



Étude SECURIMUT 2022

Liberté de choix de son assurance emprunteur : quelle réalité opérationnelle ?

Point d'évolution depuis notre bilan 2021



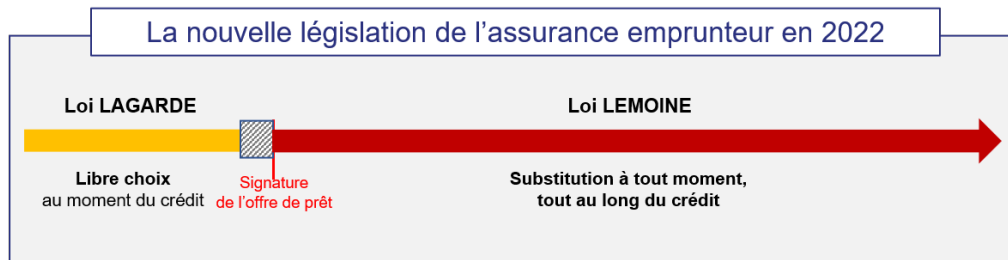
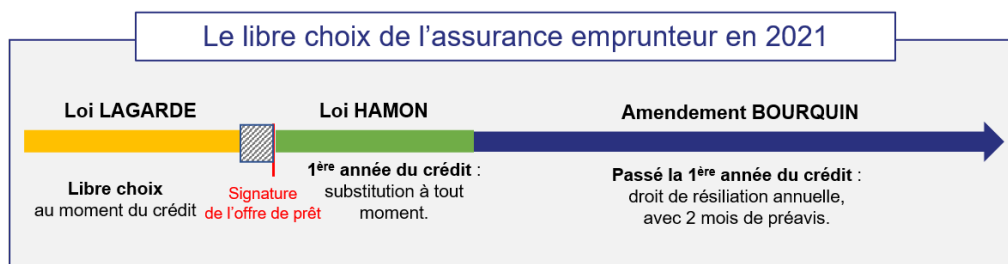
Octobre 2022

CONTEXTE

À l'occasion d'un crédit immobilier, la **souscription d'une assurance emprunteur est généralement exigée par la banque prêteuse**. Le choix de cette assurance est capital, tant en termes de garanties que de tarif car elle constitue une part importante du coût du crédit, du même ordre de grandeur 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 le droit de choisir son assurance emprunteur à la souscription du crédit (délégation d'assurance) et en cours de crédit (substitution d'assurance).

Jusqu'en 2022, trois textes se superposaient afin d'améliorer l'ouverture à la concurrence du marché de l'assurance emprunteur : la loi Lagarde, la loi Hamon et l'amendement Bourquin. Toutefois, la loi Lemoine a notablement simplifié le dispositif depuis le 1^{er} septembre 2022 :



Sur le marché de l'assurance emprunteur immobilier, on distingue schématiquement **deux catégories de distributeurs** de cette assurance, à savoir **les établissements prêteurs** et **les distributeurs « alternatifs »** (au prêteur).

Les établissements prêteurs distribuent leurs contrats d'assurance avec leurs crédits immobiliers et détiennent encore à ce jour **près de 88 % du marché**². Ils proposent la plupart du temps **leur contrat d'assurance « standard »** directement dans leurs offres de prêt.

¹ Un prêt de 170 000 € sur une durée de 20 ans au taux nominal de 0.99 % (prêt moyen en décembre 2021 d'après l'Observatoire Crédit Logement CSA) accordé à un couple d'emprunteurs de 34 ans occasionne **17 455 € d'intérêts sur la durée totale du prêt**. 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, **le coût total de l'assurance sera de 19 040 €** (TAEA 0.515% chacun), soit **plus que le coût des intérêts**. Même après la remontée des taux de 2022 (taux moyen sur 20 ans à **1.85%** en août 2022 d'après l'Observatoire Crédit Logement CSA), le coût total des intérêts s'élève à **33 514 €** et l'assurance représente toujours **plus de la moitié du coût total des intérêts** (TAEA 0.494% chacun). Début octobre 2022 à la date de publication de notre étude, nous rencontrons des prêts avec des taux de l'ordre de 2% ce qui porte le coût des intérêts à 36 400€ et l'assurance représente encore plus de la moitié de ces intérêts.

² Chiffres relatifs à l'année 2019, issus du rapport CCSF du 11 novembre 2020, page 18.

Cela dit, lorsque l'emprunteur manifeste son intérêt pour un contrat externe, ils peuvent proposer :

- soit **leur contrat standard** assorti d'une **remise commerciale** (en moyenne 30% chez les établissements qui le pratiquent),
- soit **leur contrat « défensif »**, conçu différemment et moins onéreux sur certaines cibles de clientèle.

Dans le second cas, il s'agit d'une **réaction de défense** vis-à-vis de la concurrence des assureurs alternatifs, visant à conserver la marge inhérente à ce type de contrat. Dans un cas comme dans l'autre ces contrats restent pour autant des contrats qui rémunèrent les banques en tant que distributeur.

Les distributeurs alternatifs, quant à eux, distribuent des contrats d'assurance emprunteur externes pour **concurrencer les contrats des banques**. Ils peuvent le faire :

- soit à la souscription du crédit (loi Lagarde),
- soit en cours de prêt dans le cadre d'une substitution (loi Hamon et amendement Bourquin jusqu'en mai/août 2022, loi Lemoine ensuite).

Leur part de marché est seulement de 12,4%², malgré les gains de pouvoir d'achat que leurs produits peuvent amener aux emprunteurs et la multiplication des offres sur le marché.

Dans ce marché, **SECURIMUT est un acteur « alternatif »**, spécialiste du changement d'assurance emprunteur immobilier, filiale dédiée du groupe MACIF et au service d'une **quinzaine de partenaires assureurs et distributeurs**. SECURIMUT a été 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.

SECURIMUT s'est spécialisée dans les substitutions d'assurance emprunteur, au titre de l'article L113-12 du Code des assurances (droit annuel de résiliation des contrats) **depuis 2008**, bien avant les lois Lagarde, Hamon, l'amendement Bourquin et la loi Lemoine.

Cette expérience historique permet à SECURIMUT d'étudier l'évolution de sa production sur les trois moments de vente de l'assurance emprunteur ayant cours jusqu'en 2022 :

- en « délégation d'assurance », c'est-à-dire au moment de la souscription d'un crédit,
- puis en substitution Hamon pendant les 12 premiers mois du crédit,
- et enfin en article L113-12 du Code des assurances puis amendement Bourquin au-delà.

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 réponse, nombre et nature de ces réponses, objections récurrentes, gestion de la date d'échéance, contenu des avenants...

En outre, grâce à sa connaissance du marché et à son expérience, chaque contrat de substitution adressé aux banques par SECURIMUT respecte d'emblée, et *a minima*, tous les critères³ d'équivalence de garanties satisfaits par le contrat bancaire, quel que soit le partenaire assureur proposé. Aussi, le refus d'un prêteur fondé sur une non-équivalence de garanties du contrat de substitution est-il quasi inexistant.

Comme chaque année depuis 3 ans, SECURIMUT réalise une étude de sa production de l'année écoulée, afin de fournir une analyse détaillée de ses constats relatifs au fonctionnement du marché

³ 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.

de l'assurance emprunteur et de l'application de la législation en vigueur. Ces analyses actualisent les études produites en 2020 et 2021 qui portaient chacune sur la production de l'année N-1.

Dans cette étude, nous allons séparer :

- d'un côté **les lois Lagarde et Hamon** (concernant de fait le million de nouveaux crédits produits chaque année) d'une part,
- et **les substitutions « Bourquin »** (se rapportant au stock de 7 millions de crédits immobiliers en cours) d'autre part.

1. Le libre choix de l'assurance emprunteur au moment du crédit (Lagarde et Hamon)

Les délégations d'assurance (loi Lagarde) et les substitutions Hamon relèvent globalement de la même intention du consommateur : **choisir son assurance en dehors de sa banque lorsqu'il souscrit un crédit immobilier**, afin d'obtenir le meilleur tarif et éventuellement les meilleures garanties.

Il y parvient parfois lors de la négociation de son prêt (donc en délégation « Lagarde », pour les emprunteurs disposant de la meilleure capacité de négociation), mais le plus souvent doit le faire *a posteriori* (on parle alors de substitution, en loi « Hamon »).

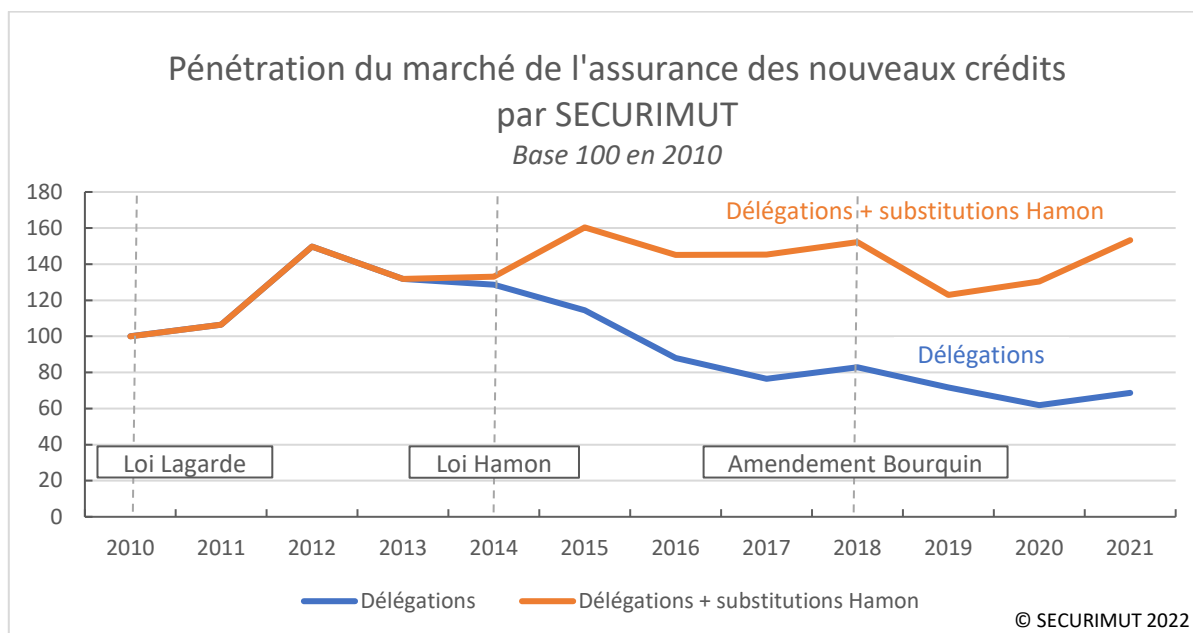
Dans les faits, la contrainte mise par la banque sur les conditions ou même l'octroi du crédit sont fortes. Pour la plupart des emprunteurs, la substitution Hamon est donc un passage obligé, faute de pouvoir bénéficier de la déliaison du crédit et de l'assurance selon la loi Lagarde, sans être pénalisés sur leurs conditions de crédit.

Au travers de sa production historique, SECURIMUT constate qu'**à chaque nouvelle loi visant à garantir la liberté de l'emprunteur de choisir son assurance, la délégation d'assurance (au moment du crédit) devient de plus en plus laborieuse**, ce que les substitutions Hamon sont à peine parvenues à compenser (graphique page suivante).

La proportion de recours à la délégation d'assurance au moment du crédit a résolument baissé en 10 ans pour ne concerner, aujourd'hui, que 45% des nouveaux assurés dans la production SECURIMUT (production nouveaux crédits uniquement : Lagarde/Hamon).

Les consommateurs en recherche d'une assurance externe pour leur nouveau crédit se reportent progressivement sur le dispositif de substitution Hamon, qui permet de changer son assurance juste après la signature du crédit. **Ils étaient 30 % à utiliser la substitution Hamon en 2015, un peu plus de 40 % en 2019, et 55 % en 2021.** La loi Lagarde de 2010 est donc celle qui trouve de moins en moins d'application auprès des emprunteurs.

1.1 L'évolution du libre choix de l'assurance emprunteur au moment du crédit



La baisse des délégations Lagarde depuis 2014

Depuis l'entrée en vigueur de la loi Hamon en 2014 (qui permet aux emprunteurs de changer leur assurance de prêt à tout moment pendant la première année du crédit), **de nombreux emprunteurs ont renoncé à exercer le libre choix de leur assurance au moment du prêt** afin de ne pas courir le risque d'être **pénalisés sur leurs conditions de crédit voire l'obtention même de ce crédit**.

Cette pression se traduit également sur les réseaux de distribution du crédit, et notamment les courtiers en crédit immobilier, qui se sont vus imposer des quotas de délégation par leurs partenaires bancaires. Pire, certains d'entre eux se sont vus refuser des études de financements lorsqu'ils étaient assortis d'une autre assurance que celle de la banque.

Mais depuis 2014, **pour bénéficier des meilleures conditions de crédit et d'assurance** il suffit aux emprunteurs les mieux informés :

- **D'accepter dans un premier temps le contrat d'assurance emprunteur proposé par leur banque**, associé à une bonne négociation de leurs conditions de crédit « hors assurance » (taux nominal, frais annexes, modularité, etc.),
- **Puis de changer pour une assurance emprunteur externe** moins chère, une fois le crédit signé et sécurisé, grâce à la loi Hamon.

Le changement en 1^{ère} année (loi Hamon) compense à peine la baisse de la délégation

La substitution de l'assurance emprunteur selon le dispositif de la loi Hamon, c'est-à-dire « à tout moment la première année du crédit », s'est amplifiée depuis son lancement. Pour autant, à l'arrivée de l'amendement Bourquin qui a officialisé le droit de résiliation annuelle de l'assurance emprunteur tout au long du crédit, la substitution Hamon a d'abord notablement ralenti, pour ne retrouver que difficilement son niveau « pré-Bourquin » en 2021. Le verrouillage global par les prêteurs reste efficace et même si les nouveaux emprunteurs négocient mieux, la part de ceux qui « osent » recourir à une assurance externe n'a pas augmenté de façon très significative.

Le changement d'assurance « loi Hamon » constitue donc un filet de sécurité indispensable pour les emprunteurs en cas de difficulté à faire valoir leur choix d'assurance en amont du crédit. Il répond à un besoin indispensable de corriger la négociation initiale, parfois inégale entre la banque et l'emprunteur qui veut avant tout obtenir son crédit.

Au total de ces deux moments de choix de l'assurance (et hormis les substitutions Bourquin), la pénétration du marché ne semble pour autant pas supérieure à ce qu'elle était juste avant la loi Hamon.

