Matinale emprunteur

La loi Lagarde, 10 ans après : analyses et perspectives

9 décembre 2019

8 janvier 2020

actélior
actuaires conseil

SOMMAIRE

- **Les évolutions du marché depuis 10 ans**
- Les perspectives
- Conclusions

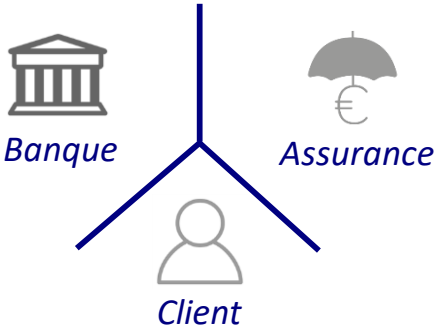
Evolutions réglementaires depuis 2009

2009	2011	2013	2014	2015	2017
Loi du 01/07/09 : *Mise en place de la fiche standardisée*	**Loi Lagarde** : *Découplage crédit/ assurance*	**Loi bancaire** : *Interdiction des pénalités de délégation* **Rapport IGF :** *Structuration des processus*	**Loi Hamon**: *Droit à substitution la 1ère année*	**Travaux CCSF** : *Clarification de la notion d'équivalence*	**Loi Bourquin** : *Mise en place du droit à substitution*

Peu d'impact sur la délégation d'assurance qui reste stable autour de 15%.

Les évolutions n'ont pas « fait exploser » le marché

- ***Marché complexe, tripartite :***



- ***Réglementation structurante et évolutive***
- ***Un produit long terme et technique***

Réponse n°1 : multiplication du nombre d'acteurs

2010

CARDIF
MetLife
april
AFi·Esca

2019

CARDIF
AFi·Esca
MetLife
april
Direct Assurance
GENERALI
Allianz
SwissLife
MACIF
SURAVENIR
AXA
•••

Le développement est soutenu par :

Le digital et l'essor des comparateurs

- Digital Insure en pionnier, Utwin, CBP, Multi Impact, …

- Avènement des grands comparateurs (70% du marché de la délégation), ce qui a conduit à la croissance de certains assureurs (Generali, AXA, …)

Le « démembrement » de la gestion emprunteur : distributeur / gestionnaire / assureur

- La compétence nécessaire pour pénétrer le marché est moindre

La réglementation et l'ouverture du marché

- Le marché est devenu attractif pour un grand nombre d'acteurs

Réponse n°2 : La « normalisation » du marché

Les critères CCSF ont normé le marché et attisé la baisse des prix.

Les critères CCSF ont contribué à uniformiser le marché.

En termes de produits, les critères CCSF ont permis de :

- *Hausser le niveau moyen des garanties*
  - ➡ *Critères d'acceptation*
- *Niveler le niveau des garanties*
  - ➡ *Difficultés à valoriser les différences de garanties*

Remarque : nous voyons cependant apparaitre certaines évolutions :

- *Garantie assistance sur certains produits (Cardif)*
- *Segmentation du contrat groupe par profil (Crédit Agricole)*

En termes de processus :

- *Nettement moins de litiges suite à la définition des critères d'équivalence de la date anniversaire*
- *Gestion du changement d'assureur complexe mais précisée*

L'organisation des banques

En termes de tarifs, baisse globale de 30% à 40% sur la période via :

- *des offres démutualisées*
- *l'utilisation d'un tarif en % CRD*

Les offres groupe bancaires ont fortement convergé vers l'individuel

En termes de stratégie défensive et d'organisation

En termes de processus et d'innovation :

- *digitalisation*
- *sélection médicale à vie (ACM)*
- *…*

Les banques ont pris conscience que l'assurance emprunteur n'était pas qu'une source de marge et ont commencé à s'intéresser au produit.

Baisse des prix

La baisse des prix est la conséquence d'un jeu honnête de la concurrence

La baisse des prix est vue essentiellement comme la conséquence du nombre d'opérateurs et de la concurrence sur le marché.

Une baisse des prix associée à une technicité accrue :

- *Bases techniques plus tendues*
- *Lois de déformations*
- *Chargements*

Une baisse des prix issue de la concurrence féroce sur les contrats individuels, qui, en un sens accroit la différence avec les contrats groupe.

Mais une baisse des prix asymétrique et un accroissement de la démutualisation, encore masqués par les réductions tarifaires et le niveau du taux d'usure.

L'information du consommateur et la généralisation de la couverture AERAS

La loi Lagarde a redonné un pouvoir de négociation au client, et a conduit à la mise en place d'un degré d'information nettement plus important que sur d'autres marchés.

La question du devoir de conseil révolutionne certains produits (Crédit Agricole par exemple) et certains processus (recours à plusieurs fournisseurs, développement des Market Place, …)

Mais un produit qui reste très complexe, et un marché de niche difficilement exportable aujourd'hui.

La chance des bancassureurs est que les clients sont fainéants et regardent peu l'assurance

SOMMAIRE

- Les évolutions du marché depuis 10 ans
- **Les perspectives**
- Conclusions

Quid de la baisse des prix ?

- *Un niveau technique très bas, mais des niveaux de marges qui restent supérieurs à d'autres marchés (IARD).*
- *Avons-nous utilisé tous les artifices techniques ?*
  - *Biais de la tarification dans la prise en compte des populations cibles*
  - *Structures de chargements*
  - *Types de cotisations*
- *Les gains de productivité ont jusqu'ici été réinvestis dans le développement. Seront-ils rendus aux assurés ?*
- *Une limite de la guerre des prix : le niveau de rémunération du distributeur*

Pour les banques, les prix devront naturellement encore baisser…

Les évolutions de la distributions

Le client veut comparer !

