMUT sur nouveaux crédits sous forme de délégations CE, pour une production de crédit de l'ordre de 12%.	Un recours élevé à la substitution Hamon , faute d'ouverture aux délégations (60% de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits réalisée en substitution Hamon), soit 10%. Au total délégations + substitutions Hamon, CE est sur-représentée dans la production SECURIMUT sur nouveaux crédits (16% pour 12% de part de marché crédit). Le nouveau tarif BPCE (fin 2017) dégressif avec mensualité de prêt progressive fragilise fortement le contrat, cher en début de prêt ⁽¹⁾.	CE Sur-représentée dans les substitutions Bourquin (18%-20% contre encours crédits de 11%) du fait de la fermeture initiale à la délégation, du prix élevé de l'assurance CE et d'un faible niveau de garanties. Les tarifs BPCE mis en place depuis 2018 n'ont pas encore d'effet sur ces substitutions mais pourraient en avoir à l'avenir.
	Crédit Foncier	Part de marché crédit ~ 3% 2016-2017, 6% dans la production SECURIMUT sur nouveaux crédits. Pilotage attentif des délégations.	Fort recours à la substitution Hamon (60% sur 2017-2018). Au total délégations + Hamon, CFF est sur-représenté dans la production SECURIMUT sur nouveaux crédits. Cible d'emprunteurs fragiles, n'ayant pas toujours la capacité à négocier en amont du crédit. L'assurance du CFF est historiquement chère avec les garanties les plus faibles du marché, favorisant les substitutions. Le nouveau tarif BPCE a favorisé les substitutions Hamon 2019 sur crédits CFF émis en 2018.	CFF Sur-représenté dans les substitutions Bourquin (7% pour encours de 4%). Conséquence du prix élevé de l'assurance CFF et du faible niveau de garanties.
	Banque Populaire	BP est légèrement sous représentée dans les délégations : 8% de production SECURIMUT sur nouveaux crédits faite en délégation pour une part de marché crédit ~10%. Les demandes de délégations sont fréquemment contrées par l'usage de contre-offres défensives.	Recours limité des emprunteurs à la substitution Hamon (~35% de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits BP), l'emprunteur obtenant une délégation ou une contre-offre défensive en amont du crédit. L'effet du nouveau tarif BPCE de 2018 est donc moindre sur BP qui a déjà usé d'offres défensives au moment du crédit.	Sous-représentée dans les substitutions Bourquin (6-7% pour encours de ~10%).

⁽¹⁾ Une nouvelle tarification de l'assurance emprunteur BPCE a conduit à baisser le coût total de l'assurance sur la durée du crédit mais à la rendre fortement dégressive et donc plus chère en début de prêt ainsi que sur les durées moyennes effectives des crédits (8 ans). Afin d'obtenir des mensualités constantes (crédit amorti + intérêts + assurance) avec cette assurance dégressive, l'amortissement est plus faible en début de prêt (amortissement progressif), ce qui conduit à une hausse du coût des intérêts et à un amortissement plus lent du capital emprunté. Ce mécanisme, insuffisamment décrit ou difficilement compréhensible par les emprunteurs au moment de la négociation du crédit, conduit à renforcer la demande de substitution d'assurance après la signature du prêt. Enfin, la substitution est rendue techniquement plus difficile par ce dispositif. Cf. détails en annexe.

	Banque	Délégations d'assurance	Substitutions Hamon	Substitutions L113-12 ou Bourquin
Groupe Crédit Mutuel	Crédit Mutuel et CIC	Largement sous-représenté dans les délégations (~7% de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits CM. NB : Le Crédit Mutuel propose un contrat pauvre en garanties mais assez compétitif.	Recours moyen à la substitution Hamon (5% de la production sur nouveaux crédits), avec des tarifs assez compétitifs à l'origine du crédit mais des garanties faibles (indemnitaires). Au total des délégations et substitutions Hamon, CM reste largement sous représenté dans la production SECURIMUT sur nouveaux crédits (12% contre 24% des crédits)	Largement sous-représenté en substitutions Bourquin au regard de ses parts de stocks de crédits.
Groupe BNP	BNP	Sous-représenté dans les délégations (2% de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits). Usage d'une contre-offre défensive Cardif.	Peu de substitutions Hamon (1% de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits). Au total des délégations et substitutions Hamon, sous-représenté par rapport à sa part de production de crédit (3% dans la production / 7% part de marché crédit).	Sous-représenté en substitution Bourquin par rapport à sa part des encours de crédits (3% dans la production Bourquin pour 6% des encours de crédits).
Groupe Société Générale	Société Générale & Crédit du Nord & Boursorama	Historiquement correctement représenté dans les délégations mais sur-représentée en 2019 en parallèle d'une perte de marché dans la production de nouveaux crédits.	Le plus faible recours à la substitution Hamon du marché (<20% de la production SECURIMUT sur nouveaux crédits soit 2% de cette production).	Sous représentée dans les substitutions Bourquin au regard des encours de crédits (4% dans la production Bourquin pour 8% des encours de crédits).
La Banque Postale	La Banque Postale	Correctement représentée dans les délégations (6% de production SECURIMUT sur nouveaux crédits pour 5% de part de marché des nouveaux crédits).	Recours aux substitutions Hamon non négligeable , avec rebond sur 2019 (40% de la production SECURIMUT) ce qui traduit un pilotage accru des délégations et les effets du nouveau tarif assurance LBP en 2018 fortement dégressif et cher en début de prêt. Au total délégations et substitutions Hamon, LBP sur-représentée dans la production SECURIMUT sur nouveaux crédits.	Part de substitutions Bourquin légèrement supérieure à la part des encours de crédits (6% dans la production pour 5% des encours de crédits).

2. Traitement des demandes de substitutions

2.1 Délais de réponse

Compte tenu de sa gestion des substitutions des contrats bancaires sous mandat, SECURIMUT est en mesure de tracer les délais de réponses des banques à ses demandes. Face aux non-réponses trop fréquemment constatées, une relance systématique tous les 20 jours a été mise en place depuis août 2018.

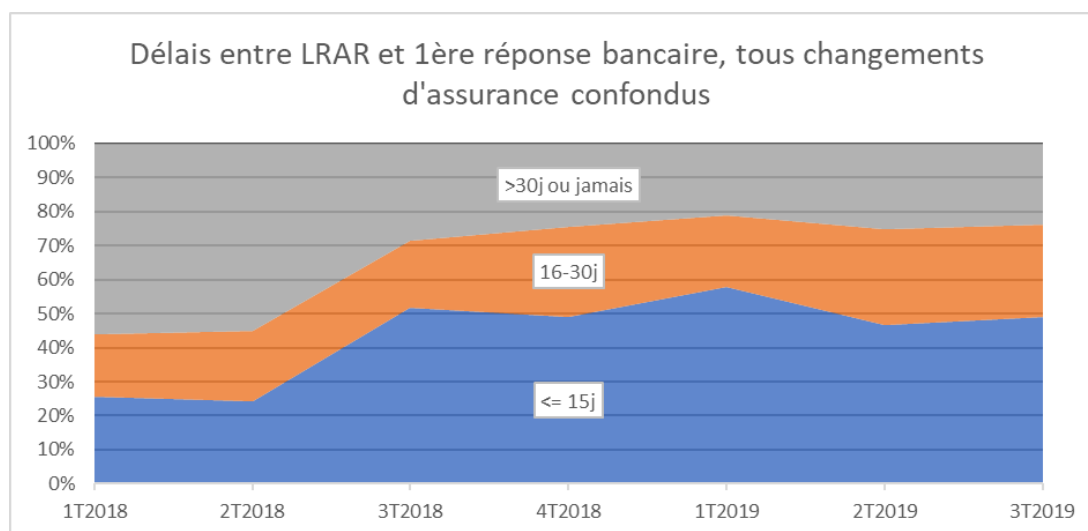
Les graphiques ci-dessous détaillent les délais d'obtention des réponses des banques à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée de substitution par SECURIMUT, selon le trimestre d'envoi de cette demande, et selon qu'elle concerne une substitution en 1^{ère} année du crédit ou une substitution au-delà.

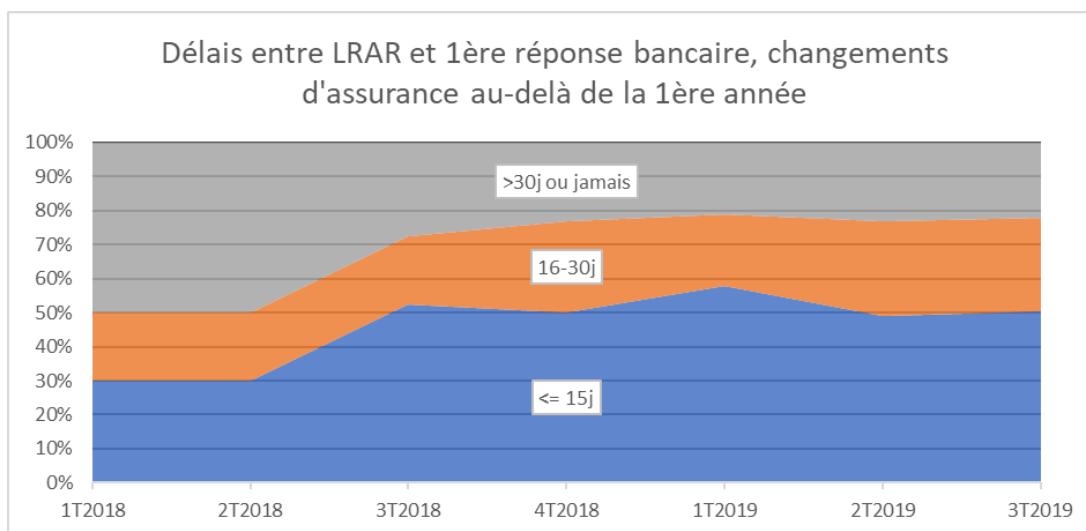
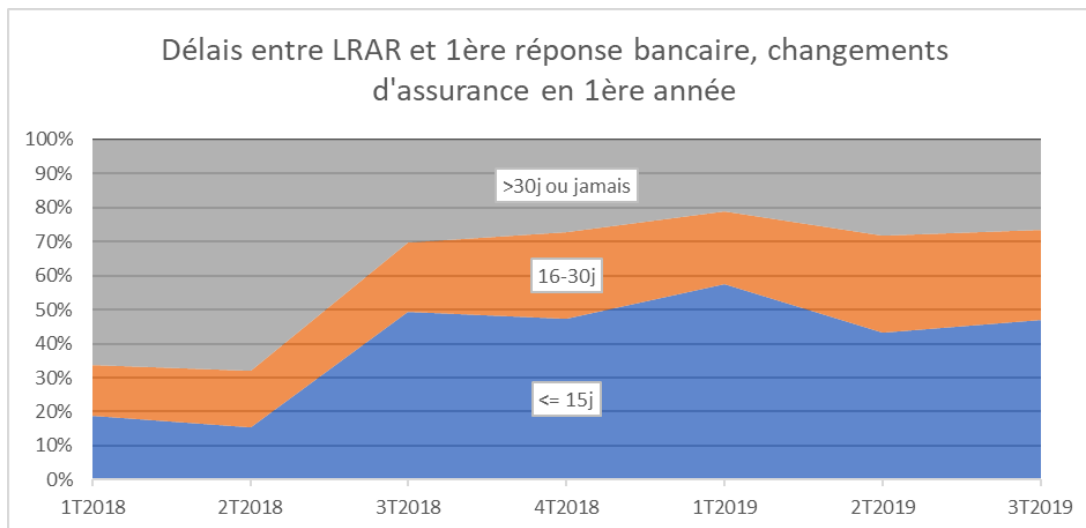
SECURIMUT considère qu'une réponse dans les 15 jours calendaires de l'envoi de la demande de substitution correspond au respect des délais légaux (10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par la banque).