Cet état de fait pourrait toutefois être modifié avec la mise en place de la loi Lemoine à partir de 2022 : une multiplication des résiliations d'assurance après la signature de l'offre de prêt pourrait conduire les banques à lâcher du lest sur les délégations Lagarde, jugeant l'obstruction inefficace. Cela dit, l'expérience montre que la mise en place de lois destinées à libéralisation du marché a plutôt, jusqu'ici, eu pour effet de crispier les banques prêteuses, qui ont cherché à internaliser l'assurance emprunteur autant que possible.

Profil des emprunteurs et choix de l'assurance emprunteur

Même si les délégations Lagarde et les substitutions Hamon répondent au même objectif, à savoir délier le crédit et l'assurance emprunteur, on constate que **les profils d'emprunteurs sont clairement différents entre ceux qui utilisent la délégation (loi Lagarde) et ceux qui utilisent la substitution Hamon.**

		Timing de souscription	
		Délégation avec le crédit (loi Lagarde)	Substitution en 1 ^{ère} année (loi Hamon)
Profil des emprunteurs	CSP	54 % de cadres	44 % de cadres
	Objet du prêt	60 % de résidence principale	81 % de résidence principale
	Capital emprunté	277 000 €	209 000 €
	Durée du prêt	19 ans	21 ans

Données sur la production 2021 SECURIMUT

Les emprunteurs qui ont recours à la délégation ont un emprunt moyen plus important, sur une durée de remboursement plus courte (277 K€ sur 19 ans), sont à 54 % cadres, et leur crédit immobilier est affecté à l'achat de leur résidence principale pour seulement 60% d'entre eux, ce qui signifie que 40% concernent d'autres types de financement (locatif notamment). *A contrario*, les emprunteurs ayant recours à la loi Hamon sont majoritairement non-cadres (56%) et empruntent moins (209 K€), sur une durée plus longue (21 ans), essentiellement pour leur résidence principale (81%).

Si on prend un crédit au taux d'intérêt de 1,50 %, on obtient une mensualité de **1550 €** pour les emprunteurs qui font une délégation d'assurance avant de signer leur crédit (Loi Lagarde) contre **1082 €** pour les emprunteurs qui changent d'assurance de prêt en loi Hamon.

Cela démontre que les emprunteurs plus aisés accèdent plus facilement à la délégation d'assurance en loi Lagarde, tandis que les autres utilisent plus souvent la substitution Hamon.

Le choix de l'assurance emprunteur en même temps que le crédit reste donc avant tout réservé aux emprunteurs les plus aisés. La substitution Hamon permet donc aux emprunteurs qui ont moins de poids dans la négociation de leur crédit, d'accéder à l'assurance de leur choix et de réaliser des économies après avoir sécurisé la signature de leur crédit. Il était donc essentiel que la loi Lemoine étende les possibilités offertes par la loi Hamon : il en va de l'accès des emprunteurs les plus modestes aux meilleures conditions d'assurance, dans le but d'optimiser leur pouvoir d'achat.

Les effets attendus de la loi Lemoine

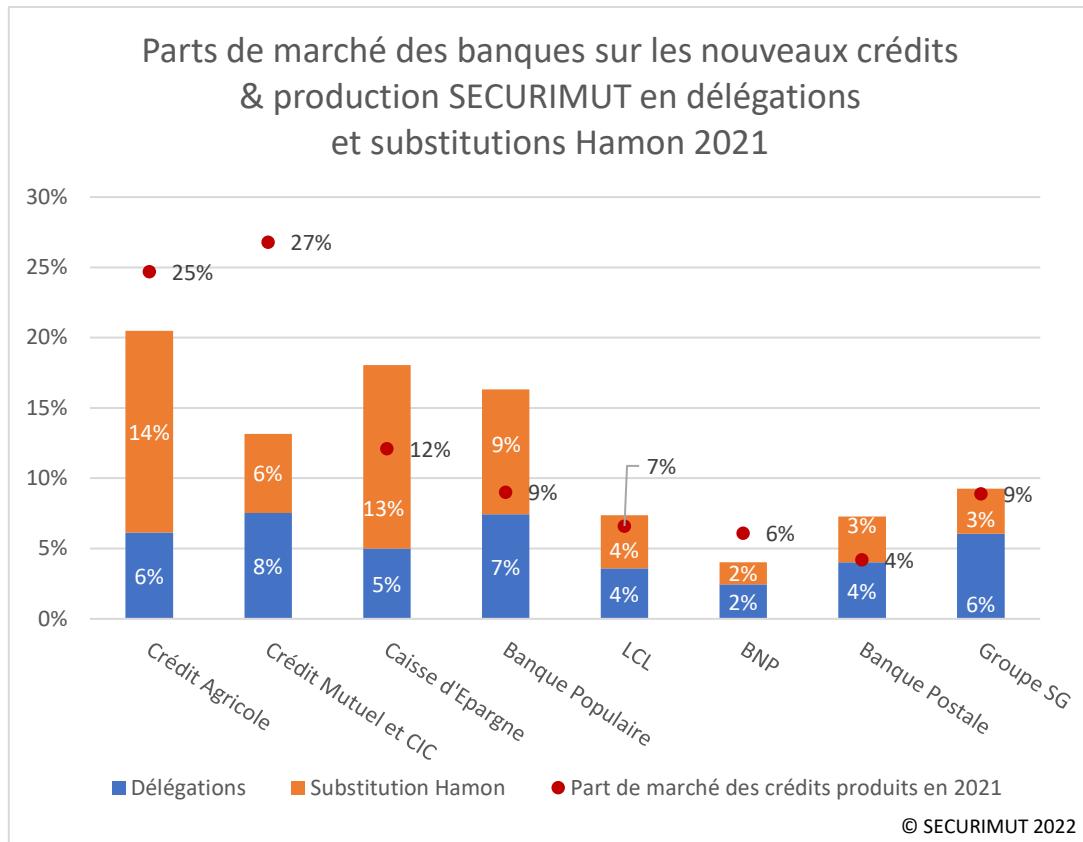
La loi Lemoine qui est entrée en vigueur progressivement de juin à septembre 2022 prolonge le « *filet de sécurité* » dont il est question ci-dessus, en l'étendant à toute la durée du crédit. **Les emprunteurs ont donc la possibilité de renégocier leur assurance emprunteur plus facilement**, quand ils le souhaitent, sans ne plus être contraints par le délai d'un an de la loi Hamon et les dates anniversaires de l'amendement Bourquin.

Il conviendra donc d'observer avec la plus grande attention les évolutions du marché au cours des prochains mois, afin de vérifier si cette nouvelle possibilité poussera les emprunteurs à en profiter plus nombreux dès les premiers mois de leur crédit, ou si on assistera à un étalement des changements d'assurance emprunteur sur les premières années des crédits.

En revanche, un premier constat peut d'ores et déjà être fait : l'interdiction des questionnaires de santé pour les emprunteurs dont le cumul des crédits assurés ne dépasse pas 200 000 € et pour lesquels leur crédit se termine avant leur 60^{ème} anniversaire a poussé **la grande majorité des distributeurs alternatifs à augmenter significativement leurs tarifs pour ces cibles.**

Une telle disposition peut s'entendre dans le cadre de l'amélioration de l'accès au crédit des emprunteurs présentant un risque de santé aggravé (donc en loi Lagarde), même si **des dispositifs efficaces existent déjà** en ce sens (droit à l'oubli, convention AERAS). En revanche, **elle est incompréhensible dans le cas d'un changement d'assurance** : les emprunteurs concernés ayant par définition déjà eu accès au crédit, cette disposition a pour seul effet de pénaliser sans raison les emprunteurs les plus modestes et les plus jeunes, qui ne pourront pas bénéficier de gains de pouvoir d'achat aussi importants que des emprunteurs plus aisés et/ou plus âgés. **Cela est absolument contradictoire avec l'objectif initial de la loi Lemoine, à savoir le pouvoir d'achat des emprunteurs.**

1.2 Parts de marché des banques sur les nouveaux crédits vs changement d'assurance initial (Lagarde/Hamon)



Cette analyse banque par banque soulève **3 points marquants** :

1. Les deux plus gros prêteurs (Crédit Agricole et Crédit Mutuel/CIC) présentent des taux de délégation et de substitution en loi Hamon (dans la production SECURIMUT) très en deçà de leur part de marché.

Ce constat converge avec celui du rapport du CCSF de novembre 2020, page 19 : « Nous observons de très forts taux d'adossement (96 %) au contrat groupe pour 2 réseaux bancaires, qui n'ont pas ou peu recours à des contrats alternatifs bancaires. Les taux de délégation et de substitution sur ces réseaux sont donc particulièrement faibles. D'après les représentants des banques, **cette situation est en général la conséquence de stratégies commerciales et tarifaires ciblées** : segmentation tarifaire importante, politique de dérogations tarifaires, alignement systématique sur les offres concurrentes... ».

Une telle explication amène à une double conclusion :

- **Le tarif « standard » bancaire est soit très élevé** (cas du Crédit Agricole) et oblige la banque à consentir des dérogations tarifaires importantes pour retenir ses clients qui souhaiteraient s'assurer ailleurs, sans considération du risque assuré, **soit plus compétitif mais au détriment des garanties proposées** (cas du groupe Crédit Mutuel, voir annexe 4).
- **L'argument de la « démutualisation » opposé aux assureurs alternatifs est difficilement compréhensible** puisque les banques recourent sans complexe à la segmentation de leurs tarifs lorsqu'il s'agit de conserver leurs clients. D'ailleurs, **il paraît inadéquat de continuer à utiliser le terme de contrats « groupe » pour les contrats bancaires**, par opposition aux contrats alternatifs.

2. **Certaines banques** présentent des taux de délégation bas au regard de leur part de marché mais **sont au contraire particulièrement exposées au dispositif Hamon** (ex : Caisse d'Épargne, Banque Populaire et, dans une moindre mesure, LCL). Leur **résistance à la délégation d'assurance perçue par les emprunteurs, combinée au tarif élevé de leur contrat standard, donne lieu à un recours plus massif des emprunteurs au dispositif Hamon**, ce qui les conduit finalement à une externalisation d'assurance proportionnellement plus significative que leur part de marché crédit.

Par ailleurs, dans le cas particulier de la **Caisse d'Épargne et Banque Populaire, la structuration du tarif de son assurance emprunteur standard est de nature à encourager les substitutions rapides**. En effet, ce tarif est très fortement dégressif (et donc cher en début de crédit) sans que cela ne soit très clairement indiqué à l'emprunteur au moment de la signature du crédit. Lorsque l'emprunteur en prend conscience, il est naturellement encouragé à aller chercher moins cher ailleurs. Cela dit, **la loi Lemoine prévoit l'affichage du coût sur 8 ans** en plus du coût total de l'assurance, ce qui devrait significativement renforcer l'information de l'emprunteur sur ce sujet.

3. **Au global, la loi Hamon ne corrige que partiellement les refus de délégation**, certains emprunteurs n'étant pas précisément informés des droits offerts par cette loi, spécifiques à l'assurance emprunteur.

Nombre d'emprunteurs pensent à tort qu'il faut attendre une année avant de pouvoir changer son assurance de prêt, comme c'est le cas pour les autres assurances du particulier.

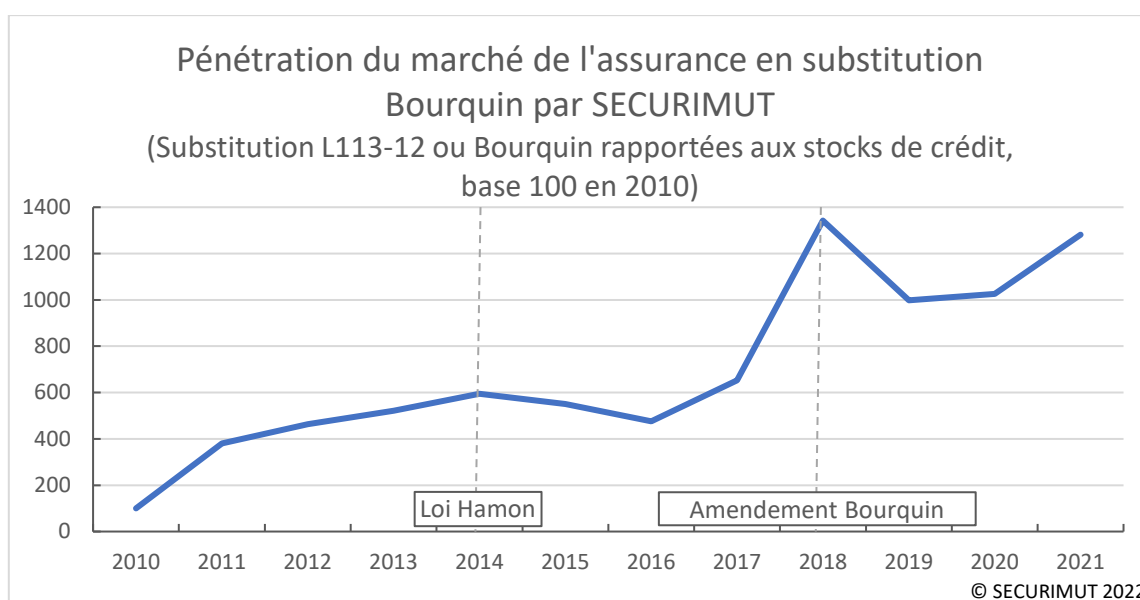
La loi Lemoine a préservé le dispositif Hamon et l'a étendu au-delà de la 1^{ère} année du crédit, prévoyant également **l'information annuelle des emprunteurs sur leurs droits**. On peut donc espérer qu'elle soit plus efficace que l'ancien dispositif sur le changement d'assurance emprunteur. Nous espérons toutefois que le droit de délégation avant la signature du crédit ne soit pas encore amenuisé par l'ouverture de ce nouveau droit.

2. La substitution d'assurance en cours de prêt (amendement Bourquin)

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 7 millions de crédits immobiliers détenus par les banques (exception faite des crédits de moins d'un an dont il a été question au chapitre précédent).

Depuis 2008, SECURIMUT réalise le changement d'assurance en cours de prêt. Avant 2018 et l'amendement Bourquin, elle le faisait au titre de l'article L113-12 du code des assurances (résiliation annuelle) ou des dispositions propres des contrats bancaires, sachant que nombre d'entre eux avaient prévu la résiliation annuelle et fixé une date d'échéance. SECURIMUT n'a donc pas attendu l'amendement Bourquin pour se lancer dans la substitution, mais était alors l'un des rares acteurs à proposer ce service.

