L'amendement Bourquin, un an après

Retour sur l'étude Actélior menée auprès des principaux acteurs du marché

30 11 2018

07 12 2018

actélior
actuaires conseil

Retour sur les perspectives 2017…

Vers un bouleversement du marché de l'assurance emprunteur ?

LES VENTES IMMOBILIÈRES, MOTEUR DU MARCHÉ

Malgré une hausse depuis quelques mois, les taux d'intérêt des crédits à l'habitat restent à un niveau historiquement bas. Combinée à l'amélioration du pouvoir d'achat et aux faibles rendements des principaux produits d'épargne, cette situation a encouragé les ménages à investir dans la pierre. En conséquence, les encours de crédit ont progressé en 2015 et 2016 d'environ 4%, une dynamique qui s'est poursuivie au premier semestre 2017. **L'assurance de prêt a largement profité de cette évolution, passant ainsi de 8,3 Md€ en 2013 à environ 9 Md€ en 2016.**

UN MARCHÉ VERROUILLÉ PAR LES FILIALES DES BANQUES

Loi Lagarde (principe de délaison des contrats de crédit et d'assurance emprunteur) puis loi Hamon (possibilité de résilier et substituer un contrat d'assurance emprunteur dans les 12 premiers mois) : les tentatives du législateur pour ouvrir la concurrence sur le marché de l'assurance emprunteur n'ont pour l'instant pas été couronnées de succès. Le taux de délégation a ainsi peu évolué au cours des dernières années, se maintenant autour de 12% en valeur. **Les bancassureurs se partagent donc l'essentiel du marché, CNP Assurances en tête.** Ce dernier, partenaire de nombreux réseaux de banque de détail (Banque Populaire, La Banque Postale, Caisses d'Épargne ou encore ING), concentre à lui seul 30% du marché.

Plusieurs éléments peuvent expliquer cette stagnation du taux de délégation : peu de temps au moment de la signature du crédit pour comparer les offres, inertie des emprunteurs face à des démarches qui paraissent lourdes, etc. D'autant que certains réseaux bancaires ne jouent pas le jeu et freinent les résiliations. Des comportements qui ont d'ailleurs provoqué un rappel à l'ordre du CCSF puis de l'ACPR en mai 2017 qui ont publié des listes de « bonnes pratiques ».

LA LOI SAPIN OUVRIRA-T-ELLE ENFIN LE JEU CONCURRENTIEL ?

La loi Sapin devrait lever la plupart des freins en étendant à partir du 1er janvier 2018 la résiliation annuelle à l'assurance emprunteur. Courtiers-grossistes, assureurs et mutuelles d'assurance sont en tout cas en ordre de marche, attirés par les marges importantes aujourd'hui dégagées sur cette activité, et se positionnent pour capter les 600 M€ à 1,4 Md€ de primes qui pourraient changer de mains selon les estimations de McKinsey.

Qui seront les gagnants de cette dernière évolution réglementaire ? Certes, les challengers (assureurs, mutuelles, etc.) semblent bien positionnés pour gagner des parts de marché grâce à des tarifs très attractifs, des offres modulaires, adaptables aux besoins des différentes cibles d'emprunteurs (jeunes, TNS, gros capitaux, professions à risque, etc.) ainsi que par la simplification et la dématérialisation des étapes de souscription. Mais les bancassureurs n'ont pas dit leur dernier mot et pourraient en profiter pour renforcer encore leur quasi-monopole. **Une chose est sûre, l'impact sur les tarifs et, donc, sur les marges, sera significatif.**

CHIFFRES CLÉS

Entre 600 M€ et 1,4 Md€
Les primes qui pourraient être renégociées ou déléguées suite à l'entrée en vigueur de la résiliation annuelle au 1er janvier 2018

Source : McKinsey & Company

AUTEUR DE L'ÉTUDE

Titulaire d'un doctorat en sciences économiques, **Sandrine Sakala-Morel** est consultante indépendante en banque et assurance. Elle a travaillé 16 ans chez McKinsey & Company en tant que knowledge expert, dans un premier temps sur le secteur bancaire (banque de détail et banque privée) puis sur l'assurance et la gestion d'actifs.

CHIFFRES CLÉS

Entre 600 M€ et 1,4 Md€
Les primes qui pourraient être renégociées ou déléguées suite à l'entrée en vigueur de la résiliation annuelle au 1er janvier 2018

Source : McKinsey & Company

Écart tarifaire	% adhésion (*hypothèse*)	Tarif groupe *(annuel)*	Tarif individuel* *(annuel)*	Potentiel individuel *(annuel)*
<0€	0%	50 M€	50 M€	**0 M€**
0-1 000€	0%	200 M€	125 M€	**0 M€**
1 000 - 2 000€	0%	400 M€	200 M€	**0 M€**
2 000 – 3 000€	10%	500 M€	250 M€	**25 M€**
3 000 – 4 000€	15%	550 M€	300 M€	**45 M€**
4 000 – 5 000€	20%	500 M€	250 M€	**50 M€**
> 5 000€	30%	3 500 M€	1 500 M€	**450 M€**
Total	**12,5%**	5 700 M€	2 675 M€	**570 M€**

Estimation Actélior

La vision des taux d'adhésion est modérée, compte tenu des difficultés opérationnelles de mise en œuvre…

Loin de la réalité du marché

Entrée en vigueur il y a presque un an, la résiliation annuelle de l'assurance-emprunteur n'a pas entraîné une vague massive de changements de contrats. Les banques sont prêtes à des sacrifices pour défendre leurs positions.