Il n'est fait ici aucune différence entre les réponses pertinentes, celles qui ne le sont pas, celles qui sont complètes et celles qui restent partielles. Les délais établis concernent uniquement la 1^{ère} réponse bancaire, quelle qu'elle soit.

2.1.1 Situation globale

Ci-dessous, le détail des délais de réponse des banques aux demandes de changement d'assurance emprunteur envoyées par SECURIMUT (donc sous mandat de gestion), par trimestre, au cours des années 2018 et 2019.





Moyenne des 3 premiers trimestres 2019

Délais entre LRAR et 1 ^{ère} réponse bancaire	Changements en 1 ^{ère} année	Changements au-delà de la 1 ^{ère} année	Tous changements
<= 15j	49%	52%	51%
16-30j	26%	26%	26%
>30j ou jamais	25%	22%	23%
Total	100%	100%	100%

Les résultats varient peu entre les différents types de substitution, avec un traitement légèrement meilleur pour les substitutions Bourquin. Ce ne sont donc pas les délais d'application des lois qui garantissent leur meilleure application...

Pour l'ensemble des demandes de substitution adressées au cours des 3 premiers trimestres 2019 par SECURIMUT :

- **1 demande de substitution sur 2 a fait l'objet d'une réponse dans les délais légaux**
- **1 sur 4 a obtenu une réponse avec moins de 15 jours de retard**
- **1 sur 4 n'a pas obtenu de réponse ou avec un délai supérieur à un mois.**

Les entorses aux délais cachent très souvent un non-respect du mandat de mobilité par la banque, malgré la recommandation de l'ACPR du 26 juin 2017.

Dès lors, la banque répond directement à l'emprunteur sans en informer SECURIMUT, ce qui lui donne beaucoup plus de liberté dans le contenu de la réponse et de capacité à dissuader l'emprunteur de sa demande, sans avoir à affronter la réponse de SECURIMUT. Aussi, avant de relancer la banque pour réponse non reçue, SECURIMUT procède à un échange avec l'emprunteur pour vérifier qu'il n'a pas reçu une réponse.

Ces délais de réponse, peu probants pour le consommateur, se sont néanmoins nettement améliorés depuis 2018, ce que SECURIMUT attribue à deux causes :

- **La première est interne**, avec la mise en place au **3^{ème} trimestre 2018** de relances systématiques et itératives de la part de SECURIMUT, à 20 jours de l'envoi de la lettre recommandée, puis tous les 20 jours quand la banque ne répond pas. Ces relances « obstinées » ont contribué à convaincre les prêteurs de répondre, et tant qu'à répondre, de le faire plus vite. **Avant ces relances, et donc jusqu'à mi-2018, une substitution de type loi Hamon ne recevait de réponse dans les délais qu'1 fois sur 6, et 1 fois sur 3 pour une substitution de type Bourquin. Et plus de 50% des dossiers ne recevaient pas de réponse ou bien la recevaient au-delà d'un mois...**
- **La seconde est externe** : les actions de **l'ACPR** au dernier trimestre 2018 (mise en garde d'un établissement prêteur et publication d'une analyse le 20 novembre 2018) ont soutenu l'amélioration des réponses au **1T2019, amélioration éphémère puisqu'elle n'a pas été totalement maintenue sur les 2 trimestres suivants.**

Le non-respect du délai de réponse, qu'il découle ou non de l'absence de respect du mandat donné à SECURIMUT par l'emprunteur, constitue l'entrave majeure aux dispositifs de substitution.

2.1.2 Situation par banque

Ci-dessous, le détail des délais de réponse par banque. Ces chiffres sont commentés dans la partie « 5. Analyse par banque ».

Tous types de changements, moyenne des 3 premiers trimestres 2019

Délai entre LRAR et 1 ^{ère} réponse bancaire	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Crédit Mutuel et CIC	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier France	BNP et filiales	Autres	Total
Jusqu'à 15j	74%	37%	23%	18%	58%	75%	38%	32%	62%	32%	51%
De 16 à 30j	16%	41%	25%	20%	17%	14%	35%	53%	16%	25%	26%
+ de 30j ou jamais	10%	22%	52%	62%	25%	11%	27%	15%	22%	43%	23%
Total général	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Changements pendant la 1^{ère} année, moyenne des 3 premiers trimestres 2019

Délai entre LRAR et 1 ^{ère} réponse bancaire	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Crédit Mutuel et CIC	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier France	BNP et filiales	Autres	Total
Jusqu'à 15j	74%	38%	22%	18%	51%	71%	34%	35%	70%	23%	49%
De 16 à 30j	15%	39%	23%	23%	20%	15%	39%	52%	20%	30%	26%
+ de 30j ou jamais	11%	23%	55%	59%	29%	14%	27%	13%	10%	47%	25%
Total général	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Changements au-delà de la 1^{ère} année, moyenne des 3 premiers trimestres 2019

Délai entre LRAR et 1 ^{ère} réponse bancaire	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Crédit Mutuel et CIC	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier France	BNP et filiales	Autres	Total
Jusqu'à 15j	74%	36%	23%	17%	63%	79%	42%	31%	59%	36%	52%
De 16 à 30j	16%	42%	26%	19%	15%	13%	31%	54%	15%	22%	26%
+ de 30j ou jamais	10%	22%	51%	64%	22%	8%	27%	15%	26%	42%	22%
Total général	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.2 Relances effectuées en cas de non-réponse

Depuis août 2018, afin d'obtenir des taux de réponse des banques plus acceptables, **SECURIMUT a mis en place un système de relance automatique** en cas de non-réponse, tous les 20 jours à compter de l'envoi de la lettre recommandée initiale de demande de substitution. Les tableaux qui suivent quantifient la proportion des demandes faisant l'objet de ces relances.

2.2.1 Situation globale

Taux de relances des dossiers de substitution d'assurance

% de dossiers relancés 3 premiers trimestres 2019	Toutes substitutions (Hamon + Bourquin)	Substitutions 1 ^{ère} année des crédits (Hamon)	Substitutions au-delà de la 1 ^{ère} année des crédits (Bourquin)
1 fois	17%	18%	16%
2 fois	5%	6%	5%
3 fois	4%	6%	3%
4 fois ou plus	5%	4%	6%
% des dossiers relancés au moins une fois	31%	34%	30%
% des dossiers relancés plusieurs fois	14%	15%	14%

Les taux de réponses vus précédemment résultent donc :

- De l'envoi systématique d'une LRAR au prêteur,
- **Suivi d'une relance dans 1/3 des cas** (ceux n'ayant pas obtenu de réponse dans un délai de 20 jours calendaires de l'envoi de la LRAR),
- Puis, **dans presque la moitié des cas relancés, des relances « en chaîne » tous les 20 jours.**

Comme les réponses sont légèrement moins bonnes en substitution Hamon, les efforts de relance s'en trouvent légèrement plus importants sur ce type de substitution.

2.2.2 Situation par banque

Ci-dessous, le nombre de relances des demandes de substitution par banque. Ces chiffres sont commentés dans la partie « 5. Analyse par banque ».

Tous changements d'assurance confondus, adressés au cours des 3 premiers trimestres 2019, par banque

% de dossiers relancés	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1 fois	11%	18%	29%	21%	15%	14%	28%	12%	16%	22%	17%
2 fois	2%	6%	12%	15%	4%	3%	7%	4%	4%	12%	5%
3 fois	1%	4%	12%	11%	5%	2%	4%	2%	3%	9%	4%
4 fois ou plus	1%	5%	12%	26%	5%	1%	6%	2%	3%	10%	5%
% des dossiers relancés au moins une fois	15%	33%	65%	73%	29%	20%	45%	20%	26%	53%	31%
% des dossiers relancés plusieurs fois	4%	15%	36%	52%	14%	6%	16%	8%	10%	31%	14%

Changements d'assurance en 1^{ère} année des crédits, adressés au cours des 3 premiers trimestres 2019, par banque

% de dossiers relancés	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1 fois	12%	20%	28%	24%	16%	13%	32%	11%	12%	20%	18%
2 fois	2%	6%	13%	16%	6%	5%	7%	3%	1%	20%	6%
3 fois	1%	6%	15%	15%	8%	2%	4%	2%	1%	9%	6%
4 fois ou plus	1%	3%	10%	15%	4%	2%	4%	0%	0%	7%	4%
% des dossiers relancés au moins une fois	16%	35%	66%	70%	34%	22%	47%	16%	14%	56%	34%
% des dossiers relancés plusieurs fois	4%	15%	38%	46%	18%	9%	15%	5%	2%	36%	16%

Changements d'assurance au-delà de la 1^{ère} année des crédits, adressés au cours des 3 premiers trimestres 2019, par banque

% de dossiers relancés	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1 fois	11%	17%	30%	18%	15%	15%	24%	13%	18%	23%	16%
2 fois	2%	5%	12%	14%	3%	1%	7%	4%	5%	9%	5%
3 fois	1%	3%	10%	8%	2%	1%	3%	2%	4%	9%	3%
4 fois ou plus	1%	6%	13%	34%	6%	0%	7%	2%	5%	12%	6%
% des dossiers relancés au moins une fois	15%	31%	65%	74%	26%	17%	41%	21%	32%	53%	30%
% des dossiers relancés plusieurs fois	4%	14%	35%	56%	11%	2%	17%	8%	14%	30%	14%

2.3 Nombre de réponses bancaires traitées par dossier

Le nombre de courriers de la banque reçus par demande de substitution (à des dates différentes) constitue un indicateur pertinent de la fluidité des process mis en place pour apporter une réponse immédiate et complète, ainsi qu'un indicateur d'un éventuel désaccord persistant sur l'analyse du dossier entre la banque et SECURIMUT.