2.1 Évolution de la substitution en cours de prêt chez SECURIMUT



Alors que les substitutions d'assurance en cours de prêt représentaient jusqu'à un tiers de la production de SECURIMUT avant la loi Hamon, elles sont paradoxalement devenues plus difficiles après l'entrée en vigueur de cette loi, début 2015. 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 et qu'elles l'avaient même parfois prévu contractuellement.

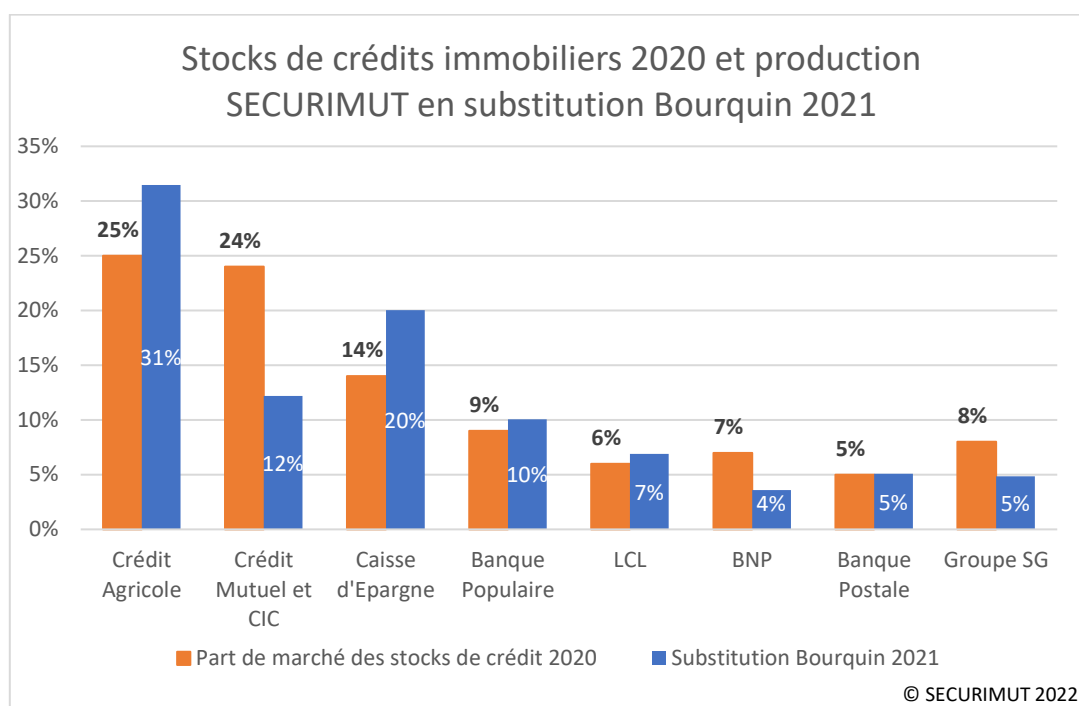
Ces substitutions se sont ensuite redéveloppées dès 2017, par anticipation de l'application de l'amendement Bourquin. Ainsi, SECURIMUT a enregistré une forte progression des signatures de contrats dans la 2^{ème} partie de l'année 2017, en vue d'un changement d'assurance à effet 2018 (date d'entrée en vigueur de l'amendement Bourquin au 01/01/2018).

Courant 2018, ces substitutions « Bourquin » ont subi un recul, essentiellement lié aux pratiques bancaires, tel que le refus de communiquer la date d'échéance annuelle qui permet à l'emprunteur de formuler sa demande. 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 ce qui a entravé fortement l'application de la loi.

Ces obstacles ont cependant été déjoués par une amélioration de nos process internes qui ont permis de progresser à nouveau depuis 2019, et de façon particulièrement rapide en 2021.

La mise en application de la loi Lemoine rend caduque la question de la date d'échéance, qui n'a plus d'importance dans le process de substitution. Nous jugerons de ses effets prochainement mais il est certain qu'elle ôte un obstacle significatif dans le dispositif de changement d'assurance emprunteur.

2.2 Parts de marché des banques dans les stocks de crédit vs taux de substitution Bourquin



La sensibilité de chaque banque aux substitutions Bourquin découle en premier lieu du coût historique de son assurance. Les tarifs d'assurance étant calculés une fois pour toute à la souscription du crédit, les banques qui ont vendu des assurances à des prix élevés ont plus de difficulté à conserver les emprunteurs face à un distributeur alternatif.

Mais ces différentiels entre les stocks de crédit et les taux de substitution Bourquin peuvent également être impactés par la capacité des banques à retenir les emprunteurs qui ont demandé une substitution Hamon, en s'appuyant sur des pratiques dilatoires diverses, ce qui conduit les emprunteurs à réitérer leur demande en substitution Bourquin.

Les rétentions de clients par les banques au travers d'alignements tarifaires ne sont pas visibles dans ces chiffres puisqu'elles ont lieu postérieurement à la signature des contrats par les clients. Elles n'affectent cependant pas significativement ces chiffres pour la plupart des groupes bancaires. Seul un réseau bancaire et certaines de ses régions les pratiquent de façon importante, sans y trouver un succès flagrant. En effet, cette pratique ne « séduit » pas outre mesure les emprunteurs qui témoignent d'une désagréable impression d'avoir été floués pendant toutes les années antérieures de leur crédit, parce qu'ils n'avaient pas pensé à faire jouer la concurrence.

Par ailleurs, ces chiffres ne diffèrent que marginalement de ceux qui ont été observés dans notre étude pour l'année 2020 ce qui confirme que l'exposition à la substitution des portefeuilles bancaires dépend des niveaux de prix historique des assurances bancaires, mais aussi que les manœuvres dilatoires déjà observées chez certaines banques persistent.

3. Les pratiques bancaires pour conserver l'assurance de prêt : des mesures dilatoires en croissance

Depuis 2014, SECURIMUT pratique la substitution d'assurance emprunteur sous mandat de mobilité pour le compte de l'emprunteur. Nous gérons la demande de substitution et la totalité des échanges avec la banque jusqu'à la mise en place effective du contrat. Ceci permet d'avoir une vision globale des démarches de substitution, y compris des délais de réponse et de la qualité de celles-ci. Ce process permet également d'identifier les différentes pratiques des banques.

Malgré la loi Hamon et l'amendement Bourquin, les démarches de substitution sont toujours complexes. Aujourd'hui, mener à bien une substitution nécessite de maîtriser parfaitement la législation et les règles de place afin de déjouer toutes les manœuvres dilatoires, ce qui est quasiment impossible pour un emprunteur seul.

SECURIMUT détaille ci-dessous les principaux obstacles auxquels elle se confronte chaque jour, pour le compte de ses clients, pour faire valoir le libre choix de l'assurance emprunteur.

Cela dit, la loi Lemoine entrée progressivement en application depuis juin 2022 apporte les solutions à une partie des pratiques bancaires ci-dessous présentées. Il faut donc distinguer :

- **Ce qui disparaît de fait avec la loi Lemoine**, mais qui a persisté avant sa mise en place :
 1. La question de la date d'échéance en substitution Bourquin
- **Les pratiques bancaires qui devraient être corrigées par la loi**, mais auxquelles il conviendra de rester attentif :
 2. La difficile identification des circuits souhaités par les banques
 3. Le faible respect des délais de réponse pourtant prévus par la loi depuis 2014
 4. Les réponses volontairement partielles pour retarder l'accord
 5. L'avenant à l'offre de prêt, tardif, inutile, voire dangereux
 6. La modification des prêts assurés au moment du changement d'assurance
- **Les pratiques bancaires que la loi Lemoine n'a pas traitées** :
 7. La dissimulation de la date de résiliation du contrat bancaire
 8. Les objections erronées sur l'équivalence de garanties
 9. Le non-respect du mandat de mobilité

SECURIMUT est constamment attentive à l'évolution de ces différents types d'entraves et met régulièrement en place les mesures nécessaires pour les déjouer.

3.1 En substitution Bourquin, le jeu de la date d'échéance

L'amendement Bourquin a confirmé le droit de résiliation annuelle de l'assurance emprunteur avec un préavis de deux mois avant la date d'échéance du contrat. Or, **de nombreux contrats bancaires ne prévoyaient pas de date d'échéance !**

Les banques ont donc profité de cette lacune pour tenter de retenir les assurés et bien que le CCSF ait fixé, *a posteriori*, au choix de l'emprunteur, cette date d'échéance « à la date anniversaire de la signature de l'offre de prêt ou toute autre date prévue au contrat », **la date est restée tout au long de l'année 2021 un outil dilatoire** utilisé par la banque pour repousser la substitution de l'assurance emprunteur.

De plus, cette initiative de fixer une date d'échéance qui n'existait pas peut être considérée comme **anticonsumériste**. En effet, le corollaire naturel de l'absence de date d'échéance est la résiliation à tout moment : si aucune date de résiliation n'est fixée, alors que la substitution est explicitement autorisée par la loi, alors elle peut être réalisée à tout moment. C'est donc précisément cette initiative du CCSF qui a rendu indispensable la loi Lemoine et sa résiliation infra-annuelle.

Le consommateur n'est pas informé de cette date d'échéance qui reste difficile à retrouver. Même lorsqu'elle est demandée explicitement à la banque, les échanges occasionnés sont souvent laborieux. En fait, les banques souhaitent que les emprunteurs les sollicitent pour obtenir la date⁴ mais continuent d'en refuser la communication systématique aux emprunteurs. Cela afin d'anticiper la demande de substitution, et donc éventuellement de la contrer. Or, pour être effectif, un droit de résiliation doit être formel et pouvoir s'exercer librement, sans avoir à en informer la banque préalablement.

D'ailleurs, l'expérience de SECURIMUT lui a permis de constater que :

- Le choix de cette date par le client n'est pas respecté par les banques, même s'il dispose d'une date d'échéance dans son contrat.
- Certaines banques se mêlent même de la date de substitution d'un contrat externe par un autre et cherchent à imposer la date d'échéance de leur contrat bancaire à la place de celle prévue dans le contrat substitué.
- La date de substitution choisie par la banque n'est pas toujours celle de la signature de l'offre de prêt (ni celle prévue au contrat si elle existe). Il peut s'agir de la date du déblocage des fonds, de la date d'enregistrement du prêt par la banque, de la date de remboursement de la première mensualité du crédit...
- Cette date d'échéance n'est pas délivrée en amont à l'emprunteur, et reste parfois difficile à obtenir malgré la demande de substitution.
- Et en définitive, cette date d'échéance n'est même pas utilisée par la banque pour s'interdire de prélever des cotisations au-delà !

Cette notion de date d'échéance place le consommateur dans une situation délicate car non seulement il n'est pas spontanément informé de cette date, mais les banques rechignent parfois à la donner. De fait, s'il veut faire jouer son droit de résiliation annuelle, le client est obligé de proposer une date approximative pour la substitution de son contrat et risque ainsi soit un refus de sa demande, soit un double prélèvement lié au chevauchement des contrats.

Perspectives de la Loi Lemoine

Bien sûr, la mise en application de la loi Lemoine au 1^{er} septembre 2022 aplanit cet écueil : l'emprunteur peut en effet changer son assurance de prêt à tout moment, sans tenir compte d'une quelconque date d'échéance. Cette réforme est donc de nature à simplifier le parcours du combattant que constitue le changement d'une assurance emprunteur. Toutefois, **le respect des délais, du mandat de mobilité et la prise en compte de toute demande adressée au prêteur restent des points de vigilance.**

Fixer arbitrairement et a posteriori une date d'échéance n'a donc permis qu'une manœuvre dilatoire de plus pour les banques, et des process invraisemblables pour les emprunteurs et les distributeurs alternatifs.

⁴ Avis du Comité consultatif du secteur financier sur l'assurance emprunteur, 27/11/2018
SECURIMUT - Étude 2022

3.2 La difficile identification des circuits souhaités par les banques

La loi est simple : **l'emprunteur doit adresser sa demande de substitution au « prêteur »**. Ce prêteur est parfaitement identifié sur la première page de l'offre de prêt, ainsi que ses coordonnées.

Pourtant, **la première manœuvre dilatoire des banques consiste à exiger que la demande de substitution soit adressée non pas au prêteur indiqué dans l'offre de prêt mais plutôt à un service dédié** dont l'adresse est souvent difficile à trouver, ou bien directement à l'agence bancaire ou encore à un autre service... En outre, selon les prêteurs, les adresses peuvent régulièrement être modifiées sans que les clients n'en soient informés.

Il arrive parfois même que les demandes doivent être adressées à un autre type d'entité plus insolite (*back office*, centre de gestion de compte courant, etc.), sans que cela ne relève d'aucune règle externe connue. Tout cela entraîne bien sûr des aller-retours inutiles et coûteux.

Ainsi, l'emprunteur qui adresse sa demande de substitution d'assurance à son prêteur dont les coordonnées sont inscrites sur son offre de prêt a peu de chances d'obtenir sa réponse...

Il semble incroyable de devoir entrer dans un tel jeu de piste sans même en connaître les règles. **Le droit de résiliation des consommateurs ne peut être conditionné à l'organisation interne de l'opérateur tenant (particulièrement si celui-ci peut la modifier à tout moment), au risque d'être inopérant.** Il y a bien longtemps que ces questions n'existent plus sur les différents marchés d'assurance et qu'il va de soi que toute entité réceptrice d'une demande d'un client peut aujourd'hui scanner et adresser cette demande à tout service spécialisé de son entité.

Si pour certains prêteurs les process restent assez simples et centralisés, d'autres complexifient les démarches et empêchent le repérage du bon interlocuteur : services multiples de traitement des substitutions sans règle d'affectation anticipables des dossiers, changement régulier de l'entité en charge de la gestion des demandes sans que les clients n'en soient informés...

Ainsi, **l'emprunteur qui adresse sa demande de substitution d'assurance à son prêteur dont les coordonnées sont inscrites sur son offre de prêt a peu de chances d'obtenir sa réponse...** Le droit de résiliation des consommateurs ne peut être conditionné à l'organisation interne de l'opérateur tenant, au risque d'être inopérant. **Tout cela entraîne bien sûr des aller-retours inutiles et coûteux.**

D'autres encore, renvoient leurs clients vers les agences afin de les dissuader de changer d'assurance emprunteur et de les sortir du processus formel de la substitution d'assurance.