Une première année de chauffe. Alors qu'il est possible depuis le début de l'année de changer son contrat d'assurance-emprunteur tous les ans, ce marché - évalué à près de 6,7 milliards d'euros en 2017 - n'a pas encore changé de physionomie. Les assureurs dits « alternatifs » n'ont pas encore réussi à ébranler les positions des banques, leaders incontestées du secteur. Leurs contrats « groupe » vendus à l'occasion du crédit immobilier représentent environ 85 % des cotisations totales.

« Pour le moment, les vagues de renégociation de contrats collectifs ou même de résiliation au profit des contrats individuels proposés par des acteurs alternatifs sont moins massives qu'anticipé. Dans les banques, moins de 3 % des contrats ont été renégociés ou sont partis à la concurrence, soit quelques centaines de milliers de contrats », estime Fabrice Gardette, responsable de l'assurance chez Accenture.

« Bourquin, c'est un pétard mouillé »

- **Seulement 1% à 2% des contrats en portefeuille ont fait l'objet d'une résiliation en 2018**
- **Environ la même proportion a donné lieu à des réaménagements de contrats existants au profit des assurés.**

Des résultats relativement homogènes selon les réseaux bancaires, en ce sens qu'aucun n'a subi de fuite massive de son encours assuré.

Quelles sont les explications de cette situation ?

Le marché a-t-il tout de même évolué au cours des 12 derniers mois ?

Actélior propose une analyse du marché qui s'appuie sur les travaux menés sur le sujet depuis 2 ans, sa connaissance du marché, et une enquête menée en octobre et novembre 2018 auprès de 20 acteurs majeurs du marché.

1

Quelques éléments d'explication du faible succès du dispositif Bourquin

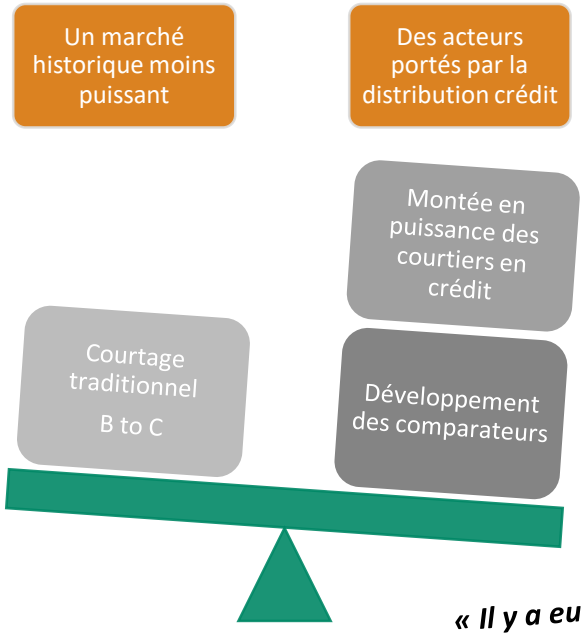
La métamorphose de la distribution

La complexité du dispositif

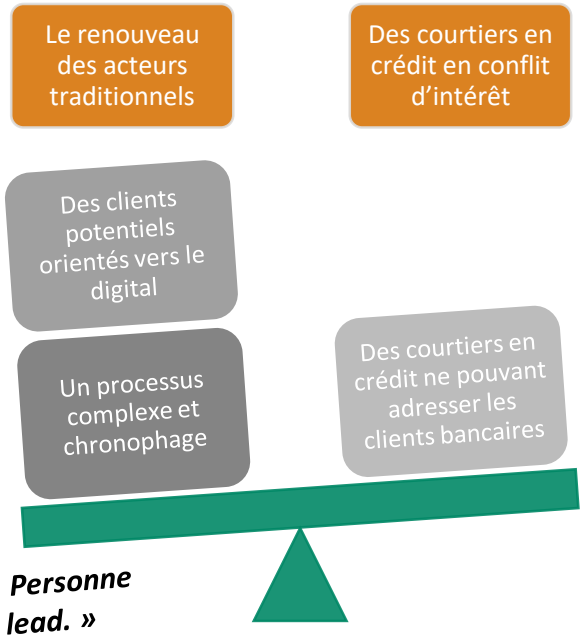
L'organisation des réseaux bancaires

Montée en charge ou faible appétence des clients

Le marché à l'octroi s'est déplacé vers la distribution crédit et les comparateurs