2.3.1 Situation globale

Nombre de réponses bancaires aux demandes adressées sous mandat avec réponse, tous changements d'assurance

Nb de courriers bancaire	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
1	44%	46%	46%	43%	38%	42%	42%
2	27%	30%	29%	30%	32%	33%	34%
3	15%	13%	14%	15%	17%	15%	16%
4 et plus	14%	11%	11%	12%	13%	10%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nombre de réponses bancaires aux demandes adressées sous mandat avec réponse, changements d'assurance de 1ère année

Nb de courriers bancaire	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
1	60%	52%	53%	49%	42%	46%	48%
2	23%	27%	26%	27%	32%	31%	30%
3	10%	10%	12%	14%	15%	13%	13%
4 et plus	7%	11%	9%	10%	11%	10%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nombre de réponses bancaires aux demandes adressées sous mandat avec réponse, changements d'assurance au-delà de la 1ère année

Nb de courriers bancaire	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
1	38%	44%	43%	40%	36%	40%	39%
2	29%	31%	31%	31%	33%	35%	37%
3	17%	14%	14%	16%	18%	15%	17%
4 et plus	16%	11%	12%	13%	13%	10%	7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ces chiffres établissent une dégradation de la fluidité des process depuis le 4^{ème} trimestre 2018, qui découle d'une modification de la démarche SECURIMUT. En effet, avant le 1^{er} trimestre 2018, dès lors que la banque donnait un accord - généralement sur l'équivalence du niveau de garanties - SECURIMUT l'enregistrait et mettait le contrat de substitution en place. Mais il arrivait trop souvent que la banque poursuive son prélèvement au-delà de la mise en place du contrat de substitution, sans aucune information.

Certaines banques considéraient que la date d'effet du contrat de substitution ne valait pas date de résiliation de leur propre contrat, alors que la demande initiale était explicitement celle-ci.

Les emprunteurs se retrouvaient alors confrontés à un double prélèvement de cotisations et à un chevauchement d'assurance non anticipé. SECURIMUT était alors contrainte d'annuler le 1^{er} contrat, et de réitérer l'ensemble des opérations à la date de résiliation acceptée par la banque (quand celle-ci consentait à la donner), souvent l'année suivante, les délais de préavis n'étant plus satisfaits.

Pour éviter ce piège, qui ne visait qu'à pénaliser les emprunteurs qui voulaient changer leur assurance bancaire, SECURIMUT sollicite une réponse globale plus complète et engageante de la part des banques depuis le 4^{ème} trimestre 2018. Ainsi SECURIMUT considère qu'une réponse complète traite :

- De l'équivalence du niveau de garanties,
- De la date de substitution et de résiliation (qui garantit que l'emprunteur ne sera pas doublement prélevé),
- De la conformité de la description des prêts couverts (fortement liée à la date de substitution considérée).

Dès lors que la banque répond, si l'un de ces points n'a pas été traité, SECURIMUT effectue une relance pour obtenir le complément de réponse nécessaire. Ceci déclenche, dans le meilleur des cas, des réponses supplémentaires des banques, ce qui explique la dégradation constatée.

Mais les chiffres des 3 premiers trimestres 2019 montrent que face à ce nouveau process, les banques ont fini par améliorer et compléter leurs réponses initiales, remontant ainsi la proportion de dossiers traités en 1 ou 2 échanges, sans toutefois retrouver les niveaux de début 2018.

SECURIMUT est donc satisfaite de cette approche qui, même si elle accroît encore le coût de gestion de la substitution - le temps que les banques acceptent de livrer des réponses immédiatement complètes - sécurise aussi les opérations pour les emprunteurs.

Enfin, même lorsque la réponse de la banque est complète, la banque ne précise que rarement sous quel délai elle émettra l'avenant, ce qui reste problématique.

Il ressort de ces chiffres qu'à peine plus de 40 % des demandes de substitution sont suivies d'une réponse unique et complète de la banque, alors même que la moitié seulement obtient une réponse dans les délais.

Les réponses directes sont un peu plus fréquentes en substitution Hamon, où la date de substitution / résiliation ne devrait pas faire débat (près de la moitié des cas), alors qu'elles restent inférieures à 40 % en substitution Bourquin.

20 % des substitutions Hamon et 25 % des substitutions Bourquin donnent lieu à 3 réponses successives ou plus.

2.3.2 Situation par banque

Ci-dessous, le nombre de réponses par banque au cours des trois 1^{ers} trimestres 2019. Ces chiffres sont commentés dans la partie « 5. Analyse par banque ».

Toutes demandes de substitution confondues

Nb de courriers	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1	48%	21%	61%	42%	49%	38%	48%	18%	36%	51%	41%
2	34%	40%	25%	31%	32%	35%	27%	34%	33%	32%	33%
3	12%	23%	9%	15%	13%	17%	15%	23%	18%	10%	16%
4 ou plus	6%	16%	5%	12%	6%	10%	10%	25%	13%	7%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Demandes de substitution en 1^{ère} année

Nb de courriers	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1	61%	15%	57%	47%	52%	59%	53%	12%	40%	55%	45%
2	27%	41%	28%	30%	32%	29%	26%	33%	29%	34%	31%
3	8%	24%	9%	13%	11%	7%	12%	24%	20%	0%	14%
4 ou plus	4%	20%	6%	10%	5%	5%	9%	31%	11%	11%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Demandes de substitution au-delà de la 1^{ère} année

Nb de courriers	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1	43%	25%	62%	39%	47%	20%	43%	21%	34%	49%	38%
2	36%	39%	24%	31%	32%	40%	28%	35%	34%	30%	35%
3	14%	22%	10%	17%	15%	25%	19%	22%	18%	15%	17%
4 ou plus	7%	14%	4%	13%	6%	15%	10%	22%	14%	6%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.4 Nombre d'interventions nécessaires de SECURIMUT

Les tableaux ci-après résument l'ensemble des interventions de SECURIMUT nécessaires pour chaque dossier de substitution, après l'envoi à la banque de la demande de substitution initiale : il s'agit, d'une part, des actions de relance pour cause de silence et, d'autre part, de l'analyse des réponses bancaires reçues (synthèse des 2 parties précédentes).

Ils ne sont repris que sur 2019, c'est-à-dire après la mise en place des actions de relance systématiques par SECURIMUT. Les relances pour réponse incomplète non suivies d'un courrier de réponse de la banque échappent à cette comptabilisation.

2.4.1 Situation globale

Nombre d'interventions SECURIMUT post-demandes de substitution sous mandat

Nb d'interventions	Toutes substitutions (Hamon + Bourquin)	Substitutions 1 ^{ère} année des crédits (Hamon)	Substitutions au-delà de la 1 ^{ère} année des crédits (Bourquin)
1	27%	30%	25%
2	32%	30%	33%
3	19%	19%	19%
4 ou plus	22%	21%	23%
Total	100%	100%	100%
Nb moyen d'interventions	2,5	2,4	2,6

En cumulant les actions de relance et celles qui consistent à analyser les réponses des banques, SECURIMUT intervient en moyenne 2,5 fois par dossier, sans compter l'envoi initial de la demande à la banque (2,4 pour une substitution Hamon et 2,6 pour une substitution Bourquin).

2.4.2 Situation par banque

Nombre d'interventions SECURIMUT par demande de substitution, par banque, au cours des 3 premiers trimestres 2019. Ces chiffres sont commentés dans la partie « 5. Analyse par banque ».

Toutes demandes de substitution

Nb d'interventions	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1	40%	12%	20%	12%	33%	29%	28%	14%	27%	23%	27%
2	35%	33%	28%	16%	33%	36%	29%	29%	32%	28%	32%
3	15%	24%	22%	20%	18%	19%	17%	25%	17%	17%	19%
4 ou plus	10%	31%	30%	52%	16%	16%	26%	32%	24%	32%	22%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nb moyen d'interventions	2,0	3,0	2,8	3,8	2,2	2,3	2,7	3,0	2,7	2,8	2,5

Demandes de substitution en 1^{ère} année de crédit

Nb d'interventions	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1	52%	7%	17%	15%	33%	45%	30%	8%	37%	20%	30%
2	29%	33%	28%	19%	32%	32%	30%	29%	27%	40%	30%
3	12%	27%	27%	27%	19%	12%	17%	26%	21%	16%	19%
4 ou plus	7%	33%	28%	39%	16%	11%	23%	37%	15%	24%	21%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nb moyen d'interventions	1,7	3,1	2,7	3,3	2,2	1,9	2,5	3,2	2,3	2,6	2,4

Demandes de substitution au-delà de la 1^{ère} année de crédit

Nb d'interventions	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Groupe Crédit Mutuel	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier	Groupe BNP	Autres	Total
1	35%	15%	22%	8%	32%	14%	26%	15%	23%	25%	25%
2	37%	33%	28%	14%	34%	40%	28%	29%	33%	23%	33%
3	17%	23%	19%	15%	18%	26%	18%	25%	16%	17%	19%
4 ou plus	11%	29%	31%	63%	16%	20%	28%	31%	28%	35%	23%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nb moyen d'interventions	2,1	2,9	2,8	4,2	2,2	2,7	2,8	3,0	2,8	2,8	2,6

3. Réponses obtenues et motifs de refus

SECURIMUT dispose de l'état final des réponses bancaires, avec le détail des réponses aux questions posées :

- Accord sur l'équivalence du niveau de garanties (accord, refus, non répondu),
- Accord sur la date de substitution (accord, refus, non répondu),
- Conformité des prêts décrits (accord, refus, non répondu).

SECURIMUT trace également la réception de l'avenant bancaire au contrat de prêt.

3.1 Situation globale

Avant 2019, moins de la moitié des réponses bancaires étaient explicites. Les process mis en place par SECURIMUT (demande de la réponse tant qu'elle n'est pas fournie) ont permis d'améliorer fortement le taux de « réponse explicite ».

Par exemple, au 3^{ème} trimestre 2019, l'analyse de l'équivalence de garanties est explicite dans 87 % des cas (85 % d'acceptation et 2 % de refus). Les refus résiduels concernent essentiellement des demandes de couverture de l'incapacité de travail alors que la personne est retraitée (Caisse d'Epargne, Crédit Agricole) ou de prolongation de la PTIA au-delà de 70 ans (BNP qui ne couvre pas la PTIA des personnes en inactivité au moment du sinistre). Pour autant, un nombre non négligeable de dossiers reste sans réponse, notamment lorsque la banque réussit à dissuader l'emprunteur de poursuivre sa demande (dérogation commerciale), ce qu'elle considère comme une exonération de répondre.

L'accord explicite sur la date de substitution est donné, au 3^{ème} trimestre 2019, pour 86 % des cas de substitution Bourquin et pour 72 % des cas de substitution Hamon. Toutefois, en substitution Hamon, le silence signifie parfois acceptation, puisque SECURIMUT adresse les dossiers avec un préavis suffisant pour que les banques puissent opérer la substitution en respectant les délais légaux. **Là encore, l'obtention de la date de substitution a été fortement améliorée puisqu'avant 2019, cette date n'était obtenue clairement que pour un peu plus de la moitié des dossiers.**

L'accord concernant la conformité des prêts ou la demande explicite de recalage reste plus complexe puisqu'elle n'existe que pour les 2/3 de dossiers (61 % des réponses en substitution Hamon au 3^{ème} trimestre 2019 alors que le prêt assuré est quasiment identique à celui souscrit initialement et 69 % en substitution Bourquin).