Enfin, certaines banques refusent de communiquer la demande de substitution de leur client à l'assureur de leur contrat dont elles sont pourtant l'intermédiaire. **Elles exigent que l'emprunteur réalise en double sa démarche de substitution**, ce qui multiplie les courriers et entraîne des lenteurs de traitement des dossiers tout en augmentant le risque d'erreur (date d'effet, information sur le crédit, garanties, etc.).

Une partie non négligeable du calage des opérations pour SECURIMUT consiste donc à obtenir de chaque banque une clarification de ses process, et du suivi des dossiers en cas de modification.

Perspectives de la Loi Lemoine

Cela dit, la loi Lemoine pourrait résoudre au moins en partie ce problème. Elle prévoit que « l'assureur informe chaque année l'assuré, sur support papier ou sur tout autre support durable, du droit de résiliation prévu au même article L. 113-12-2, des modalités de résiliation et des différents délais de notification et d'information qu'il doit respecter ».

L'accès de l'assuré à la procédure de résiliation devrait donc s'en trouver facilité.

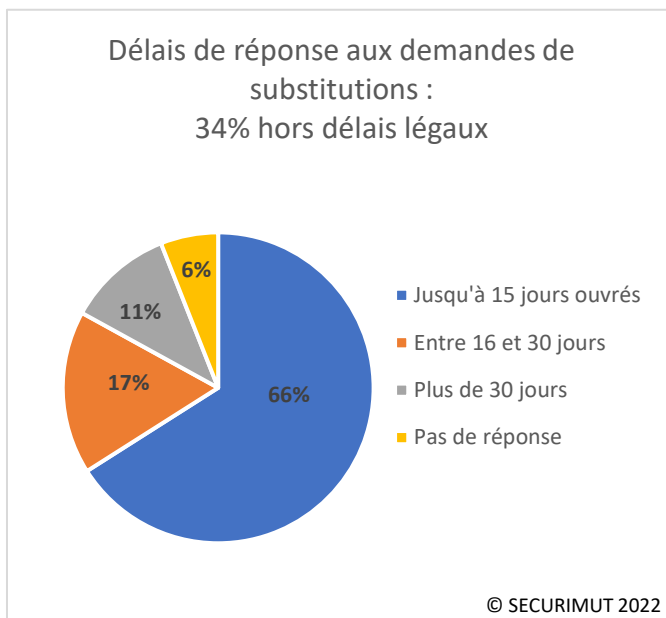
3.3 Le faible respect des délais de réponse

Les banques ont un délai légal de 10 jours ouvrés, à compter de la réception du courrier de demande de substitution accompagné du nouveau contrat souscrit, pour répondre aux demandes de substitution d'assurance emprunteur. A noter que ce délai court à partir de la réception de la demande et non pas de son envoi comme c'est l'usage dans bien d'autres domaines (par exemple en cas de réclamation).

À noter par ailleurs que la recommandation ACPR de Juin 2017 exige des banques qu'elles émettent l'avenant au contrat de prêt **concomitamment à cette réponse de substitution si elle est positive** (« dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande de substitution » : ce délai est **parallèle au délai de réponse**, et pas cumulatif comme on peut le lire parfois).

La loi Lemoine a fait entrer dans la loi ce délai recommandé par l'ACPR, mais il est trop tôt pour juger de l'application effective de cette loi toute récente...

Précisons que pour l'analyse des délais, nous avons considéré « dans les délais » toutes les réponses reçues dans les 15 jours calendaires de l'envoi du courrier recommandé de demande de substitution.



Les réponses aux demandes de substitution **hors délais** légaux, très importantes en 2019 et 2020 (>50%), **ont été moins nombreuses en 2021.**

Elles restent cependant très importantes et plus **d'1/3 des demandes ne reçoit toujours pas de réponse dans les délais légaux**, voire pas de réponse du tout.

Rappelons que le délai légal de réponse sous 10 jours ouvrés a été inscrit dans la loi **dès 2013** : des délais d'application sont parfois nécessaires à la mise en place d'une nouvelle loi, mais tous les records sont ici dépassés !

En outre, **un tiers des demandes nécessite d'être relancé par SECURIMUT**, faute de réponse dans les 20 jours :

Délai de réponse pour l'ensemble des types de substitution

Délai 1ère réponse	Année envoi substitution				
	2018	2019	2020	2021	1 ^{er} sem. 2022
<=15j	37%	49%	48%	66%	70%
16 à 30j	22%	28%	27%	17%	16%
Plus de 30 j	20%	16%	20%	12%	9%
Pas de réponse	22%	6%	5%	5%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

© SECURIMUT 2022

Les chiffres pour le début de l'année 2022 indiquent une légère amélioration par rapport à 2021, sans pour autant que la situation soit satisfaisante : **3 demandes sur 10 sont encore prises en charge hors délai**, ce qui est **inacceptable** de la part d'institutions aussi importantes que les banques françaises, sur un sujet aussi sérieux et ancien que l'assurance emprunteur.

Dans les faits, l'amélioration globale des délais ici observée tient beaucoup au fait que le Crédit Mutuel, 27% du marché, refusait quasi systématiquement de répondre aux demandes de substitutions de SECURIMUT jusqu'en 2020, mais a vu ses statistiques s'améliorer très significativement à partir de janvier 2021, concomitamment au débat sur la résiliation infra-annuelle.

Par ailleurs, près de la moitié des demandes requiert plusieurs relances consécutives. Sachant que les demandes émanant de SECURIMUT concernent **des contrats d'assurance calibrés spécialement pour répondre aux exigences de garanties des banques prêteuses**, une telle multiplication des courriers est symptomatique de la **réticence des banques** à renoncer à leur propre assurance emprunteur.

Perspectives de la Loi Lemoine

Nous rappelons que le **délai légal de réponse a été inscrit dans la loi bancaire de 2013** et n'est toujours pas respecté **près de 10 ans plus tard**.

Malgré une récente amélioration, **1/3 des demandes ne reçoivent pas de réponse dans les délais légaux et près de 15 % attendent plus de 30 jours**.

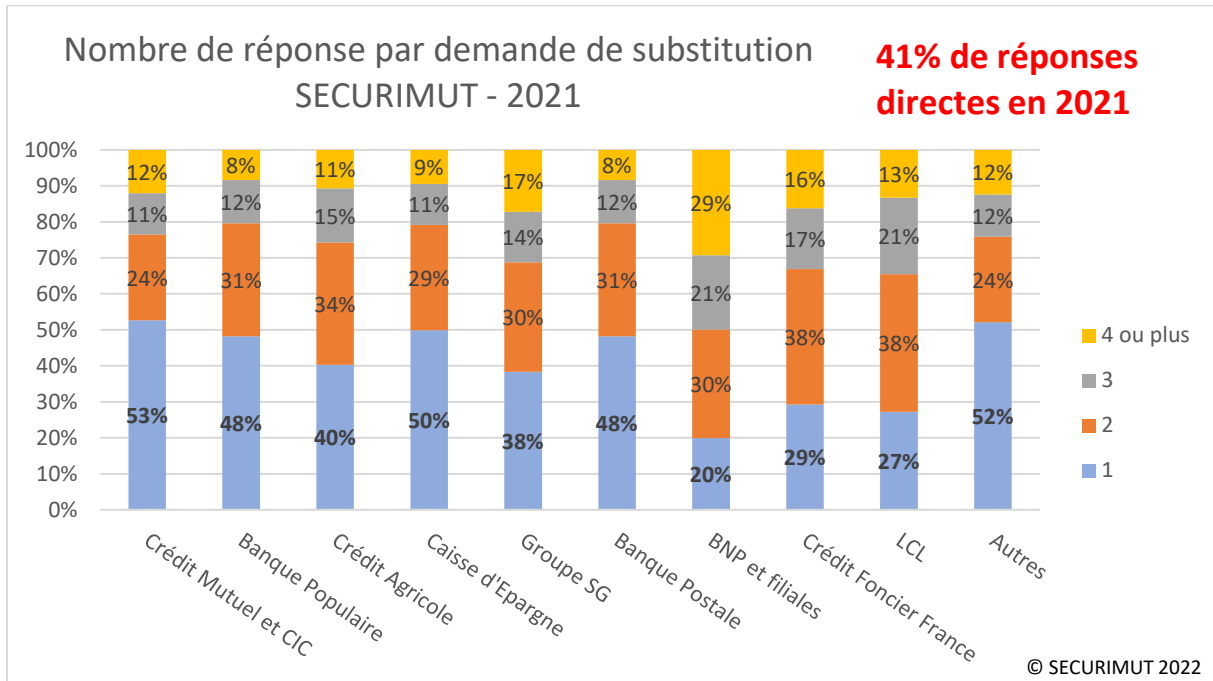
La résiliation infra-annuelle prévue par la loi Lemoine pourrait améliorer les délais de traitement car ceux-ci étaient souvent utilisés pour repousser les demandes de substitutions ou les faire passer hors délais. En effet, en cas de substitution en cours de crédit, **si les délais de préavis étaient dépassés que ce soit du fait de l'emprunteur comme du prêteur, la résiliation pouvait être repoussée d'un an**.

Nous resterons particulièrement attentifs à cet indicateur qui reflète la bonne volonté des banques de libéraliser ce marché.

3.4 Les réponses volontairement partielles pour retarder l'accord

Les demandes de substitution adressées par SECURIMUT répondent à un format parfaitement normé pour apporter toutes les informations nécessaires à la banque afin d'accepter la demande de substitution et émettre son avenant en cas d'accord.

Malgré l'envoi de l'ensemble des documents nécessaires, à **peine plus de 40%** des demandes de changement d'assurance emprunteur **font l'objet d'une réponse unique et complète par la banque.**



En répondant ainsi, de manière partielle, les banques jouent la montre et utilisent ce délai :

- Soit pour essayer de retenir les emprunteurs par des mesures dilatoires décourageantes,
- Soit pour prendre le temps de faire des contre-propositions tarifaires aux emprunteurs sans rendre une réponse globale à la demande de substitution formulée.

Cette dernière pratique semble moins déloyale, mais s'avère en fait être un faux choix pour les emprunteurs, puisque l'accord de substitution à l'assurance alternative ne leur est de toute façon pas donné. Une contre-proposition tarifaire n'est réellement loyale que si elle est faite dans les délais et qu'elle ne prive pas l'emprunteur d'une réelle réponse à sa demande initiale et d'un réel choix entre les propositions qui lui sont faites.

Les réponses complètes sont légèrement plus fréquentes en substitution Hamon (48%) qu'en substitution Bourquin où elles représentent seulement 38%. En effet, malgré les recommandations du CCSF, notamment sur la date d'échéance, **les mesures dilatoires restent toujours importantes, surtout dans le cadre de la résiliation annuelle.** Les banques tentent de repousser la date de substitution afin de conserver l'assurance emprunteur une année de plus, ce qui, au regard de la durée effective moyenne des crédits (8 ans), constitue une pénalisation importante. Ainsi, il reste difficile d'obtenir d'emblée une réponse qui traite de l'équivalence de garanties, de la date de résiliation/substitution attendue et de la bonne description des prêts à cette date.

Plus d'un quart des demandes nécessite toujours 3 courriers ou plus avant d'obtenir gain de cause sur la substitution en 2021 :

Nombre de réponses des banques par dossier	Envoi de la substitution				
	2018	2019	2020	2021	1 ^{er} sem. 2022
1	46%	37%	38%	41%	42%
2	29%	32%	31%	32%	32%
3	14%	16%	16%	15%	15%
4 ou +	11%	14%	16%	13%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

© SECURIMUT 2022

Pourtant, les process de SECURIMUT sont bien rodés et reposent sur une connaissance pointue de la législation et des exigences bancaires. On imagine alors toute la difficulté pour un emprunteur seul de faire valoir son droit au libre choix de son assurance de prêt...

Perspectives de la Loi Lemoine

Dans ce contexte, la loi Lemoine est une bonne nouvelle pour les emprunteurs et aussi pour SECURIMUT qui agit sous mandat. À travers la résiliation infra-annuelle, la loi Lemoine résout les questions de la date d'échéance et de la date de substitution. En outre, parmi les mesures complémentaires, la loi exige que la banque apporte une réponse complète et explicite (Article 2 : « Toute décision de refus est explicite et comporte l'intégralité des motifs de refus. » ; « Elle [la banque] précise, le cas échéant, les informations et garanties manquantes. »).

Le taux de réponse unique devrait donc significativement augmenter dans les prochains mois pour toutes les demandes de substitution.

A moins qu'un nouveau sujet de chicane n'émerge de ce marché peu enclin à mettre le consommateur au centre du jeu. Nous avons déjà une idée des sujets après quelques semaines seulement de réponses bancaires...

3.5 L'avenant à l'offre de prêt tardif et inutile

En cas de substitution, l'accord de la banque doit être accompagné de l'émission d'un avenant à l'offre de prêt intégrant, outre la date de substitution, le coût de l'assurance de substitution. **Le délai d'émission de l'avenant**, bien qu'encadré clairement par la recommandation ACPR de 2017 (concomitamment à l'acceptation du prêteur) avant d'entrer dans la loi avec la loi Lemoine **n'est jusqu'à présent que très peu respecté**, ce qui génère de nombreux doubles prélèvements de la part des banques qui ont pourtant accepté la substitution sans l'avoir mise en œuvre. Cette mise en œuvre suppose en effet un envoi de l'avenant de sorte qu'il puisse être réceptionné, signé en respectant le délai légal de 11 jours, et renvoyé à la banque suffisamment en amont de la date d'effet pour qu'elle puisse finaliser les démarches et stopper ses prélèvements.

Ce problème d'émission tardive de l'avenant a toutefois été pris en compte par le législateur, qui a prévu dans la loi Lemoine que **le prêteur dispose de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande de substitution pour émettre l'avenant⁵ au contrat de prêt**. Ce qui était jusqu'ici une simple recommandation ACPR devient donc pleinement légal.

Perspectives de la Loi Lemoine

La loi Lemoine précise que **l'avenant doit être émis « dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande de substitution »** (article 5). Autrement dit, le délai court en parallèle du délai de réponse et n'est pas cumulatif comme on peut le lire parfois.

Les banques disposent donc désormais d'un délai de 10 jours ouvrés pour répondre aux demandes de substitution d'assurance emprunteur et émettre l'avenant. Il est encore trop tôt pour juger de l'application effective de cette loi, et notamment de la capacité technique des banques à respecter ce délai.