Sous quelle forme se fera la comparaison de demain ?

- *Les débats actuels entre les banques et courtiers en crédit auront-ils raison de l'assurance emprunteur ?*

  « La baisse des taux est venue percuter le business model des banques et les conduit à reconsidérer leur allocation de ressources… et à voir d'un œil nouveau la souscription du crédit. »

- *Le développement des Market Place est indéniable mais une question reste posée pour l'avenir : qui fera la comparaison ?*
  - *Courtiers en crédit*
  - *Courtiers en assurance*
  - *Réseaux affinitaires*
  - *Les banques qui se positionnent de plus en plus sur l'individuel*

Le mythe de ma distribution en BtoC

- *Le BtoC existe déjà (banques en ligne, crédit + assurance)*
  - *Via quelques acteurs seulement*
  - *Sur des profils spécifiques*

  ➡ *Nécessité d'améliorer encore le parcours client*

- *Le faux 100% en ligne & la validation a posteriori des dossiers d'adhésion*

« L'assurance emprunteur reste un métier complexe qui nécessite en général l'intervention d'un spécialiste. »

« Lorsque nous validons des dossiers souscrits 100% en ligne en BtoC, ceci conduit dans 99% des cas à l'émission d'un avenant. »

Le pouvoir de la marque et l'appréhension du « big bang »

- *La montée en puissance des Market Place :*
  - *de la marque blanche à la mise en avant des « grandes marques »*

Une mise en avant qui peut paraitre théorique, avec un distributeur souvent également gestionnaire et intégrateur…

La question : quid de la montée en puissance d'un acteur puissant ?

- *Comment gérer la bascule vers les générations des millennials ?*

« La digitalisation conduira le consommateur à prendre le pouvoir, avec un processus fluide et un système de recommandation.»

- *Quels sont les acteurs possibles du full digital ?*
  - *Les néo-banques*
  - *Les GAFA*
  - *Les limites : marché très spécifique, difficilement généralisable à l'international.*

Le médical et la gestion

- *Vers des produits sans sélection ?*
- *Quels ajustement sur le processus de sélection ?*
  - *Modifications simples :*
    - *Maintien des formalités médicale sur 12 mois, voire à vie …*
    - *Elargissement des grilles médicales (Cardif, Metlife)*
  - *Modifications plus techniques :*
    - *Personnalisation du parcours médical*
    - *À l'aide d'objet connectés ?*

La suite naturelle de la digitalisation : la gestion des sinistres.

- *Nécessite une grande qualité*
- *Fortes différences entre les acteurs*
- *Coût humain très important*

La dimension temporelle : un enjeu fort pour le marché

Le risque emprunteur est projeté sur 20/30 ans avec un dispositif technique adapté : sélection médicale, tarification…

VS

Bourquin : une évolution réglementaire pouvant réduire la durée de manière asymétrique.

Le droit à l'oubli et la sélection du risque

La distribution et l'émergence de fonds d'investissements

Quels symptômes ?

- *Des produits atypiques et mutualisés de plus en plus arbitrés (comparateurs). Normalisation de la structure tarifaire ?*
- *Des stratégies de distribution pouvant apparaitre incohérentes avec les équilibres techniques*

Quid de la répartition groupe/ individuel… Ou plutôt du poids de la délégation ?

La position des banques dans le processus reste très favorable :

- *Pouvoir en dernier ressort*
- *Acceptation de la délégation / substitution*

La banque apporte un confort supplémentaire au client

« La prise en charge sur le contrat groupe reste supérieure en termes de processus et de délai à l'indemnisation : là où l'individuel rembourse la mensualité de crédit, le contrat groupe assure une prise en charge totale. »

Les banques ont adapté leur offre, notamment en termes de prix

« L'individuel ne peut que croître, mais tout cela se fait à un rythme extrêmement lent. »

« Dans un contexte de DDA, il sera compliqué de défendre l'intérêt du client avec un produit unique placé à 85%. »

La banque profite de la relation client existante

« N'oublions pas que le client conserve une certaine reconnaissance envers le banquier qui lui a accordé son prêt. »

Finalement, les perspectives d'évolution de la délégation restent modérées.

« Cela devrait passer vers un 70/30, mais avec également des contrats individuels des banques et une plus grande intégration groupe individuel. »

Conclusion

- *Un marché qui reste rentable et intéressant, mais complexe*
  - *Une sélection entre acteurs aura sans doute lieu car les volumes de production sont très déséquilibrés*
- *La loi Lagarde et les mesures successives ont-elles atteint leur objectif ?*

« L'évolution de la réglementation sur l'assurance emprunteur en France, en comparaison à d'autres pays, a été faite de manière plutôt intelligente et, au bout du compte, a été favorable aux clients. Elle a permis de conserver une ADE en France et n'a pas tué le marché. »

- *Les taux bas auront-ils raison de l'assurance emprunteur ?*
- *Impact des taux d'usure et coût de l'assurance*
- *Un marché globalement sain et efficace*

Actélior Lyon

7 bis rue des Aulnes
69410 Champagne au Mont d'Or
Tél. 04 78 66 30 00

Actélior Paris

79 avenue Ledru-Rollin
75012 Paris
Tél. 01 43 40 47 34

actelior@actelior.com
www.actelior.com

actélior
actuaires conseil