En outre, malgré le mandat de mobilité, SECURIMUT n'est que très **rarement informé de l'émission de l'avenant bancaire et de sa signature** (26 % en substitution Hamon et 17 % en substitution Bourquin). Cet avenant contenant la date d'effet de la substitution définie par la banque, sa non-communication constitue un obstacle pour la mise en place de la substitution à la bonne date. D'ailleurs, lorsque la banque émet un avenant à une date d'effet ultérieure à la date de substitution initialement demandée, le coût de l'assurance intégrée au TAEG est erroné puisqu'il ne peut pas tenir compte du coût de l'assurance alternative à cette nouvelle date.

Enfin, cet avenant n'apporte aucune information supplémentaire à l'emprunteur, qui a déjà souscrit son nouveau contrat d'assurance et obtenu l'acceptation de la banque. La seule information qu'il comporte reste le TAEG qui n'est pas comparable à celui établi au moment du crédit initial. Ainsi, l'avenant, dont la signature est exigée par la banque (après respect du délai Scrivener de 11 jours) pour la mise en œuvre de la substitution, **sert souvent d'arme dilatoire du fait de son émission très tardive.**

Etat des réponses des banques aux demandes adressées sous mandat
Changements d'assurance en 1ère année des crédits

Equivalence de garanties	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
Ok	42%	50%	56%	56%	66%	83%	86%
Refus	0%	0%	0%	0%	1%	2%	1%
Silence	58%	50%	44%	44%	33%	15%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Date de substitution	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
Ok	40%	42%	47%	49%	59%	71%	71%
Refus	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Silence	60%	56%	52%	50%	40%	28%	28%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Conformité des prêts	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
Ok	39%	36%	45%	45%	53%	62%	61%
Refus	1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%
Silence	60%	63%	54%	54%	46%	36%	37%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Envoi de l'avenant	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
Oui	3%	13%	16%	16%	28%	30%	26%
Non	97%	87%	84%	84%	72%	70%	74%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Etat des réponses des banques aux demandes adressées sous mandat
Changements d'assurance au-delà de la 1ère année des crédits

Equivalence de garanties	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
Ok	34%	50%	57%	57%	65%	82%	85%
Refus	0%	0%	0%	1%	1%	2%	2%
Silence	66%	50%	43%	42%	34%	16%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Date de substitution	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
Ok	32%	43%	51%	55%	61%	80%	84%
Refus	1%	3%	2%	2%	4%	3%	2%
Silence	67%	54%	47%	43%	35%	17%	14%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Conformité des prêts	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
Ok	30%	37%	44%	46%	51%	65%	69%
Refus	0%	1%	1%	1%	2%	2%	0%
Silence	70%	61%	55%	53%	47%	33%	31%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Envoi de l'avenant	Trimestre d'envoi de la demande						
	2018T1	2018T2	2018T3	2018T4	2019T1	2019T2	2019T3
Oui	6%	14%	13%	12%	21%	20%	17%
Non	94%	86%	87%	88%	79%	80%	83%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3.2 Situation par banque

Détail des réponses par banque, substitutions des 3 premiers trimestres 2019. Chiffres commentés au « 5. Analyse du traitement des demandes de substitution par banque »

Equivalence de garanties	Changements en 1ère année des crédits			Changements au-delà de la 1ère année des crédits		
	Ok	Refus	Silence	Ok	Refus	Silence
Crédit Agricole	79%	1%	20%	78%	1%	21%
Caisse d'Epargne	87%	1%	12%	85%	2%	13%
Groupe Crédit Mutuel	60%	2%	38%	60%	2%	38%
Groupe Société Générale	63%	2%	35%	58%	4%	38%
Banque Populaire	76%	2%	22%	74%	2%	24%
Banque Postale	75%	1%	24%	85%	1%	14%
LCL	88%	1%	11%	83%	0%	17%
Crédit Foncier France	91%	1%	8%	88%	1%	11%
BNP et filiales	88%	2%	10%	77%	1%	22%
Autres	73%	3%	24%	54%	3%	43%
Total	78%	2%	20%	77%	2%	21%

Date de substitution	Changements en 1ère année des crédits			Changements au-delà de la 1ère année des crédits		
	Ok	Refus	Silence	Ok	Refus	Silence
Crédit Agricole	69%	1%	30%	75%	2%	23%
Caisse d'Epargne	84%	0%	16%	82%	1%	17%
Groupe Crédit Mutuel	44%	3%	53%	58%	6%	36%
Groupe Société Générale	51%	2%	47%	63%	7%	30%
Banque Populaire	62%	1%	37%	67%	3%	30%
Banque Postale	58%	3%	39%	86%	3%	11%
LCL	60%	1%	39%	76%	4%	20%
Crédit Foncier France	88%	1%	11%	86%	1%	13%
BNP et filiales	72%	2%	26%	78%	2%	20%
Autres	71%	2%	27%	71%	2%	27%
Total	67%	1%	32%	75%	3%	22%

Conformité des prêts	Changements en 1ère année des crédits			Changements au-delà de la 1ère année des crédits		
	Ok	Refus	Silence	Ok	Refus	Silence
Crédit Agricole	59%	1%	38%	65%	2%	33%
Caisse d'Epargne	79%	0%	21%	73%	1%	26%
Groupe Crédit Mutuel	32%	1%	67%	31%	1%	68%
Groupe Société Générale	54%	1%	45%	40%	3%	57%
Banque Populaire	49%	0%	51%	47%	1%	52%
Banque Postale	47%	2%	51%	76%	0%	24%
LCL	50%	2%	48%	55%	0%	45%
Crédit Foncier France	87%	1%	12%	82%	0%	18%
BNP et filiales	72%	2%	26%	68%	3%	29%
Autres	69%	0%	31%	47%	2%	51%
Total	59%	1%	40%	62%	1%	37%

Avenant émis	<i>Changements en 1ère année des crédits</i>		<i>Changements au-delà de la 1ère année des crédits</i>	
	Connu	Inconnu	Connu	Inconnu
Crédit Agricole	12%	88%	8%	92%
Caisse d'Epargne	53%	47%	47%	53%
Groupe Crédit Mutuel	30%	70%	16%	84%
Groupe Société Générale	24%	76%	13%	87%
Banque Populaire	35%	65%	20%	80%
Banque Postale	19%	81%	7%	93%
LCL	20%	80%	9%	91%
Crédit Foncier France	40%	60%	34%	66%
BNP et filiales	8%	92%	4%	96%
Autres	36%	64%	12%	88%
Total	28%	72%	19%	81%

4. Les chutes de contrats signés (abandons)

Après l'évaluation des délais de réponse, des relances nécessaires pour l'obtention de ces réponses, et de leur fluidité, SECURIMUT mesure la capacité des banques à s'opposer à la substitution d'assurance par les process qu'elles mettent en œuvre.

Cette mise en échec est mesurée au travers du taux de chute (abandon) des demandes de substitution signées, au cours des 12 mois suivant la signature. En effet, sur cette période, les chutes de dossiers n'ont que très marginalement d'autres causes que celles du renoncement du client à poursuivre sa démarche de changement d'assurance.

4.1 Situation globale

Le tableau ci-dessous établit les chutes de contrats dans les 12 mois de leur signature pour les différents types de substitution.

Chutes dans les 12 mois de la signature des contrats

Trimestre LRAR	<i>En 1^{ère} année des crédits (Substitution Hamon)</i>	<i>Au-delà de la 1^{ère} année des crédits (Substitution Bourquin)</i>
2018T1	18%	34%
2018T2	15%	23%
2018T3	14%	21%
2018T4	12%	22%
2019T1	15%	23%
2019T2	14%	20%
2019T3	12%	18%

NB : Les pourcentages en gris ne disposent pas du même recul que les autres dans la période d'observation.

4.1.1 Substitutions Hamon

La banque **parvient à faire chuter le contrat dans moins d'un cas sur six.**

SECURIMUT a enregistré une très nette amélioration de ces taux depuis 2014, année de mise en œuvre de la loi Hamon. A cette époque, **le quart des demandes était mis en échec.** Lors de la mise en place de l'amendement Bourquin, ces taux de chute frôlaient encore les 20%.

Seulement 2/3 des chutes surviennent dans les 3 mois de la signature. Les mesures dilatoires mises en œuvre par les banques pour décourager les demandes sont à la fois les procédés les plus déloyaux et les plus dissuasifs pour les emprunteurs.

Dans la mesure où à peine la moitié des réponses des banques parviennent dans les délais légaux, SECURIMUT regrette qu'aucune action concrète n'ait été menée pour faire mieux respecter la loi.

4.1.2 Substitutions Bourquin

Les substitutions « L113-12 » qui ont précédé les substitutions Bourquin dès 2018 ont connu une hausse significative des chutes de 1^{ère} année à compter de la mise en place de la loi Hamon (2014). Les banques ont en effet utilisé cette loi pour dire à leurs emprunteurs qu'elle « empêchait » les résiliations annuelles, qui étaient autrefois acceptées et parfois prévues contractuellement.

Ces chutes de 1^{ère} année sont restées élevées pour la production du 1^{er} trimestre 2018 (près de 35 %), quand les résistances d'application de l'amendement Bourquin étaient extrêmement fortes puisque les banques :

- contestaient la constitutionnalité de la loi et la recommandation de l'ACPR du 26 juin 2017,
- refusaient d'accepter les résiliations à effet 1^{er} trimestre 2018 dès lors que la demande avait été produite en 2017 pour satisfaire aux préavis,
- refusaient d'accepter la résiliation à la date demandée par le client au motif du respect d'une date d'échéance inconnue du client et librement fixée par la banque.

Les process ont par la suite été progressivement mieux calés pour revenir aujourd'hui à **des chutes légèrement au-delà de 20 %** mais dont le déroulé est encore plus long que celui des substitutions Hamon.

La mise en échec par les banques des substitutions Bourquin sont fortement liées aux mesures dilatoires qu'elles déploient. L'encadrement de leurs délais de réponse, mais également la fluidité et la complétude de ces réponses est donc fondamental pour garantir la liberté des emprunteurs de changer d'assurance.

Le pilotage de ces taux de chute exige une détection permanente des nouvelles stratégies bancaires. Même en baisse significative, ces taux de chute restent encore élevés dans l'absolu, et ces tactiques anti-concurrentielles renforcent le coût de gestion de la substitution d'assurance. Pourtant, au vu des chiffres établis, SECURIMUT poursuit sa recherche constante d'un meilleur maintien de cette production, ne serait-ce qu'en combattant la non-application globale de la loi par les banques. Lorsqu'une demande est mise en échec, elle est autant que possible renouvelée.

La contre-proposition tarifaire par la banque peut constituer une arme loyale, à condition que l'équivalence de garanties et l'information de l'emprunteur sur le TAEA soient bien respectées. Mais lorsque la banque émet une contre-proposition en dernier recours, après avoir tenté de décourager l'emprunteur par divers moyens, celle-ci ne peut être acceptable.