Cela dit, pour simplifier et accélérer ce process et mieux informer l'emprunteur, l'acceptation du prêteur devrait valoir avenant et inclure obligatoirement la date de substitution acceptée par la banque. Du reste, cet avenant n'a aucun intérêt pour l'emprunteur, qui connaît déjà par ailleurs le tarif de sa nouvelle assurance, et pour qui le calcul d'un nouveau couple TAEG/TAEA n'a aucun sens : il ne peut se comparer au TAEG initial puisque le prêt est déjà en partie amorti, et n'est pas soumis au taux d'usure.

Enfin, intégrer l'assurance emprunteur dans le TAEG n'a aucun sens dans la mesure où l'emprunteur peut en changer à tout moment, sans que cela ne soit soumis au filtre du taux d'usure.

Ces dispositions, prévues par le projet de loi Lemoine, mais abandonnées au gré des débats et des compromis avaient également tout leur sens pour dissocier réellement le crédit immobilier et son assurance.

⁵ Loi n° 2022-270 du 28 février 2022 - Article 5 Au troisième alinéa de l'article L. 313-31 du code de la consommation, après le mot : « avenant », sont insérés les mots : « , dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande de substitution, ».

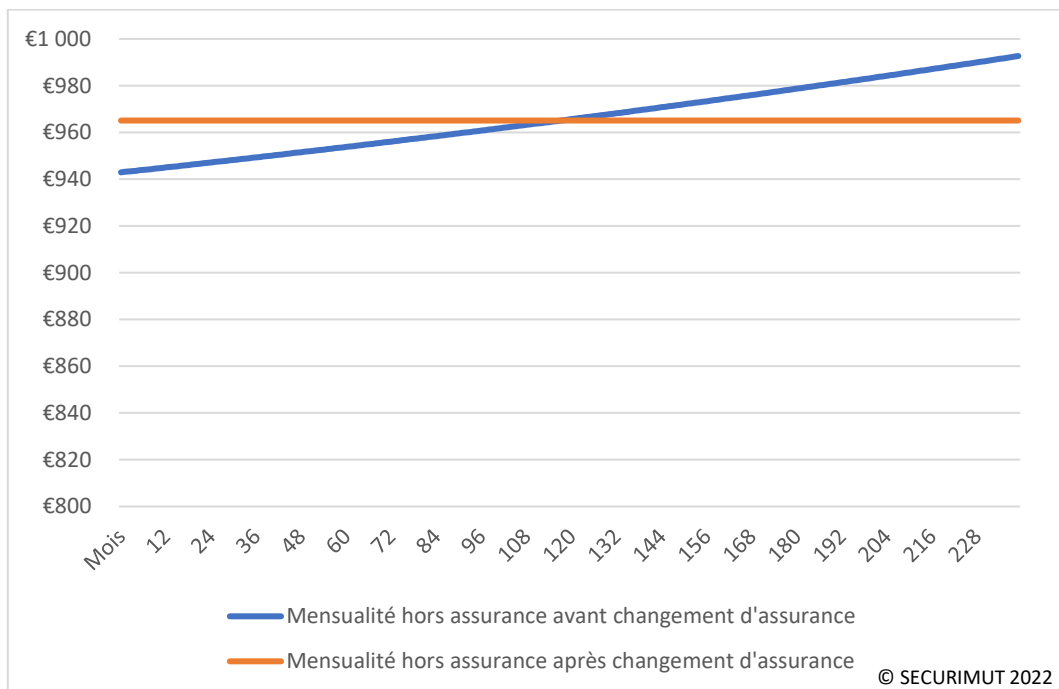
3.6 La modification des prêts assurés au moment du changement d'assurance

Régulièrement, malgré l'interdiction de modifier les conditions du prêt, certaines banques profitaient du changement d'assurance emprunteur pour faire évoluer les conditions d'amortissement du crédit, ce qui réduisait fortement l'intérêt économique pour l'emprunteur.

Notamment, le groupe BPCE distribue un contrat de crédit prévoyant l'intégration d'une assurance au tarif dégressif au sein d'une mensualité totale (assurance comprise) fixe tout au long du remboursement. Ainsi, la mensualité du crédit hors assurance est-elle **progressive**.

Or jusqu'à présent lorsqu'un emprunteur souhaite changer d'assurance, la banque convertit systématiquement son prêt à mensualités (hors assurance) progressives en un prêt amortissable classique (donc à mensualités hors assurance fixes). Mécaniquement, **cela augmente la mensualité du crédit sur les premières années, réduisant d'autant l'intérêt du changement d'assurance**.

Par exemple, pour un prêt à 1,50%, d'un capital restant dû de 200 000 €, sur une durée restante de 240 mois et avec un taux d'assurance annuel de 0,3%, changer d'assurance emprunteur entraîne les modifications suivantes :



Très concrètement, la mensualité de crédit hors assurance va augmenter de plus de 20 € du jour au lendemain, sans justification, et rester supérieure à la mensualité initialement prévue dans son contrat de crédit pendant plusieurs années.

Perspectives de la Loi Lemoine

La loi Lemoine a bien pris en compte cette pratique, et l'article L. 313-32 du code de la consommation prévoit à présent que la banque « ne peut, en contrepartie de son acceptation en garantie d'un contrat d'assurance autre que le contrat d'assurance qu'il propose [...] ni modifier le taux, qu'il soit fixe, variable ou révisable, ou les conditions d'octroi du crédit y compris son mode d'amortissement ». Cela devrait résoudre ce problème, qui était à l'origine de nombreuses déceptions.

3.7 *La dissimulation de la date de résiliation du contrat bancaire*

Certaines banques semblent accepter la substitution à une certaine date – parfois après plusieurs échanges - mais « omettent » de signaler qu'elles ne résilieront pas leur contrat à la date demandée par l'emprunteur. Cette date de résiliation du contrat de la banque, postérieure à la date d'effet du contrat proposé en substitution et accepté, apparaît alors seulement dans l'avenant envoyé par la banque à l'emprunteur (qui doit d'ailleurs le retourner signé après les 11 jours de réflexion). L'emprunteur, quant à lui, prête rarement attention à la date de résiliation indiquée sur l'avenant par la banque qui clôture ce long process de substitution.

Ainsi, en résiliant à une date différente de la date d'effet du contrat de substitution, sans en informer préalablement l'emprunteur, la banque organise son double prélèvement dans l'intervalle. Elle a ainsi privé l'emprunteur de la possibilité de recalculer la date d'effet de son contrat de substitution à la date de résiliation réelle du contrat bancaire. Le consommateur en recherche d'économies est alors piégé par le process bancaire, voire « puni » d'avoir tenté de résilier son contrat bancaire.

La suppression de l'avenant pourrait être la solution à cette mauvaise pratique. L'accord de la banque devrait indiquer la date de substitution des contrats qui regroupe la résiliation de l'ancien contrat et l'entrée en vigueur du nouveau.

3.8 *Les objections erronées sur l'équivalence de garanties*

Au moment de la loi Hamon en 2014, la notion d'équivalence du niveau de garanties n'était pas précisément définie. Jusqu'alors, les banques n'avaient pas négligé cette contrepartie du choix d'une assurance externe, mais les demandes de garanties complémentaires restaient gérées sans trop de difficulté (ex : rachat d'exclusion). Malheureusement, avec la loi Hamon, les refus de substitution pour non-équivalence de niveau de garanties se sont multipliés et ont donné lieu à de nombreux rejets injustifiés ou motivés par des points théoriques qui ne concernaient pas directement les emprunteurs. Par exemple, le contrat pouvait être refusé pour un sport à risque non couvert, même si l'emprunteur ne le pratiquait pas et ne le pratiquerait certainement jamais !

En 2012, le CCSF avait déjà émis un avis sur le sujet, fixant les règles générales de comparaison, mais, avec la loi Hamon, l'équivalence de niveau de garanties est devenue un enjeu plus sérieux, les banques prétextant tout écart de contrat pour en faire un motif de refus, et ce jusqu'à l'absurde. **Le CCSF a donc dû émettre un nouvel avis sur l'équivalence de niveau de garanties en janvier 2015,** définissant une grille de critères pour mesurer cette équivalence. La banque doit choisir les critères qu'elle juge indispensables pour une substitution (11 critères sur 18 pour les garanties ITT / IPT et 4 critères sur 8 pour la garantie optionnelle Perte d'emploi), sachant que son contrat doit bien entendu satisfaire aux mêmes exigences. **La banque ne peut pas refuser un contrat externe qui répond aux critères qu'elle a sélectionnés.**

SECURIMUT est spécialisée dans le changement d'assurance emprunteur depuis 2008 et a une connaissance poussée des contrats bancaires et de leur historique. **Tous ses contrats sont donc directement calibrés pour respecter l'équivalence de garanties exigée par les banques. Les refus pour non-équivalence sont donc rares.**

Toutefois, **certaines banques émettent régulièrement des refus infondés,** soit par défaut d'expertise soit du fait d'outils d'analyse inopérants. **Ces refus infondés posent un réel problème** car, s'il est assez simple pour un opérateur tel que SECURIMUT d'y répondre et de mener à bien la substitution, **un emprunteur seul face à sa banque verra sa demande de substitution échouer** et restera certainement démuné pour la faire aboutir.

Par ailleurs, **SECURIMUT observe régulièrement des demandes de garanties inutiles ou abusives** puisque ne pouvant être activées. Par exemple, certaines banques exigent une garantie perte d'emploi pour des emprunteurs dont l'emploi est pourtant protégé. D'autres demandent des garanties ITT/IPT pour des retraités qui financent leur investissement avec leurs pensions, ces garanties prennent pourtant fin à la mise en retraite de l'assuré.

3.9 Le non-respect du mandat de mobilité

SECURIMUT se charge de toutes les démarches de substitution de l'assurance emprunteur pour le compte de ses clients via un mandat de mobilité. Mais, malgré ce mandat, **certaines banques choisissent d'aller à son encontre en répondant directement à l'emprunteur**, sans se conformer à la recommandation de l'ACPR du 26 juin 2017.

Bien souvent, **ce non-respect du mandat de mobilité vise à dissuader l'emprunteur d'aller au bout de sa demande**, en l'intimidant avec des **objections erronées sur l'équivalence de garanties**. Les règles d'équivalence de niveau de garanties, même si elles présentent l'avantage de fixer une règle du jeu, demeurent complexes et échappent aux emprunteurs ainsi qu'à la plupart des conseillers bancaires. Les emprunteurs se retrouvent ainsi soit impressionnés, soit dans l'incapacité de répondre eux-mêmes aux objections de leur banque. Ils peuvent alors se sentir contraints d'abandonner leur projet sous cette pression, quitte à accepter une contre-proposition tarifaire pas tout à fait équivalente ou de renoncer aux meilleures garanties d'un contrat de substitution.

Conclusion :

Le libre choix de l'assurance emprunteur toujours entravé

Plus de 10 ans après la loi Lagarde, et malgré une accumulation conséquente de lois et de recommandations diverses, le marché de l'assurance emprunteur reste toujours aussi cadenassé par les banques. Pour cela, elles ont fait évoluer leurs stratégies, maniant tantôt la carotte (remises tarifaires discrétionnaires) tantôt le bâton (délais interminables, réponses incomplètes, informations erronées, etc.).

En premier lieu, choisir son assurance dès la souscription du crédit (loi Lagarde), ce qui devrait être la solution la plus pratique et la plus économique, reste le plus souvent réservé aux emprunteurs les plus aisés, qui ne craignent pas les pressions de leur banque et sont habitués à la négociation.

Pour les autres, restait la solution de la substitution, *via* les lois Hamon et Bourquin. Dans un cas comme dans l'autre, le process est loin d'être simple, et nécessite le plus souvent d'être accompagné par un spécialiste du sujet.

Cela dit, les chiffres présentés dans cette étude montrent clairement que le recours au dispositif « Hamon » était un peu plus aisé, et utilisé par les emprunteurs comme « filet de sécurité » lorsqu'ils n'avaient pas pu choisir leur assurance en même temps que leur crédit.

C'est pourquoi SECURIMUT s'est battu tout au long des dernières années pour que ce dispositif soit conservé, protégé, voire étendu. En effet, et particulièrement du fait de l'épineuse question de la date d'échéance, le dispositif « Bourquin » s'apparentait à un véritable parcours du combattant.

La présente étude montre clairement que ces dispositifs existants avant la loi Lemoine, s'ils permettaient à un emprunteur suffisamment déterminé et/ou bien accompagné de changer son assurance emprunteur, étaient insuffisants pour ouvrir cette possibilité au plus grand nombre.

Entre les emprunteurs qui n'essayaient pas du tout faute de connaissance de cette possibilité, ceux à qui leur banque a fait croire plus ou moins volontairement que le changement n'était possible qu'après un an et ceux qui renonçaient face à sa mauvaise volonté administrative, bien peu nombreux sont ceux qui ont pu profiter de leur droit pour réaliser des économies pourtant très substantielles.

La mise en place de la résiliation infra-annuelle apportée par la loi Lemoine est donc une excellente nouvelle pour les emprunteurs, puisqu'elle vient prolonger la loi Hamon à toute la durée du crédit.

Qu'attendre de la loi Lemoine ?

C'est précisément pour changer cet état de fait que SECURIMUT a ardemment milité pour l'adoption de la loi Lemoine, et notamment pour son volet « Résiliation Infra-Annuelle » (RIA). Notre expérience, condensée dans la présente étude, montre clairement que les modalités concernant la date de résiliation prévue par la loi Bourquin est un obstacle important :

- D'abord parce qu'elle est difficile à obtenir auprès de la banque prêteuse et fait l'objet de nombreux échanges et protestations,
- Ensuite et surtout parce que ce caractère annuel permet à une banque à la mauvaise volonté suffisante de repousser l'échéance à l'année suivante. Elle gagne ainsi au moins un an de cotisations, quand l'emprunteur ne renonce pas simplement à ses démarches.

C'est pourquoi on peut espérer que la loi Lemoine permettra de simplifier notablement les démarches de substitution, augmentant ainsi la part des dossiers pour lesquels ces dernières se font sans accroc. De même, d'autres dispositions de cette loi vont dans le même sens, en particulier l'encadrement légal du délai d'émission de l'avenant ou l'interdiction formelle de modifier les conditions d'amortissement du crédit en cas de substitution d'assurance emprunteur.

Il convient néanmoins de rester prudent tant les banques nous ont habitués par le passé à fort bien s'accommoder des évolutions légales en la matière. Joueront-elles rapidement le jeu ou traîneront-elles les pieds au sempiternel motif que leurs process sont complexes à faire évoluer ? Trouveront-elles de nouvelles objections à opposer aux emprunteurs ? Gageons que la version 2023 de la présente étude sera riche d'enseignements.

Des pistes d'amélioration supplémentaires

Si SECURIMUT se montre (pour l'instant...) plutôt satisfait de la loi Lemoine, tout n'est pourtant pas parfait et **certain progrès restent à faire**. Au-delà de la bonne application des lois existantes (ce qui n'est pas gagné, y compris pour la loi Lemoine), SECURIMUT propose 4 axes d'amélioration afin d'ouvrir le libre choix de l'assurance emprunteur au plus grand nombre :

1. **Prodiguer une information loyale au consommateur, avec un TAEG épuré de l'assurance et un TAEA intégrant toute l'assurance vendue**

A une période où le taux de l'usure est extrêmement bas au regard des taux immobiliers pratiqués, les banques excluent une part toujours plus importante du coût de l'assurance vendue du calcul du Taux Annuel Effectif Global du crédit. Cette pratique rend la comparaison entre deux offres de prêt impossible au travers de cet indicateur. Le coût du crédit peut se juger par un TAEG hors assurance, et le coût de l'assurance par le TAEA (Taux Annuel Effectif de l'Assurance). En additionnant le TAEG et le TAEA, on obtient alors le coût total réel du crédit et de l'assurance vendue.

De même, l'intégration du coût de l'assurance emprunteur dans le TAEG ne rend absolument pas compte du niveau de couverture du contrat : un TAEG plus élevé peut aussi recouvrir des garanties bien plus solides.

2. **Donner aux emprunteurs toutes les informations nécessaires au changement d'assurance**

Les offres de prêt doivent expliciter les exigences de garanties de l'assurance pour que l'emprunteur puisse substituer son contrat en toute sécurité. À ce jour, ces informations sont uniquement remises de façon précontractuelle à travers la Fiche Standardisée d'Information (FSI), sans que l'emprunteur ne sache réellement si ce document (dont il peut avoir plusieurs versions) doit être conservé. Par ailleurs, certaines FSI bancaires sont évasives quant à la part obligatoire et la part facultative de cette assurance pour chaque emprunteur.

3. **Mettre fin à l'avenant bancaire**

En cas de substitution, il est prévu que la banque émette un avenant à l'offre de prêt à retourner signé par l'emprunteur. Si la loi Lemoine devrait améliorer la situation quant aux délais d'émission de cet avenant et empêcher les banques d'en profiter pour modifier les conditions du crédit, il n'en demeure pas moins que ce document n'apporte aucune information à l'emprunteur et constitue une étape supplémentaire et inutile dans le process de substitution. L'acceptation de la substitution formulée par la banque devrait suffire.

4. **Corriger les effets négatifs de la suppression du questionnaire de santé pour certains profils d'emprunteurs**

Lors des débats précédant son adoption, la loi Lemoine s'est vue assortie de l'interdiction des questionnaires de santé pour les emprunteurs dont le cumul des crédits assurés ne dépasse pas 200 000 € et pour lesquels leur crédit se termine avant leur 60^{ème} anniversaire.

Cela a conduit la grande majorité des distributeurs alternatifs à augmenter significativement leurs tarifs pour ces cibles, et a donc réduit les gains potentiels d'un changement d'assurance pour les emprunteurs les plus modestes, à rebours de l'esprit initial de la loi.

Afin de moins les pénaliser et d'assurer une juste concurrence, il serait au moins souhaitable de réserver l'exonération de questionnaire de santé aux seuls emprunteurs en ayant déjà bénéficié lors de la souscription de leur contrat d'assurance initial.

SECURIMUT : leader du changement d'assurance emprunteur immobilier

SECURIMUT, filiale spécialisée en assurance emprunteur d'AÉMA Groupe ⁶, a été 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 **omnicanaux et 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 d'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

- 15 ans d'expérience en assurance emprunteur
- 1 plateforme experte multipartenaires
- 70 experts de l'assurance emprunteur
- 100% digital
- 1^{er} opérateur de la substitution d'assurance emprunteur
- 15 partenaires historiques



⁶ AÉMA Groupe est issu du rapprochement entre le groupe Macif et Aésio.
SECURIMUT - Étude 2022

ANNEXES

Sommaire

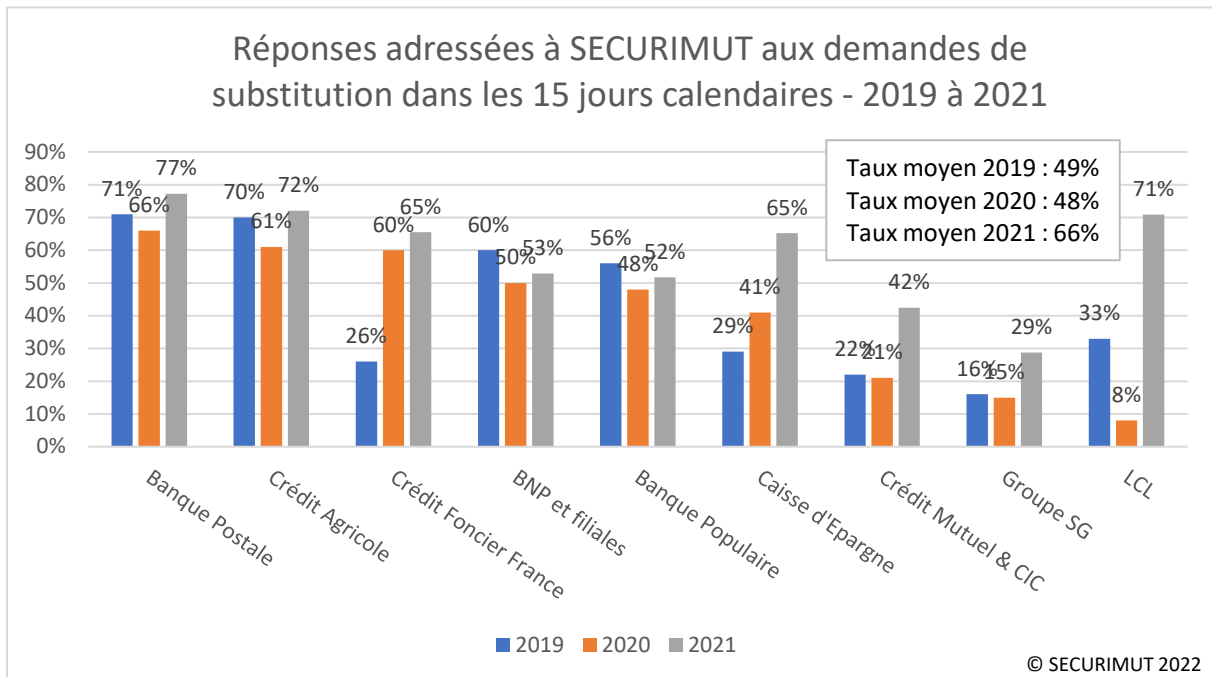
1. Le process de substitution de l'assurance de prêt par l'emprunteur lui-même, réaliste ou non ?
2. Le faible respect des délais – détail et analyse
3. Les réponses volontairement partielles pour retarder l'accord – détail et analyse
4. Comparatif des garanties des principaux contrats bancaires
5. Impact de la suppression du questionnaire de santé - Exemples d'économies SwitchAssur - Octobre 2022)

1. Le process de substitution de l'assurance de prêt par un emprunteur, réaliste ou non ?

- **Identifier les garanties exigées par la banque.** Rarement identifiées précisément dans l'offre de prêt alors qu'elles constituent une condition de maintien du prêt, elles doivent apparaître dans la Fiche Standardisée d'Information (FSI) remise en amont du prêt. Plus subtil : quelles sont les quotités réellement exigées, et lesquelles sont facultatives ?
- **Trouver la date d'échéance du contrat** si celui-ci a plus d'un an, sachant que cette information est rarement communiquée par la banque (on trouve souvent la date de signature chez le notaire ou celle de mise en place du crédit... pas nécessairement la date de signature de l'offre de prêt). A défaut de la trouver précisément, choisir une date proche d'une date anniversaire de la signature de l'offre de prêt, en étant sûr de ne pas la dépasser. **A noter que cette contrainte a disparu au 1^{er} septembre 2022 avec la mise en application de la loi Lemoine pour les crédits en cours.**
- **Trouver un contrat alternatif à garanties équivalentes** dont le coût, sur les prochaines années et sur la durée totale du crédit, procure des économies.
- **Souscrire ce contrat**, avec une date d'effet correspondant bien à la date d'échéance et suffisamment lointaine pour que le nouveau contrat puisse être mis en place. Prévoir un délai suffisamment large pour le traitement de l'opération en sus du respect du délai de préavis pour l'assureur. **Là encore, cette étape est grandement facilitée depuis le 1^{er} septembre 2022 avec la mise en application de la loi Lemoine pour les crédits en cours.**
- **Ecrire à la banque pour lui faire part de la demande de substitution** de son assurance par ce nouveau contrat (recommandé AR avec l'ensemble des éléments du nouveau contrat).
- **Obtenir une réponse complète de la banque** : accord sur l'équivalence de garanties, sur la description des prêts, sur la date de substitution, etc. Sachant que la banque dispose d'un délai légal de 10 jours ouvrés pour répondre aux demandes de substitution (compter 15 jours calendaires).
- **Traiter les objections de la banque** sur les différents points cités ci-dessus, sachant que cela nécessite souvent une capacité d'analyse et un niveau d'expertise technique élevé.
- **Ecrire à l'assureur tenant**, avec l'accord de la banque, **pour résilier le contrat** en respectant les délais de préavis (différents en Hamon et Bourquin).
- **Obtenir l'avenant de la banque à temps** et le vérifier : il ne doit supposer aucune modification du crédit, aucun frais supplémentaire, et prévoir simplement **la cessation des prélèvements de l'assurance emprunteur bancaire.**
- **Retourner cet avenant signé**, en respectant le délais Scrivener de 11 jours à compter de la date de réception. Sachant que cet avenant doit être reçu par la banque avant la date de substitution pour finaliser la démarche.

On le voit, les démarches nécessaires à une substitution d'assurance emprunteur sont longues, complexes et souvent décourageantes pour un emprunteur seul. Le recours à un professionnel du domaine est donc nécessaire pour y parvenir dans des délais raisonnables et profiter d'un gain de pouvoir d'achat substantiel.

2. Le faible respect des délais



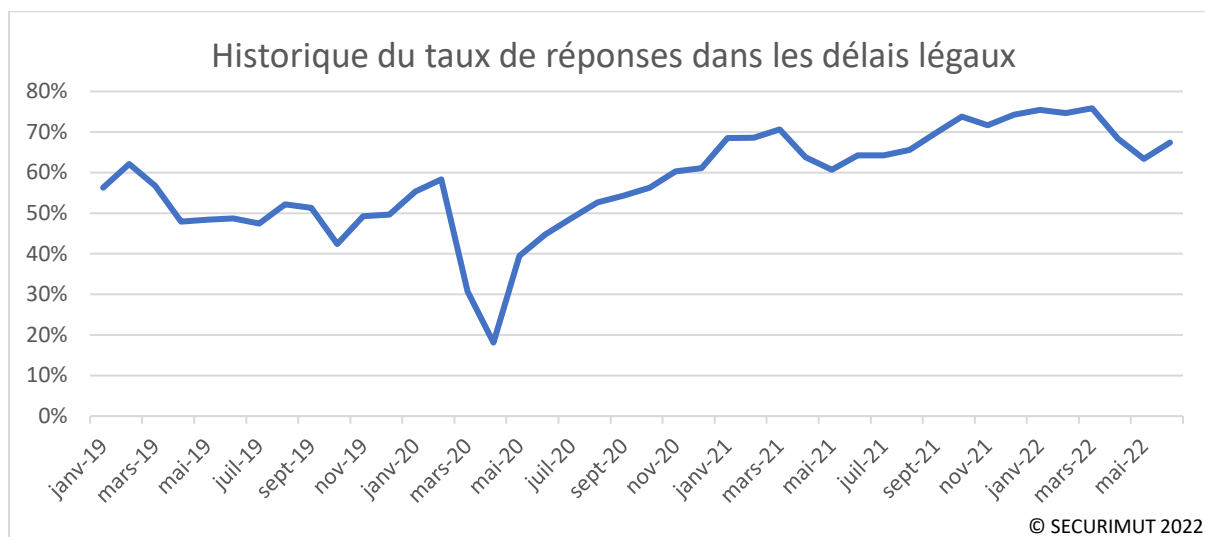
Bien que toujours nettement trop nombreuses, les réponses aux demandes de substitution hors délais légaux se sont faites moins fréquentes en 2021, notamment du fait d'une amélioration significative de certaines banques sur ce sujet (Caisse d'Épargne, Crédit Mutuel et CIC, Société Générale et LCL).

Dans le détail, même la banque la plus performante est hors délai dans 23% des cas. Et pour les autres, elles ne respectent la loi que dans 2/3 voire moins de la moitié des cas. **Malgré les progrès observés, il est difficile de considérer ces résultats comme suffisants.**

Quant au cas particulier du Crédit Mutuel/CIC (un quart du marché !), ses progrès spectaculaires en termes de délai de réponse (probablement motivés par l'arrivée de la loi Lemoine) peinent à masquer le fait que jusqu'ici les réticences de ce groupe bancaire étaient très fortes.

L'insistance et l'opiniâtreté de SECURIMUT à obtenir une réponse pour chacun de ses dossiers n'est sans doute pas pour rien dans cette amélioration globale... Et la préparation de la loi Lemoine non plus.

Cela dit, cet historique peut être éclairé par une étude plus précise :



Il s'avère que l'année 2020 a été très fortement marquée par le premier confinement, pendant lequel on observe des taux de réponse dans les délais catastrophiques, quelles que soient les banques.

Il est difficile de distinguer dans quelle mesure le confinement a eu un réel impact opérationnel pour les banques, et dans quelle mesure il a été utilisé comme nouveau prétexte pour entraver les demandes de substitutions, sachant que pendant toute cette période banques et assurances ont tout de même poursuivi leur activité.

Cela dit, comparer 2021/2022 à 2019 permet d'observer une nette amélioration, quoique toujours très insuffisante.

Pour l'ensemble des types de substitution

Délai 1ère réponse	Année envoi substitution				
	2018	2019	2020	2021	1 ^{er} sem. 2022
<=15j	37%	49%	48%	66%	70%
16 à 30j	22%	28%	27%	17%	16%
Plus de 30 j	20%	16%	20%	12%	9%
Pas de réponse	22%	6%	5%	5%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

© SECURIMUT 2022

En 2021, seulement 66% des réponses sont reçues sous moins de 15 jours, soit **34% des réponses hors délais légaux**. Même s'il y a lieu de constater une nette amélioration, cela reste **très insuffisant**, et **symptomatique de la mauvaise volonté des banques** qui ne se donnent pas les moyens de répondre efficacement aux demandes pourtant légitimes de leurs clients emprunteurs.