4.2 Situation par banque

Détail des taux de chutes par banque. Ces chiffres sont commentés dans la partie « 5. Analyse par banque ».

Chutes à 12 mois de la signature des contrats, **changements d'assurance en 1ère année des crédits**

Trimestre LRAR	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Crédit Mutuel et CIC	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier France	BNP et filiales	Autres	Total
2018T1	28%	9%	24%	12%	17%	4%	17%	6%	13%	11%	18%
2018T2	24%	8%	20%	9%	10%	3%	13%	5%	28%	15%	15%
2018T3	25%	8%	18%	8%	6%	5%	12%	7%	7%	12%	14%
2018T4	20%	10%	15%	12%	12%	2%	7%	3%	8%	5%	12%
2019T1	30%	7%	15%	9%	11%	5%	14%	9%	8%	0%	15%
2019T2	27%	10%	10%	7%	12%	5%	13%	13%	4%	7%	14%
2019T3	24%	8%	10%	4%	10%	3%	5%	9%	5%	6%	12%

Chutes à 12 mois de la signature des contrats, **changements d'assurance au-delà de la 1ère année des crédits**

Trimestre LRAR	Crédit Agricole	Caisse d'Epargne	Crédit Mutuel et CIC	Groupe Société Générale	Banque Populaire	Banque Postale	LCL	Crédit Foncier France	BNP et filiales	Autres	Total
2018T1	42%	20%	27%	28%	38%	17%	45%	24%	37%	32%	34%
2018T2	29%	14%	31%	24%	26%	12%	23%	10%	24%	18%	23%
2018T3	29%	16%	22%	15%	15%	11%	20%	11%	15%	7%	21%
2018T4	29%	19%	21%	14%	21%	11%	17%	19%	17%	29%	22%
2019T1	30%	17%	27%	23%	20%	9%	19%	17%	20%	12%	23%
2019T2	28%	15%	18%	16%	15%	13%	15%	13%	12%	12%	20%
2019T3	27%	10%	19%	9%	13%	14%	18%	11%	14%	11%	18%

5. ANALYSE DU TRAITEMENT DES DEMANDES DE SUBSTITUTION PAR BANQUE

Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon				Substitutions Bourquin																			
Crédit Agricole Groupe Crédit Agricole	Garanties 11/13 (*) Tarif constant	<table border="1"> <tr> <th>Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> <tr> <td>64% (moy 43%)</td> <td>74% (moy 49%)</td> <td>1.7 (moy 2,4)</td> <td>30% (moy 15%)</td> </tr> </table>	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	64% (moy 43%)	74% (moy 49%)	1.7 (moy 2,4)	30% (moy 15%)				<table border="1"> <tr> <th>Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> <tr> <td>Forte</td> <td>74% (moy 52%)</td> <td>2.1 (moy 2.6)</td> <td>30% (moy 23%)</td> </tr> </table>	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	Forte	74% (moy 52%)	2.1 (moy 2.6)	30% (moy 23%)			
		Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																				
64% (moy 43%)	74% (moy 49%)	1.7 (moy 2,4)	30% (moy 15%)																						
Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																						
Forte	74% (moy 52%)	2.1 (moy 2.6)	30% (moy 23%)																						
		<p>CA est sans conteste, historiquement et encore plus depuis 2017, la banque la plus intraitable dans l'acceptation des délégations d'assurance, de l'avis partagé des acteurs alternatifs. CA use si nécessaire de dérogations tarifaires, au gré de chaque caisse régionale.</p> <p>Cette attitude génère une très forte demande de substitutions Hamon d'emprunteurs fortement contraints au moment du crédit.</p> <p>Ces demandes sont gérées par chacune des caisses régionales, dans un process non-uniforme. Le mandat de mobilité est globalement respecté, et une réponse est obtenue dans les délais légaux dans les 3/4 des demandes. La réponse est unique dans 60% des cas seulement.</p> <p>Des contre-propositions tarifaires peuvent parfois être produites au client en parallèle de cette réponse (dérogation au tarif actuel). Les taux de dérogation sont calés pour parvenir à l'alignement tarifaire.</p> <p>Le contrat standard n'a alors plus rien d'un contrat collectif qui devrait comporter un tarif par cible de clientèle. Le tarif dépend alors totalement de la capacité du client à aller chercher une assurance moins onéreuse.</p> <p>Les avenants ont une validité de 30 jours à compter de leur émission et non de leur réception (loi Scrivener), ce qui a entravé les dossiers acceptés pendant toute la période de confinement.</p> <p>Les caisses les plus enclines à pratiquer ces dérogations massives, à déployer toutes sortes de stratégies de rétention des clients, et à s'opposer à la délégation sont celles des CA des Savoie, Centre Est, Ile-de-France, Champagne Bourgogne, Sud Rhône Alpes et Nord de France.</p> <p>La mise en échec des substitutions Hamon par le CA est élevée, essentiellement par alignement tarifaire.</p>				<p>Les réticences à la délégation, ainsi que les prix plutôt élevés de l'assurance CA sur les stocks de crédits conduisent à des demandes de substitution Bourquin nombreuses, gérées par les mêmes caisses régionales, avec un process assez proche de celui déployé en substitution Hamon.</p> <p>Les taux de réponse dans les délais sont du même ordre, même si certains courriers « creux » sont parfois émis pour interrompre les délais de traitement et de relance.</p> <p>La plupart du temps ces réponses sont correctes, mais nous notons, de la part des caisses qui visent à émettre une contre-proposition, des refus d'expliquer leurs refus, notamment en termes de description des prêts. Elles communiquent, en copie au client malgré le mandat, sur un « prêt mal décrit », sans précision, et autres propos portant discrédit à la qualité du service de l'assureur alternatif. Ces pratiques visent à ne donner à l'emprunteur d'autre choix que de signer la contre-proposition CA. Moins de 45% des réponses du CA sont directes et uniques.</p> <p>CA refuse d'émettre l'avenant de substitution d'assurance avant le mois qui précède la date d'effet de cette substitution, et, en cas de réception trop tardive de cet avenant signé, exige un report à l'année suivante. On note la même durée de validité réduite des avenants qu'en substitution Hamon.</p> <p>Enfin, la nouvelle manœuvre de certaines caisses de CA (les mêmes que celles citées précédemment) est de n'accepter la mise en œuvre de la substitution d'assurance qu'à l'issue du délai de renonciation du nouvel assureur et de double-prélever ses clients pendant cette période, sans remboursement spontané par la suite.</p> <p>La mise en échec des substitutions Bourquin par le CA est élevée, essentiellement par des procédés dilatoires et d'intimidation du client pour le contraindre à accepter une contre-proposition tarifaire.</p> <p>NB : certaines caisses exigent la garantie ITT sur des personnes retraitées qui ne l'étaient pas au jour de la souscription de leur crédit.</p>																			

(*) Critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque

Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon				Substitutions Bourquin			
LCL Groupe Crédit Agricole	Garanties 8/13 (*) Tarif Constant	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019
		43% (moy 43%)	34% (moy 49%)	2.5 (moy 2,4)	14% (moy 15%)	Faible	42% (moy 52%)	2.8 (moy 2.6)	19% (moy 23%)
		<p>LCL est légèrement sous-représenté dans les délégations SECURIMUT, et fait l'objet de demandes de substitution Hamon « dans la moyenne ». Pour autant leur gestion s'effectue de « mauvaise grâce ».</p> <p>Dans un 1^{er} temps, LCL souhaite que le client s'adresse à son agence, alors que le prêteur désigné à l'offre de prêt est bien l'entité nationale, qui traîne souvent des pieds pour accepter les LR de demandes de substitution et les transmettre en interne. Cette réticence est d'autant plus incompréhensible (si ce n'est pour permettre aux agences de tenter de dissuader les emprunteurs) que les agences confient ensuite le traitement de la demande à une entité centralisée (2 entités au sein du LCL mais le choix de cette entité par l'agence reste « mystérieux », ce qui ne permet pas à SECURIMUT de s'adresser directement à ce centre). Ces entités tardent particulièrement à répondre, d'où les délais constatés (seul 1/3 des réponses dans les délais légaux). Les objections sont sciemment non explicites afin d'entraver le recalage direct du dossier (description des prêts notamment).</p> <p>Les délais sont alors tellement longs que LCL demande le report de la substitution, plutôt que de chercher à régulariser. Des situations de double prélèvement surviennent régulièrement et LCL est incapable de régulariser la situation et d'émettre un avenant à effet rétroactif.</p> <p>Un process dilatoire du début à la fin, avec une efficacité pourtant moyenne en termes de chutes, et des emprunteurs excédés.</p> <p>LCL utilise rarement les délais générés pour faire des contre-propositions, qui ont comme particularité d'aligner les garanties manquantes du contrat standard sur le contrat de substitution proposé.</p>				<p>LCL n'est pas spécialement bien représenté dans les substitutions Bourquin de SECURIMUT, au regard de sa part de marché sur les encours de crédit.</p> <p>Pour autant, le process est tout aussi complexe et dilatoire qu'en substitution Hamon.</p> <p>Par ailleurs, le LCL organise le double prélèvement systématique de l'assurance. Le LCL impose une date de substitution mais ne résilie son propre contrat qu'à l'issue de la mensualité du prêt suivant cette date et prélève donc toujours une période en double.</p> <p>Les process sont laborieux, les coûts de gestion élevés, et semblent peu efficaces pour retenir le client.</p>			