Les chiffres du 1^{er} semestre 2022 semblent indiquer une légère amélioration, tout en restant dans le même ordre de grandeur que 2021. Ce léger mieux est-il l'effet de la loi Lemoine à venir, incitant les banques à se montrer plus zélées à l'approche d'un bouleversement de marché qui les inquiète ? SECURIMUT restera très attentive à l'évolution de ces indicateurs, tant les banques l'ont habituée à prendre prétexte de tout changement législatif pour dégrader leurs conditions de prise en charge des demandes.

On constate par ailleurs que les demandes qui reçoivent une réponse la reçoivent plus rapidement, mais que **le taux de demandes sans réponse stagne**.

Substitutions Hamon

Délai 1ère réponse	Année envoi substitution				
	2018	2019	2020	2021	1 ^{er} sem. 2022
<=15j	32%	46%	45%	65%	69%
16 à 30j	20%	29%	28%	17%	16%
Plus de 30 j	16%	17%	21%	12%	9%
Pas de réponse	32%	8%	7%	6%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

© SECURIMUT 2022

Dans le cadre des substitution Hamon (en 1^{ère} année du crédit), le taux de réponse hors délais légaux est un peu plus élevé, à 35% en 2021, et **le taux de demandes sans réponses stagne lui aussi** pour ce segment.

Substitutions Bourquin

Délai 1ère réponse	Année envoi substitution				
	2018	2019	2020	2021	1 ^{er} sem. 2022
<=15j	39%	51%	50%	68%	71%
16 à 30j	23%	28%	26%	16%	16%
Plus de 30 j	22%	16%	20%	12%	9%
Pas de réponse	16%	6%	4%	4%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

© SECURIMUT 2022

En substitution Bourquin, les délais de première réponse sont légèrement meilleurs mais cela ne présume pas du contenu des réponses...

En effet, le nombre d'allers-retours pour obtenir la substitution de l'assurance emprunteur dans le cadre de la résiliation annuelle (amendement Bourquin) est de loin le plus important, comme le montre les tableaux suivants.

Quoi qu'il en soit, le début de l'année 2022 ne montre pas d'amélioration significative, que ce soit en Hamon ou en Bourquin : le taux de réponse dans les délais stagne autour de 70%. Comme évoqué plus haut, le second semestre 2022 et surtout le début de l'année 2023 montreront si les banques mettront de la bonne volonté dans l'application de la loi Lemoine, ou si celle-ci servira de prétexte à un allongement des délais de traitement.

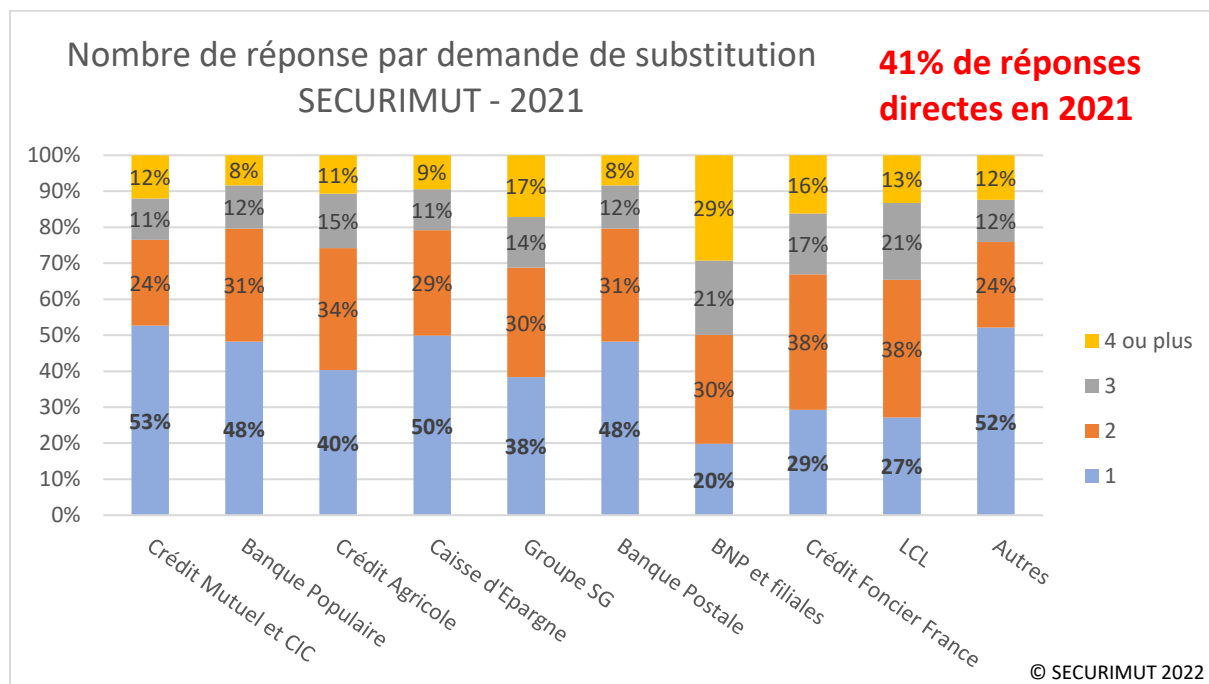
3. Les réponses volontairement partielles pour retarder l'accord

Les réponses des banques sont majoritairement partielles ce qui entrave et complexifie les démarches. **Nettement moins de la moitié des demandes font l'objet d'une réponse unique et complète de la banque** et, dans l'ensemble, 25% des demandes font l'objet de trois réponses successives ou plus pour obtenir un accord global.

Nombre de réponses bancaires par demande de substitution

Nombre de réponses des banques par dossier	Envoi de la substitution				
	2018	2019	2020	2021	1 ^{er} sem. 2022
1	46%	37%	38%	41%	42%
2	29%	32%	31%	32%	32%
3	14%	16%	16%	15%	15%
4 ou +	11%	14%	16%	13%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

© SECURIMUT 2022



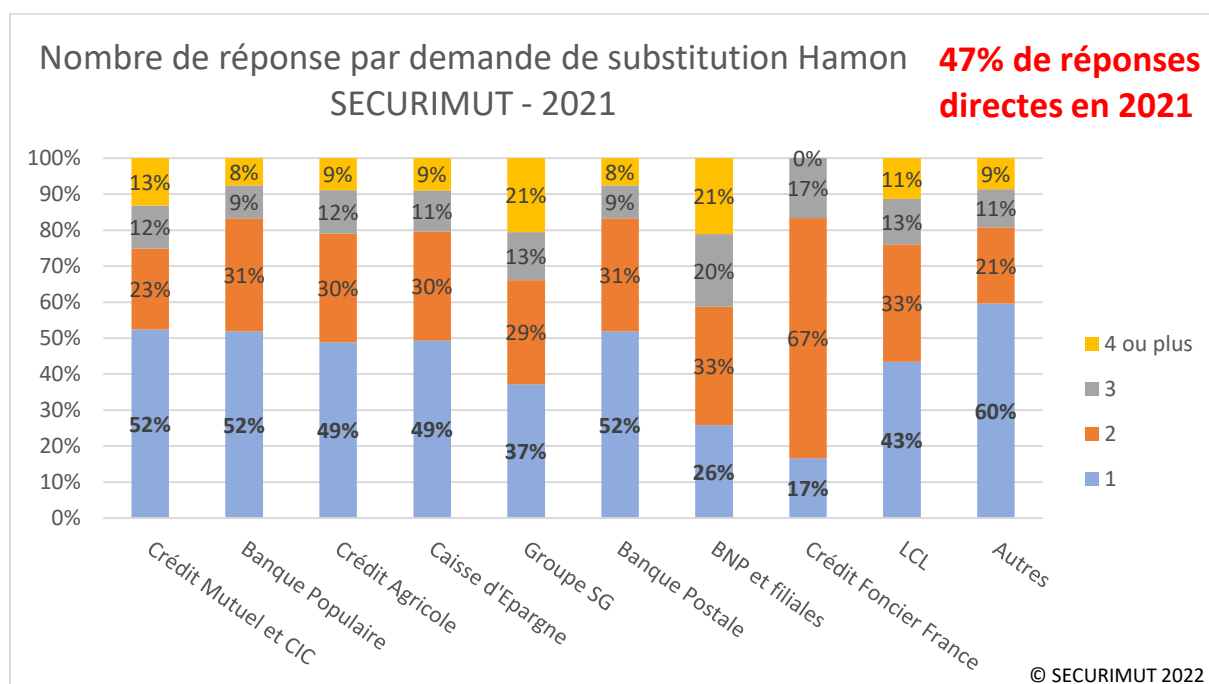
On constate qu'aucune banque prêteuse n'est performante en la matière, les « meilleures » dépassant à peine 50% de réponses directes. Certains groupes tels que BNP, le Crédit Foncier et LCL sont même particulièrement peu efficaces.

Cela dit, du fait de processus de mieux en mieux rodés, la situation connaît une amélioration significative en 2021. Il semble que cette tendance se confirme légèrement sur le début de l'année 2022, mais il reste à vérifier si l'arrivée de la loi Lemoine servira de prétexte aux banques pour complexifier de nouveau les procédures de changement d'assurance emprunteur. **Il conviendra également de se souvenir que ce taux de réponses directes était de 46% en 2018** : la tendance peine donc à rattraper les chiffres historiques.

Nombre de réponses bancaires par demande de substitution Hamon

Nombre de réponses des banques par dossier	Envoi de la substitution Hamon				
	2018	2019	2020	2021	1 ^{er} sem. 2022
1	53%	43%	45%	47%	45%
2	25%	31%	29%	30%	31%
3	12%	14%	13%	12%	15%
4 ou +	10%	12%	12%	11%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

© SECURIMUT 2022



En substitution Hamon, seules 47% des demandes font l'objet d'une réponse unique en 2021, malgré la maîtrise des process et des exigences liées à l'équivalence de garanties de SECURIMUT.

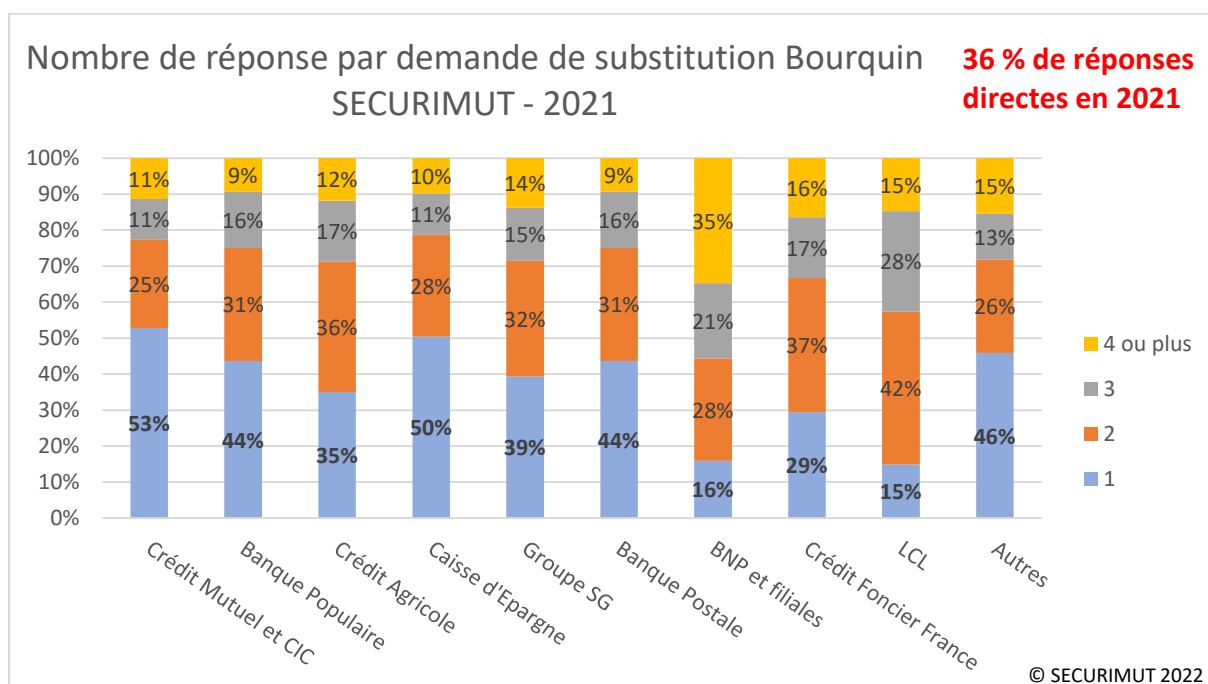
Certaines banques, comme la Caisse d'Épargne ou la Société Générale, nécessitent de nombreux allers-retours pour mettre en place la substitution. Les progrès observés par rapport à 2020 sont sensibles mais très largement insuffisants. D'autant plus que le taux de réponses directes était bien plus important en 2018 (53%) : **les banques rechignent à abandonner leurs pratiques dilatoires, pour ne serait-ce que revenir à des process historiques déjà largement insuffisants.**

Par ailleurs, **la fluidité du process semble s'altérer légèrement au début de l'année 2022** : cela montre que rien n'est acquis en la matière.

Nombre de réponses bancaires par demande de substitution Bourquin

Nombre de réponses des banques par dossier	Envoi de la substitution Bourquin				
	2018	2019	2020	2021	1 ^{er} sem. 2022
1	43%	34%	32%	36%	41%
2	30%	33%	32%	33%	33%
3	15%	18%	17%	17%	16%
4 ou +	12%	16%	18%	14%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

© SECURIMUT 2022



En substitution Bourquin, la situation est pire car **seulement 36 % des demandes** ont fait l'objet d'une réponse unique pour la mise en place de la substitution en 2021. Certaines banques semblent avoir beaucoup de difficultés à traiter les substitutions Bourquin et les demandes nécessitent beaucoup d'échanges et de calages.

Le problème de la date de substitution est notamment central, et explique que les chiffres soient meilleurs en substitution Hamon, pour laquelle cette question ne se pose pas. On peut donc espérer que la loi Lemoine, qui supprime cette notion de date anniversaire, puisse faire progresser le taux de réponse directe dès 2022 (le premier semestre montre une amélioration réelle), et de façon plus significative en 2023.