(*) Critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque

Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon				Substitutions Bourquin																			
Caisse d'Épargne Groupe BPCE	Garanties 9/13 (*) Tarif dégressif avec mensualité de prêt progressive	<table border="1"> <tr> <th>Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> <tr> <td>60% (moy 43%)</td> <td>38% (moy 49%)</td> <td>3.1 (moy 2,4)</td> <td>7% (moy 15%)</td> </tr> </table>	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	60% (moy 43%)	38% (moy 49%)	3.1 (moy 2,4)	7% (moy 15%)				<table border="1"> <tr> <th>Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> <tr> <td>Forte</td> <td>36% (moy 52%)</td> <td>2.9 (moy 2.6)</td> <td>17% (moy 23%)</td> </tr> </table>	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	Forte	36% (moy 52%)	2.9 (moy 2.6)	17% (moy 23%)			
		Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																				
60% (moy 43%)	38% (moy 49%)	3.1 (moy 2,4)	7% (moy 15%)																						
Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																						
Forte	36% (moy 52%)	2.9 (moy 2.6)	17% (moy 23%)																						
		<p>CE pilote féroce les délégations d'assurance (part de la production SECURIMUT de l'ordre de la moitié de la part de marché crédits), par tous les moyens. Son contrat standard est doté de faibles garanties (indemnitaire). De plus, depuis début 2018, CE a adopté une tarification assurance fortement dégressive, avec une très nette augmentation du coût de l'assurance en début de crédit et sur sa durée effective moyenne (8 ans). Cette assurance dégressive est assortie d'une mensualité de prêt progressive, aboutissant à un ralentissement de l'amortissement du crédit et une augmentation du coût des intérêts. L'emprunteur est peu averti de ce mécanisme onéreux qui ne se perçoit pas au travers des TAEA et TAEG.</p> <p>Il s'ensuit de fortes demandes de substitution Hamon, gérées par un service spécialisé (commun avec le Crédit Foncier) qui respecte le mandat de mobilité. Pour autant, les réponses arrivent très majoritairement hors délais légaux (38% des réponses dans les délais). Le process de gestion est alors marqué par une avalanche de courriers épars (seul 1 dossier sur 6 est géré par un seul courrier de réponse). Or, CE répond couramment pour chaque assuré et chaque prêt séparément !</p> <p>Malgré la loi Hamon, lorsque l'emprunteur substitue son assurance, CE modifie unilatéralement l'amortissement du prêt en relissant la mensualité du prêt ce qui a pour effet de priver l'emprunteur des économies qu'il imaginait réaliser en changeant d'assurance puisque le remboursement du crédit s'en trouve accéléré.</p> <p>Pour autant, ces pratiques ont peu d'effet sur la chute des demandes de substitution, surtout du fait de la nouvelle tarification de CE qui fragilise beaucoup le contrat. La reconfiguration du prêt suite à substitution est très mal vécue par les emprunteurs qui s'en trouvent confortés dans leur choix d'une assurance externe.</p> <p>CE tente quelques dérogations tarifaires, globalement inefficaces compte tenu de la structure tarifaire de son produit, qui reste malgré tout « hors de prix » en début de prêt.</p>				<p>CE est fortement représentée en substitution Bourquin, du fait de son hostilité aux délégations et du prix de son assurance. CE développe également un discours très clair de « vous pourrez changer après un an » ce qui favorise les substitutions Bourquin. Les demandes sont gérées par le même service centralisé que celui qui traite des substitutions Hamon. Les délais de réponse sont encore plus longs (36% dans les délais).</p> <p>Par ailleurs, CE adopte une stratégie très pénalisante car les réponses sont émises par assuré et par prêt, ce qui complexifie la gestion des dossiers de substitution (ce que SECURIMUT ne comptabilise pas dans ces chiffres si les réponses arrivent simultanément). Ensuite, CE traite de l'équivalence de garanties et de la description du prêt à la date de substitution demandée par le client (1^{ère} série de courriers). Puis, lorsque les recalages sont faits, CE émet un avenant avec une date d'effet de substitution différente et ultérieure, prenant en compte un TAEA qui n'est pas celui établi par l'assureur alternatif !</p> <p>Cette pratique engendre pour l'emprunteur un double prélèvement des cotisations entre la date demandée et la date acceptée, alors qu'il aurait suffi que la banque donne cette date dans sa 1^{ère} réponse.</p> <p>SECURIMUT recalc donc une nouvelle fois son contrat (et la description des prêts) à la date demandée par CE pour éviter à l'emprunteur ce double prélèvement.</p> <p>La encore, les pratiques CE ont finalement peu d'impact sur les chutes de contrats.</p> <p>NB : CE exige la garantie ITT pour des personnes retraitées qui ne l'étaient pas au jour de la souscription de leur crédit.</p>																			

(*) critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque

Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon				Substitutions Bourquin																			
Crédit Foncier Groupe BPCE	Garanties 4/13 (*) Tarif dégressif avec mensualité de prêt progressive	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>82% <i>(moy 43%)</i></td> <td>35% <i>(moy 49%)</i></td> <td>3.2 <i>(moy 2,4)</i></td> <td>9% <i>(moy 15%)</i></td> </tr> </tbody> </table>	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	82% <i>(moy 43%)</i>	35% <i>(moy 49%)</i>	3.2 <i>(moy 2,4)</i>	9% <i>(moy 15%)</i>				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Assez forte</td> <td>30% <i>(moy 52%)</i></td> <td>3.0 <i>(moy 2.6)</i></td> <td>17% <i>(moy 23%)</i></td> </tr> </tbody> </table>	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	Assez forte	30% <i>(moy 52%)</i>	3.0 <i>(moy 2.6)</i>	17% <i>(moy 23%)</i>			
		Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																				
82% <i>(moy 43%)</i>	35% <i>(moy 49%)</i>	3.2 <i>(moy 2,4)</i>	9% <i>(moy 15%)</i>																						
Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																						
Assez forte	30% <i>(moy 52%)</i>	3.0 <i>(moy 2.6)</i>	17% <i>(moy 23%)</i>																						
		<p>Crédit Foncier ne fait quasiment plus de crédits nouveaux depuis 2019. Historiquement il disposait d'une assurance emprunteur coûteuse, avec les garanties les plus faibles du marché. Pour autant, les emprunteurs ciblés n'avaient pas la capacité de négocier l'externalisation de leur assurance. Depuis 2018, le Crédit Foncier a intégré la même construction tarifaire que CE, c'est-à-dire dégressive, très chère en début de prêt et sur la durée effective, avec un amortissement progressif du prêt.</p> <p>Crédit Foncier a piloté attentivement ses délégations d'assurance. En revanche, Crédit Foncier est fortement attaqué en substitution Hamon, et encore plus en 2018 et 2019 compte tenu du nouveau tarif d'assurance BPCE, les emprunteurs cherchant à se défaire de cette assurance pour optimiser le coût de leur crédit.</p> <p>Les substitutions Hamon sont gérées par le même service centralisé que pour les substitutions CE, et les pratiques sont donc les mêmes, avec peu de respect des délais, beaucoup de courriers en chaîne, et peu d'efficacité de rétention du client en définitive.</p> <p>À noter que Crédit Foncier ne modifie pas l'amortissement du crédit en cas de substitution Hamon, contrairement à CE.</p>	<p>Compte tenu du mauvais rapport qualité-prix de son assurance, renforcé en 2018 par la mise en place du tarif dégressif CE, Crédit Foncier est assez fortement attaqué en substitution Bourquin.</p> <p>La gestion de ces demandes est uniforme avec celle de CE, dans un service centralisé, avec peu de réponses dans les délais, beaucoup de courriers épars, et une faible efficacité du process en termes de rétention du client.</p> <p>Rappelons que cette pratique consiste à faire comme si la date de substitution demandée était acceptée (aucune remarque formulée) en faisant caler précisément le prêt à cette date, puis à fournir un avenant avec une autre date de substitution. Ce qui mène au double prélèvement des primes !</p>																						

(*) critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque

Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon				Substitutions Bourquin			
Banque Populaire Groupe BPCE	Garanties 9/13 (*) Tarif dégressif avec mensualité de prêt progressive	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019
		38% (moy 43%)	51% (moy 49%)	2.2 (moy 2.4)	11% (moy 15%)	Conforme	63% (moy 52%)	2.2 (moy 2.6)	20% (moy 23%)
		<p>BP est correctement représentée en délégation d'assurance au regard de sa part de marché des nouveaux crédits. BP, avec un contrat standard coûteux sur la durée effective des prêts (dégressif), et des garanties faibles (indemnitaire), utilise largement un comparateur de contre-offres défensives pour intermédiaire les délégations souhaitées par ses clients.</p> <p>De ce fait, BP est faiblement attaquée en substitution Hamon, et fait peu de contre-propositions à cette occasion.</p> <p>Une fois la réponse obtenue, le process de traitement des demandes de substitution est assez fluide (toutes les réponses sont apportées en même temps), géré par chaque caisse et non pas par le service centralisé de CE.</p> <p>Le mandat de mobilité est généralement respecté, mis à part quelques caisses et les taux de réponses dans les délais sont les plus élevés du groupe BPCE (>50%).</p> <p>Les chutes post signature de la demande de substitution restent limitées.</p>				<p>La proportion des demandes de substitution Bourquin sont faibles au regard des stocks de crédits détenus.</p> <p>La gestion des demandes de substitution Bourquin s'effectue par les caisses avec un écueil majeur : la banque exige le respect d'une date d'échéance pour la résiliation / substitution mais ne résilie pas son contrat avant l'échéance du prêt qui suit cette date, imposant alors à ses clients un double prélèvement systématique.</p>			

(*) critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque

Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon				Substitutions Bourquin																			
Crédit Mutuel /ACM	Garanties 9/13 (*) Tarif variable <small>(âge & capital restant dû)</small>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">38% <small>(moy 43%)</small></td> <td style="text-align: center;">22% <small>(moy 49%)</small></td> <td style="text-align: center;">2.7 <small>(moy 2,4)</small></td> <td style="text-align: center;">15% <small>(moy 15%)</small></td> </tr> </tbody> </table>	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	38% <small>(moy 43%)</small>	22% <small>(moy 49%)</small>	2.7 <small>(moy 2,4)</small>	15% <small>(moy 15%)</small>				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Assez faible</td> <td style="text-align: center;">23% <small>(moy 52%)</small></td> <td style="text-align: center;">2.8 <small>(moy 2.6)</small></td> <td style="text-align: center;">27% <small>(moy 23%)</small></td> </tr> </tbody> </table>	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	Assez faible	23% <small>(moy 52%)</small>	2.8 <small>(moy 2.6)</small>	27% <small>(moy 23%)</small>			
		Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																				
38% <small>(moy 43%)</small>	22% <small>(moy 49%)</small>	2.7 <small>(moy 2,4)</small>	15% <small>(moy 15%)</small>																						
Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																						
Assez faible	23% <small>(moy 52%)</small>	2.8 <small>(moy 2.6)</small>	27% <small>(moy 23%)</small>																						
<p>Crédit Mutuel est largement sous-représenté dans les délégations d'assurance SECURIMUT.</p> <p>Crédit Mutuel, dont le contrat standard dispose de faibles garanties sur le marché (indemnitaire), vise plutôt la compétitivité tarifaire, avec un tarif variable exprimé comme la plupart des tarifs des acteurs alternatifs (en fonction de l'âge atteint et du capital restant dû, donc variable avec une courbe « en cloche »).</p> <p>Crédit Mutuel est assez peu attaqué en substitution Hamon.</p> <p>Pour autant, la gestion de ces substitutions est caractérisée par le non-respect systématique du mandat de mobilité, d'où le faible taux de réponse de la banque dans les délais.</p> <p>Crédit Mutuel fait ensuite la sourde oreille aux relances en chaîne qui lui sont adressées. Les réponses sont formulées par les agences directement au client, avec des refus généralement injustifiés au titre de l'équivalence de garanties et dénigrant l'offre de substitution, parfois accompagnés d'une contre-proposition tarifaire. On retrouve ici une tactique proche de celle de certaines caisses du Crédit Agricole, qui lui utilise plutôt la description du prêt pour contester la substitution.</p> <p>Si l'emprunteur persiste dans sa demande, le Crédit Mutuel le contraint à renvoyer à son agence un bulletin de résiliation de son assurance bancaire alors qu'une demande de résiliation-substitution lui a déjà été adressée initialement par SECURIMUT, pourtant mandaté pour ces démarches.</p> <p>Ces pratiques contraignantes et injustifiées découragent 1 emprunteur sur 6 de sa démarche.</p>		<p>Crédit Mutuel est faiblement attaqué en substitution Bourquin, avec un tarif historique assez compétitif.</p> <p>Les agences développent la même stratégie qu'en substitution Bourquin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pas de respect du mandat de mobilité, - Peu de réponses dans les délais, - Refus abusifs au titre d'une prétendue non-équivalence de garanties (de mauvaise foi), et propos d'intimidation, - Contre-proposition imposée au client en lieu et place du traitement de sa demande de substitution. <p>Les obstructions de process sont telles que les emprunteurs sont assez souvent contraints de renoncer à leur demande initiale.</p> <p>Crédit Mutuel refuse d'émettre l'avenant avant le mois qui précède la substitution effective, avenant parfois oublié en agence et non adressé au client. ACM renvoie alors la demande de substitution sans aucune explication et n'opère pas la substitution. Ces obstructions conduisent à des abandons significatifs.</p>																							