Cela dit et comme vu plus haut, le process « Hamon » est loin d'être aussi fluide qu'il le devrait. Il est donc essentiel que les banques se mettent en conformité avec la loi et fournissent des réponses détaillées et complètes aux emprunteurs et ce dès la première demande de substitution. Ainsi l'emprunteur (ou son mandataire) pourra-t-il caler correctement son dossier du premier coup, sans en passer par un interminable échange de courriers avec la banque.

4. Analyse du comparatif des garanties des principaux contrats bancaires

Les contrats bancaires standards d'assurance emprunteur observés en 2021 : comparatif des principales garanties sur la base des critères du CCF5 (1)									
Les principaux contrats bancaires d'assurance emprunteur (ou contrat "groupe")		BNP(2)	Banque Postale	Banque Populaire	Caisse d'Épargne	LCL	Société Générale(3)	Crédit Agricole(4)	Crédit Mutuel & CIC
Critères CCF5 satisfaits à leur valeur max pour chaque contrat (base 13 critères in abstracto / nos critères in concreto(5))		11/13	10/13	9/13	8/13	8/13	8/13	7/13	5/13 hors ITT 9/13 avec ITT
Note sur 13									
1	Incapacité & Invalidité : Pour une personne en activité, prestation égale à la mensualité assurée sans référence à la perte de revenu subie pendant le sinistre	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non
2	Incapacité : Délai de franchise	90 J	90 J	90 J	90 J	90 J	90 J	90 J	90 J mais 180 jours pour les affections dorsales et psy
3	Incapacité & Invalidité : Pour une personne en activité, évaluation en fonction de la profession exercée au jour du sinistre	Oui	Oui en incapacité Non en invalidité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
4	Incapacité : Couverture des inactifs au moment du sinistre	A 50% Pas de PTA et invalidité pour les inactifs !	Oui à 100%	Oui à 50%	Oui à 50%	Non	Non	Oui à 100%	Oui à 50%
5	Incapacité & Invalidité : Couverture des affections dorsales	Sans exclusion	Sans exclusion	Sans exclusion	Sans exclusion	Avec conditions d'hospitalisation (≥ 15 jours) ou intervention chirurgicale	Avec conditions d'hospitalisation (≥ 5 jours) ou intervention chirurgicale	Avec conditions d'hospitalisation (≥ 9 jours) ou intervention chirurgicale	Sans exclusion mais franchise 180 jours
6	Incapacité & Invalidité : Couverture des affections psychiatriques	Sans exclusion	Sans exclusion	Sans exclusion	Sans exclusion	Avec conditions d'hospitalisation (≥ 15 jours)	Avec conditions d'hospitalisation (≥ 5 jours)	Avec conditions d'hospitalisation (≥ 9 jours)	Sans exclusion mais franchise 180 jours
7	Incapacité : Maintien de la couverture en cas de temps partiel thérapeutique avec une prise en charge minimale de 50% sur une durée d'au moins 90 jours	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
8	Invalidité : Prise en charge de l'invalidité partielle (IPP) à partir de 33%	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui
9	Toutes garanties : maintien de la couverture en cas de déplacement dans le monde entier	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui

(1) La grille de critères du CCF5 inclut 18 critères dont 13 critères in abstracto (sans référence à l'emprunteur et donc facilement comparables) et 5 critères in concreto qui font directement référence à l'emprunteur (ex : Couverture de la garantie décès pendant toute la durée du prêt).

(2) BNP propose à son souscripteur standard Assurance Emprunteur 2020/2024, sans son offre de finance Alternative Emprunteur qui rempli moins de critères du CCF5. L'invalidité s'entend à l'exercice de toute profession, comprend des exclusions d'activité et une invalidité partielle en IPP.

(3) Les contrats de banques Crédit du Nord (France et SUI) ne satisfont pas ce critère. Évaluation à la profession exercée au moment du sinistre en ITT.

(4) Crédit Agricole a sur les garanties affections dorsales et psychiatriques de son contrat Standard.

(5) @SECURIMUT - Juillet 2022. Comparatif établi sur la base des contrats bancaires, pour les salariés du privé, les plus fréquemment observés par SECURIMUT en 2021.

SECURIMUT base son analyse sur les principaux contrats bancaires standards (dits contrats « groupe ») observés dans le cadre des délégations Lagarde et des substitutions Hamon / Bourquin qu'elle a opérés en 2021. Certaines banques proposent différents contrats d'assurance emprunteur, notamment des contrats « défensifs », moins chers mais avec des garanties qui peuvent être différentes (sans aller en-deçà des exigences inhérentes à l'équivalence de garanties). C'est pourquoi nous avons pris soin d'indiquer les références des contrats analysés dans le cadre de ce comparatif. Les comparaisons sont faites pour un assuré ayant un statut de salarié.

Les critères CCSF ont été placés par ordre d'importance dans ce tableau comparatif.

- 1. La couverture forfaitaire ou indemnitaire :** la prise en charge dite « forfaitaire » n'est pas impactée par les sommes reçues par ailleurs (prévoyance collective, indemnités journalières, etc.). A l'inverse, les contrats indemnitaires limitent l'indemnisation à la perte réelle de revenus. Si l'emprunteur bénéficie d'indemnités journalières ou d'une prévoyance complémentaire, le contrat indemnitaire prendra uniquement en charge la différence entre les revenus habituels et les indemnités perçues. **Les contrats « forfaitaires » offrent donc toujours une meilleure couverture que les contrats « indemnitaires ».**
A ce jour, **de nombreux contrats bancaires reposent toujours sur une prise en charge indemnitaire**, tandis que tous les contrats alternatifs sont des contrats dits « forfaitaires ». C'est le cas des contrats de la Caisse d'Épargne, la Banque Populaire, du Crédit Mutuel et du CIC.
- 2. Le délai de franchise :** l'Incapacité Totale de Travail (ITT) est toujours assortie d'une période de franchise, généralement de 90 jours. Cela étant, **certains contrats bancaires proposent une franchise qui peut atteindre 180 jours** : seuls les arrêts de travail de plus de 6 mois seront alors pris en charge !
C'est notamment le cas du groupe Crédit Mutuel / CIC qui propose des contrats avec une franchise de 180 jours pour les affections dorsales et psychiatriques.
- 3. L'évaluation en fonction de la profession exercée au jour du sinistre :** cette notion est très importante : pour être sûr d'être bien indemnisé en cas d'incapacité de travail ou d'invalidité, il faut opter pour un contrat qui couvre l'assuré en cas d'incapacité à exercer « sa profession ». Un contrat qui indique l'incapacité à exercer « toute profession » ou « une profession » ne couvrira pas l'assuré si celui-ci peut se reconvertir, même en théorie.
Les contrats de la Banque Postale font référence à « toute profession » en cas d'invalidité. De nombreux assurés pourraient donc ne pas être couverts en cas d'invalidité.
- 4. La couverture des inactifs :** les assurés prêtent rarement attention à cette mention, dans la mesure où ils sont généralement en activité au moment du crédit, mais certains contrats ne prennent pas en charge l'incapacité si l'assuré est sans activité au moment du sinistre (chômage, inter-contrat, etc.), ou offrent une couverture minorée. Il faut donc vérifier que le contrat couvre bien l'assuré même en cas d'inactivité au moment du sinistre. La non-couverture des inactifs au moment du sinistre occasionne des trous de garanties dangereux pour les assurés.
De très nombreux contrats bancaires ne couvrent pas les inactifs au moment du sinistre : LCL et Société Générale ne les couvrent pas du tout, et le groupe Crédit Mutuel /CIC prend en charge les sinistres à hauteur de 50% de la quotité assurée seulement. Pour la Banque Populaire et la Caisse d'Épargne, la prise en charge dépend de la catégorie professionnelle des emprunteurs (salariés à 50% / fonctionnaires non pris en charge). **Enfin, le contrat de la BNP ne couvre pas les inactifs au moment du sinistre en cas d'invalidité, et à 50% en cas d'incapacité.** Autrement dit, un assuré qui aurait un accident peut être indemnisé pour son incapacité de travail mais, dès lors que celle-ci est requalifiée en invalidité ou en PTIA, l'assuré perd son indemnisation (déjà limitée à 50% pour l'incapacité).

5. et 6. **Les affections dorsales et psychiatriques** : ce sont des maladies dites « non-objectivables » (MNO), autrement dit difficiles à évaluer par un examen médical, mais qui peuvent entraîner des arrêts maladies de longue durée. En pratique, certains contrats les prendront en charge au même titre que les autres affections, d'autres le feront sous condition d'hospitalisation (le CCSF fixe un critère différent entre les contrats exigeant plus ou moins de 10 jours d'hospitalisation) ou d'intervention chirurgicale.

LCL et la Société Générale ne couvrent ces sinistres que sous conditions, comme le Crédit Agricole dans son contrat de base, mais qui peut les ajouter en option. C'est sans doute une façon de faire passer ces garanties parmi les garanties « facultatives » et ainsi de sortir leur coût du TAEG. Le groupe Crédit Mutuel /CIC a trouvé la parade pour répondre au mieux aux critères du CCSF, en n'imposant aucune exclusion ou obligation d'hospitalisation/chirurgie, mais en doublant simplement la franchise (180 jours). Ceci lui permet d'exiger ce critère de couverture, sans le couvrir lui-même la plupart du temps.

7. **Le maintien de la couverture en cas de mi-temps thérapeutique** : après un arrêt de travail de longue durée, l'assuré ne reprend pas forcément tout de suite son activité à temps plein et ses revenus peuvent être impactés. Certains contrats font cesser toute indemnisation dès la reprise d'une activité professionnelle, même à temps partiel, alors que d'autres accompagnent l'emprunteur en continuant de l'indemniser, généralement à 50% et pour un temps limité (souvent de 3 à 12 mois).

Les contrats du Crédit Agricole et de la Banque Postale arrêtent toute indemnisation dès la reprise d'une activité par l'assuré.

8. **Prise en charge de l'Invalidité Permanente Partielle (IPP) à partir de 33%**

Certains contrats se contentent de couvrir l'IPT (Invalidité Permanente Totale), le plus souvent à partir de 66% de taux d'invalidité. Rares sont les contrats bancaires à couvrir l'Invalidité Permanente Partielle (IPP) à partir de 33%.

Les contrats du Crédit Agricole, de la BNP, de la Banque Postale, de la Banque Populaire et de la Caisse d'Épargne ne prennent pas en charge l'invalidité partielle.

9. **Le maintien de la couverture en cas de déplacement dans le monde entier**

Ce critère n'est plus vraiment pertinent aujourd'hui. Quelques contrats ne l'incluent pas de base mais une simple déclaration suffit pour obtenir le maintien de la couverture en cas de déplacement dans le monde entier.

Si l'on observe les scores des différents contrats bancaires d'assurance emprunteur analysés, seul le contrat BNP semble offrir une assez bonne couverture au regard des critères CCSF, mais présente en réalité un trou de garantie très significatif sur l'invalidité et la PTIA des inactifs. Les autres banques oscillent entre 5 et 10 critères CCSF satisfaits sur 13. Trois contrats bancaires sont indemnitaires, ce qui exclut presque d'office toute prise en charge d'un sinistre, en incapacité comme en invalidité.

Au regard de cette analyse, un emprunteur a toutes les chances de renforcer ses garanties en changeant d'assurance emprunteur pour un contrat alternatif. En effet, aucun contrat alternatif n'est indemnitare, ce qui est le point le plus important. De fait, afin de satisfaire les exigences d'équivalence de garanties, les contrats alternatifs proposent tous un bon niveau de garanties : délai de franchise de 90 jours, couverture des inactifs au moment du sinistre, beaucoup proposent de base l'Invalidité Partielle Permanente (IPP) et le maintien de la couverture en cas de mi-temps thérapeutique. Tous proposent des options dorso/psy pour se mettre au niveau d'exigence de garanties des banques. Et en plus, les assurances emprunteur alternatives sont en moyenne deux fois moins chères que les contrats bancaires standards !

5. Impact de la suppression du questionnaire de santé - Exemples d'économies SwitchAssur - Octobre 2022

Les exemples d'économies présentés ci-dessous ont été réalisés sur SwitchAssur.fr au 01/10/2022, pour des assurés chacun à 100 % en Décès / Incapacité / Invalidité, pour un prêt réalisé sur 20 ans en octobre 2021.

Si la substitution est réalisée après un an de remboursement et qu'il reste 205 000 € de capital restant dû à assurer sur 19 ans à 1,20%, le changement d'assurance impliquera un questionnaire de santé :

	Assurance proposée par la banque (Coût moyen / TAEA)	Meilleure proposition SwitchAssur (Coût moyen / TAEA)	Économies
Célibataire, 29 ans, fumeur, cadre	10 561 € / 0,50 %	2 793 € / 0,14 %	7 768 € / 0,36 %
Couple, 34 ans, non-fumeurs, employés	21 812 € / 1,02 %	5 741 € / 0,28 %	16 071 € / 0,74 %

Si la substitution est réalisée après un an de remboursement et qu'il reste 195 000 € de capital restant dû à assurer sur 19 ans à 1,20%, le changement d'assurance se fera sans questionnaire de santé et en conservant le même contrat à chaque fois on obtient :

	Assurance proposée par la banque (Coût moyen / TAEA)	Même offre SwitchAssur (Coût moyen / TAEA)	Économies
Célibataire, 29 ans, fumeur, cadre	10 003 € / 0,50 %	3 616 € / 0,19 %	6 387 € / 0,31 %
Couple, 34 ans, non-fumeurs, employés	20 748 € / 1,01 %	6 822 € / 0,36 %	13 926 € / 0,65 %

On constate que malgré un montant assuré 5% plus faible, les 2 profils obtiennent des tarifs respectivement 29 % et 19 % plus élevés sans QS qu'avec, alors même que les profils d'emprunteurs sont strictement identiques.



Retrouvez l'étude de SECURIMUT :
<https://www.securimut.fr/libre-choix-assurance-emprunteur.html>



SECURIMUT – Octobre 2022 – Tous droits réservés

SECURIMUT - 222 cours LAFAYETTE - CS 33453 - 69441 LYON CEDEX 03

SAS au capital de 200 000 € - RCS Lyon 487 899 148 - Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 005 662 (www.orias.fr), Contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4 Place de Budapest 75436 Paris.

Contacts :

Emilie RUBEN –Responsable Presse - emilie.ruben@securimut.fr – 04 26 22 44 29
Isabelle DELANGE – Présidente du Directoire – isabelle.delange@securimut.fr - 04 78 62 16 65