(*) critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque

Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon	Substitutions Bourquin																
BNP Paribas	Garanties 11/13 (*) Tarif constant	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">31% <i>(moy 43%)</i></td> <td style="text-align: center;">70% <i>(moy 49%)</i></td> <td style="text-align: center;">2.3 <i>(moy 2,4)</i></td> <td style="text-align: center;">8% <i>(moy 15%)</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>BNP est faiblement représentée dans les délégations en amont des crédits chez SECURIMUT, mais elle dispose historiquement d'une contre-offre défensive Cardif.</p> <p>Elle est également peu attaquée en substitution Hamon et cherche faiblement à produire des contre-propositions tarifaires.</p> <p>Les process de gestion de ces demandes de substitution se sont largement améliorés depuis 1 an, par un service centralisé, avec le respect du mandat de mobilité (et donc une nette amélioration des délais de réponse : 70% dans les délais), une lecture plus conforme des garanties et des demandes explicites de recalage quand il y en a.</p> <p>Néanmoins, 2 écueils majeurs du process subsistent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Même lorsque la demande de substitution est adressée dans les délais légaux (11 mois 15 jours), BNP exige que la date d'effet de la substitution soit comprise dans les 12 mois de la signature de l'offre de prêt alors qu'elle ne sait pas formuler son accord, l'avenant, et faire respecter le délai Scrivener dans ces délais. - Dès lors que BNP conteste un point de la demande, le dossier est envoyé dans un process réclamation, avec des délais de traitement de 2 mois. <p>Les chutes de substitutions Hamon post signature sont limitées.</p>	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	31% <i>(moy 43%)</i>	70% <i>(moy 49%)</i>	2.3 <i>(moy 2,4)</i>	8% <i>(moy 15%)</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Faible</i></td> <td style="text-align: center;">59% <i>(moy 52%)</i></td> <td style="text-align: center;">2.8 <i>(moy 2.6)</i></td> <td style="text-align: center;">20% <i>(moy 23%)</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>BNP est également assez peu représentée dans les demandes de substitution Bourquin.</p> <p>Le process de traitement de ces demandes est le même que celui mis en place pour les substitutions Hamon et présente le même écueil concernant la mise en réclamation des demandes avec objection, et des délais de traitement de 2 mois, qui conduisent la banque à exiger le report de la substitution à l'année suivante, alors que c'est elle qui est à l'origine du retard de traitement.</p> <p>Ceci se traduit par un nombre d'interventions SECURIMUT élevé, sans pour autant obtenir de réponse appropriée.</p>	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	<i>Faible</i>	59% <i>(moy 52%)</i>	2.8 <i>(moy 2.6)</i>	20% <i>(moy 23%)</i>
		Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019														
31% <i>(moy 43%)</i>	70% <i>(moy 49%)</i>	2.3 <i>(moy 2,4)</i>	8% <i>(moy 15%)</i>																
Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																
<i>Faible</i>	59% <i>(moy 52%)</i>	2.8 <i>(moy 2.6)</i>	20% <i>(moy 23%)</i>																
(*) critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque																			
Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon	Substitutions Bourquin																

Société Générale	Garanties 8/13 (*) Tarif Constant	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">16% <i>(moy 43%)</i></td> <td style="text-align: center;">18% <i>(moy 49%)</i></td> <td style="text-align: center;">3.3 <i>(moy 2,4)</i></td> <td style="text-align: center;">9% <i>(moy 15%)</i></td> </tr> </tbody> </table>	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	16% <i>(moy 43%)</i>	18% <i>(moy 49%)</i>	3.3 <i>(moy 2,4)</i>	9% <i>(moy 15%)</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit</th> <th>Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th>Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th>Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Faible</td> <td style="text-align: center;">17% <i>(moy 52%)</i></td> <td style="text-align: center;">4.2 <i>(moy 2.6)</i></td> <td style="text-align: center;">23% <i>(moy 23%)</i></td> </tr> </tbody> </table>	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	Faible	17% <i>(moy 52%)</i>	4.2 <i>(moy 2.6)</i>	23% <i>(moy 23%)</i>
		Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019														
16% <i>(moy 43%)</i>	18% <i>(moy 49%)</i>	3.3 <i>(moy 2,4)</i>	9% <i>(moy 15%)</i>																
Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																
Faible	17% <i>(moy 52%)</i>	4.2 <i>(moy 2.6)</i>	23% <i>(moy 23%)</i>																
<p>SG s'avère correctement représentée dans les délégations SECURIMUT au regard de sa part de marché crédit, et se trouve donc peu attaquée en substitution Hamon. SG semble toutefois plus représentée dans les délégations en 2019, année pendant laquelle sa production crédit semble avoir été plus faible.</p> <p>Les demandes de substitution sont gérées selon des process inadaptés : Dans un 1^{er} temps, SG souhaite que le client s'adresse à son agence et exige qu'il renvoie le certificat d'adhésion de son nouveau contrat à l'agence, alors que le prêteur désigné à l'offre de prêt est bien l'entité nationale et que SECURIMUT a adressé formellement tous les documents. Ainsi, SG refuse la transmission interne des documents et ne respecte pas le mandat de mobilité. Pour autant, les agences s'appuient ensuite sur des services centralisés (qui ne souhaitent pas traiter directement les demandes). Les réponses formulées par ces agences sont très souvent erronées sur l'analyse de l'équivalence de garanties, malgré des demandes constantes de SECURIMUT de corriger le référencement des offres dans leurs outils d'analyse de garanties. SG fait peu de cas des courriers adressés par SECURIMUT pour corriger ces erreurs.</p> <p>Les conseillers en agence SG ne semblent pas avoir une formation suffisante pour leur permette d'avoir le recul nécessaire sur le fond des courriers qu'on leur fait signer.</p> <p>Le mandat de mobilité n'est globalement pas respecté, d'où les 18% de réponse dans les délais, et SG reste sourde aux innombrables relances qui lui sont adressées.</p> <p>Cette attitude occasionne régulièrement des doubles prélèvements de cotisations dont SECURIMUT finit généralement par obtenir remboursement.</p> <p>Cette attitude est mal perçue des clients et les renoncations à la substitution restent rares malgré ce process particulièrement dilatoire.</p>		<p>Là encore, SG n'est pas particulièrement exposée aux demandes de substitutions Bourquin.</p> <p>Pour autant, le process est tout aussi complexe qu'en substitution Hamon, reposant sur les mêmes mécanismes.</p> <p>SG cherche en outre à imposer une date d'échéance mais tarde au maximum à la donner. Il n'est pas rare que cette date soit ensuite modifiée au gré des échanges et que la banque exige plusieurs recalages successifs.</p> <p>Les demandes de recalage de la description des prêts se font par courriers ultérieurs à celui traitant de la date, au lieu de fournir en une seule fois toute l'information nécessaire.</p> <p>Les process sont laborieux, les coûts de gestion élevés et parviennent à occasionner des renoncations fréquentes.</p> <p>La SG parvient à laisser les clients de leur demande, sans produire de contre-offre tarifaire. Les doubles prélèvements sont nombreux, même si SECURIMUT en obtient le remboursement par la suite.</p> <p>SG fait peu de cas des courriers centralisés que SECURIMUT lui adresse pour faire état de ces difficultés.</p>																	

(*) critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque

Prêteur	Offre bancaire	Délégations d'assurance et Substitutions Hamon				Substitutions Bourquin													
La Banque Postale	Garanties 11/13 (*) Tarif dégressif	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019</th> <th style="width: 25%;">Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th style="width: 25%;">Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th style="width: 25%;">Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="color: green;">40% <i>(moy 43%)</i></td> <td style="color: green;">71% <i>(moy 49%)</i></td> <td style="color: green;">1.9 <i>(moy 2,4)</i></td> <td style="color: green;">5% <i>(moy 15%)</i></td> </tr> </tbody> </table>	Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	40% <i>(moy 43%)</i>	71% <i>(moy 49%)</i>	1.9 <i>(moy 2,4)</i>	5% <i>(moy 15%)</i>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit</th> <th style="width: 25%;">Tx réponse dans les délais cumul 3T2019</th> <th style="width: 25%;">Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale</th> <th style="width: 25%;">Chutes post signature 1T2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="color: green;">Assez forte</td> <td style="color: green;">79% <i>(moy 52%)</i></td> <td style="color: green;">2.7. <i>(moy 2.6)</i></td> <td style="color: green;">9% <i>(moy 23%)</i></td> </tr> </tbody> </table>	Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019	Assez forte	79% <i>(moy 52%)</i>	2.7. <i>(moy 2.6)</i>	9% <i>(moy 23%)</i>
		Changements de 1ère année / nouveaux crédits 2019	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019														
40% <i>(moy 43%)</i>	71% <i>(moy 49%)</i>	1.9 <i>(moy 2,4)</i>	5% <i>(moy 15%)</i>																
Part des substitutions Bourquin / PDM stocks crédit	Tx réponse dans les délais cumul 3T2019	Nb actions SECURIMUT en + de demande initiale	Chutes post signature 1T2019																
Assez forte	79% <i>(moy 52%)</i>	2.7. <i>(moy 2.6)</i>	9% <i>(moy 23%)</i>																
<p>LBP pilote raisonnablement les délégations lors de la mise en place du crédit : elle est légèrement sur-représentée dans les délégations SECURIMUT au regard de sa part globale de production de crédit immobilier. Cela lui vaut des attaques modérées en substitutions Hamon.</p> <p>Pour autant, comme CE, LBP est passée, courant 2018, à un tarif fortement dégressif et cher en début de prêt et sur sa durée effective, favorisant les demandes de substitutions Hamon en 2019. L'échéance du prêt reste, quant à elle, constante.</p> <p>Ce tarif très dégressif est donc plus visible que chez CE (qui l'a dissimulé dans une mensualité de crédit progressive). Ici l'emprunteur est correctement informé et ne subit pas de hausse des intérêts dus à cette tarification d'assurance.</p> <p>Le schéma de gestion des substitutions par LBP est particulièrement complexe et procédurier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - alors que le prêteur est LBP (national), les demandes doivent être envoyées aux centres financiers gestionnaires des comptes courants, - la 1^{ère} réponse consiste dans la demande de modification du bénéficiaire au profit du centre financier, et dans la demande d'un document signé du client, « la fiche personnalisée » parfaitement inutile puisque la réponse aux questions posées figure déjà dans le certificat d'adhésion du contrat de substitution transmis à la banque, et que cette fiche personnalisée a déjà été remise au client en amont de son crédit, moins d'un an plus tôt. <p>Cette gestion procédurière crée des échanges, des délais et engendre des coûts inutiles, sans pour autant que LBP parvienne à conserver les contrats ni qu'elle sécurise en quoi que ce soit les emprunteurs.</p>	<p>La gestion des substitutions Bourquin est différente de celle des substitutions Hamon, avec une centralisation au centre financier de Bordeaux. Aussi, les demandes adressées à LBP font l'objet d'une transmission interne depuis 1 an au Centre Financier de Bordeaux. Pour autant cette transmission est parfois défaillante, et de nombreux dossiers sont perdus pendant ce process.</p> <p>LBP formule 2 réponses successives qui n'ont pas de raison d'être détachées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La 1^{ère} concerne la date de résiliation/substitution exigée, - Le second répond sur les exigences de garanties (déjà respectées) et la conformité des prêts. <p>Lorsqu'un recalage est effectué, il n'est pas toujours pris en compte. Des délais sont ainsi créés jusqu'à ce que LBP considère qu'il faut renouveler la demande l'année suivante, alors qu'elle a généré elle-même ces retards. Elle exige alors de retrouver l'accusé de réception de l'envoi du dossier recalé pour accepter d'émettre l'avenant à bonne date.</p> <p>Le changement d'entité gestionnaire depuis les centres financiers vers le centre financier de Bordeaux s'est effectué fin 2018, et quantité de dossiers ont été perdus et ont souffert de cette non-transmission entre services internes LBP début 2019.</p> <p>Les chutes générées par ces procédures mal calées ont été plus importantes que d'habitude au cours des 2^{ème} et 3^{ème} trimestres 2019, et les emprunteurs insatisfaits d'avoir été privés de leur droit de résiliation pour 2019.</p> <p>LBP tente parfois des dérogations, totalement inefficaces compte tenu de la nouvelle structure tarifaire du produit, très chère en début de prêt.</p>																		

(*) critères in abstracto de la liste du CCSF satisfaits à leur valeur maximum par le contrat standard de la banque

ANNEXE : MODIFICATIONS DU TARIF BPCE FIN 2017

Le principe du tarif BPCE

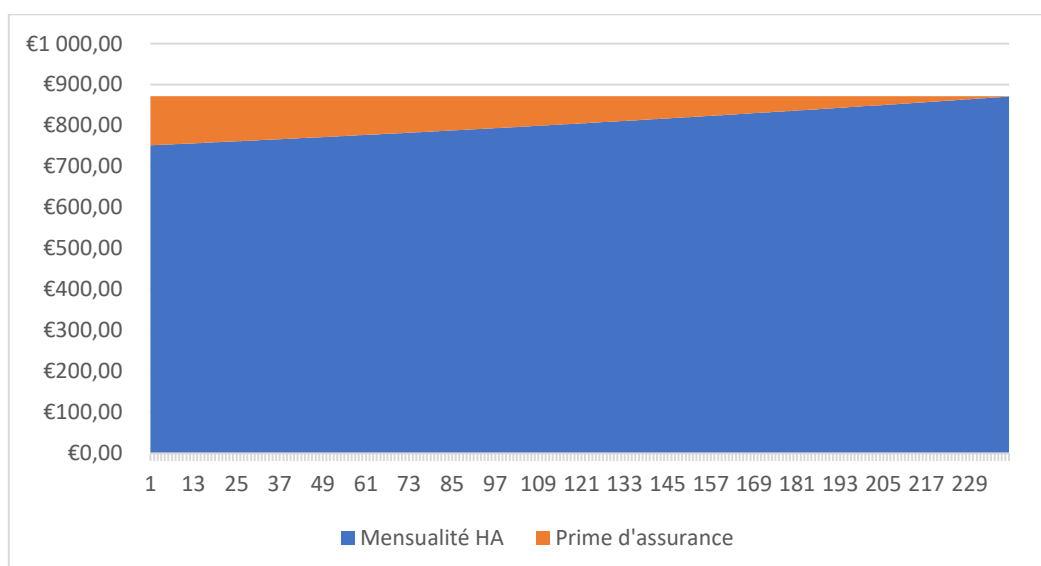
Avant 2017, le groupe BPCE proposait un contrat d'assurance emprunteur dont le tarif était calculé en Capital Initial (CI). Cela signifie que la prime d'assurance mensuelle était calculée comme un pourcentage du capital initialement emprunté. La mensualité assurance comprise était donc fixe tout au long du remboursement.

Depuis fin 2017, le groupe BPCE propose une nouvelle formule de prêt immobilier intégrant une assurance emprunteur tarifée en capital restant dû, tout en continuant de proposer une mensualité assurance comprise constante. Pour ce faire, la mensualité hors assurance augmente au cours du remboursement du crédit.

Le graphique ci-dessous montre le détail du remboursement d'un crédit de 170 000€ à 1,30% sur 240 mois, avec un taux d'assurance annuel de 0,846%.

Note : il s'agit du taux appliqué pour un couple d'emprunteurs de 33 ans assurés chacun à 100% en décès/PTIA/IPT/ITT, d'après les tarifs recueillis dans des offres de prêt Caisse d'Epargne).

Chaque mois la mensualité totale est de 871,91€, mais la mensualité hors assurance est plus basse au début.



Les inconvénients du tarif BPCE

Ce tarif présente plusieurs inconvénients qui se cumulent :

- Comme la mensualité hors assurance est plus basse en début de crédit, le capital est amorti moins vite que pour un crédit amortissable classique. En cas de remboursement avant le terme du crédit, **le capital restant dû est donc plus élevé que pour un crédit amortissable classique.**
- Comme le capital est amorti moins vite, chaque mois il est plus élevé que pour un crédit amortissable classique. Ainsi, **chaque mois les intérêts à payer sur ce capital restant dû sont plus élevés que pour un crédit amortissable classique.**
- Enfin, comme chaque mois le capital restant dû est plus élevé que pour un crédit amortissable classique, **la prime d'assurance (proportionnelle au CRD) est plus élevée que pour un crédit amortissable classique.**

Au-delà de cet aspect purement tarifaire, l'aspect pervers du produit est que ses désavantages sont dissimulés à l'emprunteur, comme nous allons le voir dans l'exemple ci-dessous.

Un exemple chiffré

Reprenons notre premier exemple : un crédit de 170 000€ à 1,30% sur 240 mois, et comparons d'une part un financement avec une assurance en Capital Restant Dû incluse dans la mensualité (du type proposé par le groupe BPCE actuellement) et d'autre part un financement avec une assurance en Capital Initial extérieure à la mensualité (du type proposé par le groupe BPCE avant 2017, et encore proposé par certaines banques comme le Crédit Agricole, LCL, BNP ou la Société Générale).

Note : le tarif en Capital Initial utilisé ici (0,552%) est lui aussi déterminé à partir de tarifs recueillis dans des offres de prêt Caisse d'Épargne datant d'avant le changement de formule, pour un couple d'emprunteurs de 33 ans assurés chacun à 100% en décès/PTIA/IPT/ITT.

	Financement 1 : Assurance en CRD incluse dans la mensualité (type BPCE actuel)	Financement 2 : Assurance en CI extérieure à la mensualité (ancien type BPCE)	Surcoût du financement 1 / financement 2
Taux d'assurance total	0,846 %	0,552 %	
Mensualité assurance comprise	871,81 €	882,98 €	
TAEG	2,167 %	2,307 %	
TAEA	0,859 %	0,999 %	
Coût total des intérêts	23 766,71 €	23 148,14 €	
Coût total de l'assurance	15 466,64 €	18 768,00 €	
Coût total du crédit	39 233,36 €	41 916,14 €	
Coût des intérêts sur 96 mois	14 711,20 €	14 507,41 €	
Coût de l'assurance sur 96 mois	9 573,59 €	7 507,20 €	+28%
Coût total du crédit au 96ème mois	24 284,79 €	22 014,61 €	+10%
Capital restant dû au 96ème mois	110 591,45 €	107 248,15 €	+ 3 343,3€

En cas de revente au bout de 96 mois, le surcoût du système actuel est de	+2 270,18 €
--	--------------------

Comme on le voit, la mensualité, le TAEG, le TAEA et le coût total du crédit (intérêt + assurance) sont plus élevés avec l'ancienne formule : l'emprunteur a donc tout lieu de choisir la proposition actuelle de BPCE (financement 1).

Pourtant, si l'on regarde la proposition 1 de plus près, on s'aperçoit que sur la durée réelle moyenne d'un crédit (en France 8 ans soit 96 mois), entre l'amortissement plus lent d'une part et les intérêts et l'assurance plus élevés en début de crédit d'autre part, **le surcoût de ce financement est important** : 2 270€ pour un remboursement à 8 ans.

Dans le détail, sur 8 ans, **le coût de l'assurance a augmenté de 28%**, et **le coût total du crédit de 10%**, sans parler d'un **Capital Restant Dû plus élevé de 3 343€**. Même sur 96 mois, une mensualité plus basse de 11€ est très loin de pouvoir compenser une telle hausse des coûts du crédit.

Tout cela s'explique notamment par le fait qu'avec cette nouvelle formule **les primes d'assurances sont beaucoup plus élevées en début de crédit**. En fait :

- La prime d'assurance avec l'ancienne formule était de 78,20€/mois pendant toute la durée du crédit,
- Alors qu'avec la nouvelle formule elle commence à 119,85€ le premier mois, pour ne passer sous les 78,20€ qu'au bout de 97 mois.

BPCE fait donc payer beaucoup d'assurance en début de crédit, au détriment du remboursement du capital emprunté. **Il est donc tout naturel que de nombreux emprunteurs, constatant que leurs primes d'assurance en début de crédit sont très élevées, aient recours à la loi Hamon.**

Bien sûr, au cours du remboursement la proposition 1 finit par devenir plus intéressante que la proposition 2, puisque son coût total est plus bas et qu'à la fin du crédit tout le capital est remboursé. Mais le calcul montre que cela n'arrive qu'au bout de... 199 mois sur 240 (soit 16 ans et 7 mois sur 20 ans). Dès lors que l'emprunteur rembourse son crédit avant cette date, il est perdant.



Retrouvez l'étude complète et sa synthèse ici :
<https://www.securimut.fr/Etude2020.html>

Contact : Isabelle Delange
isabelle.delange@securimut.fr – 06 85 81 31 07