Un dispositif Bourquin difficile à aborder en masse et aujourd'hui dans les mains d'acteurs spécialisés



« Il y a eu peu de communication. Personne n'est prêt à investir pour avoir du lead. »

Le dispositif Bourquin s'adresse à des réseaux de distribution différents des habituels pourvoyeurs d'assurance de la délégation en assurance emprunteur, fondés sur 2 caractéristiques essentielles:

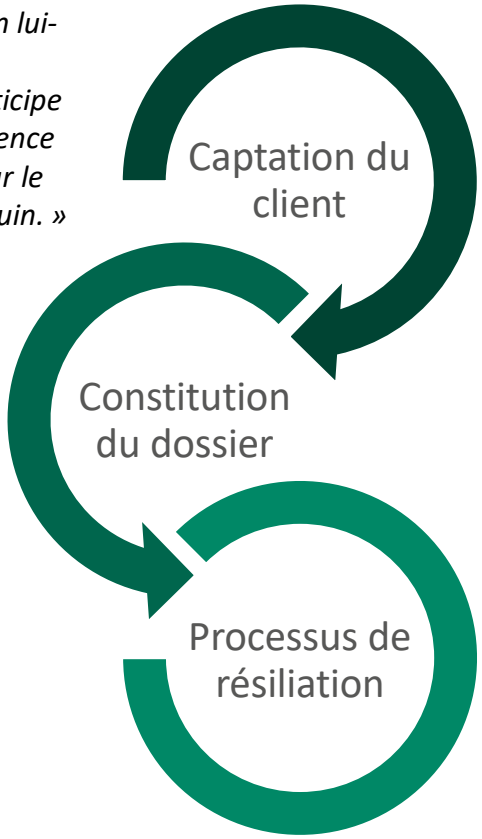
- Le retour d'acteurs spécialisés dans l'assurance emprunteur
- Une composante digitale forte, en capacité d'accueillir les demandes de clients

Succès très mitigé des généralistes de l'assurance

Question des coûts de distribution

Un dispositif particulièrement complexe

« Le processus en lui-même est très complexe et participe à la faible appétence des franchisés sur le processus Bourquin. »



- *Un processus indépendant de la souscription du crédit*
- *Une faible connaissance du dispositif par le grand public*

- *Des dossiers plus complexes à monter: recherche du CRD, de la date anniversaire…*
- *Une date anniversaire imprécise jusque récemment, et parfois éloignée de la demande du client*

- *Une transformation qui s'appuie sur des échanges formels (LRAR) avec les réseaux bancaires et les assureurs*
- *Une gestion des aller-retours avec le réseau bancaire et la nécessité, souvent, de mettre en place des mandats de résiliation.*

Le dispositif Bourquin était vu comme une opportunité pour de nouveaux acteurs d'entrer sur le marché. Cette distribution s'est révélée très différente des contrats à l'octroi, plus complexe et sur mesure, et avant tout comme **un outil d'hyper spécialistes, efficaces mais peu nombreux**

- Organisés en plateformes, sur lesquelles la courbe d'apprentissage est plus rapide
- En capacité de focaliser leur attention sur le dispositif et son efficacité
- Dont les coûts de gestion sont inférieurs à ceux des réseaux traditionnels

« Il y a de la place à prendre et aujourd'hui, personne ne l'a pris »

L'organisation des réseaux bancaires

Les principaux réseaux bancaires ont construit à un dispositif de réponse aux demandes de substitution centralisé, fondé sur la comparaison des garanties et des dispositifs de dérogations tarifaires variables d'un réseau à l'autre.

Mise en place de plateformes dédiées

Construction d'offres défensives, essentiellement sous forme de remises tarifaires

Organisation de processus de défense du contrat groupe construits

Si le Bourquin a conduit à la généralisation de l'équipement des bancassureurs en offres individuelles, il a finalement avant tout conduit à un ***recentrage sur les contrats*** *groupe:*

- *85% des acteurs ont mis en place un fonctionnement fondé sur des remises tarifaires*
- *Seuls 2 réseaux s'appuient sur des offres alternatives individuelles*

Observations:

70% des demandes d'information reçoivent des réponses satisfaisantes conduisant au maintien du client

70% des demandes de substitution formalisées conduisent à la résiliation

L'organisation des réseaux bancaires

Argumentaire de défense de l'offre en place

Un avantage: la simplicité du processus et le maintien dans le contrat

Un enjeu: contacter le client dans les 10 jours suivant la date de réception de la demande.

Demande d'information

Appel sur la base d'un devis

Demande de résiliation formalisée

« La résiliation ne s'opère pas que sur le contrat groupe »

Les réseaux bancaires ont, dans leur grande majorité, mis en place des dispositifs de défense des contrats groupe efficaces, au prix d'investissements importants :

- Dans la mise en place et l'organisation de la plateforme
- Dans la gestion du processus de substitution en lui-même, souvent avec un investissement dans la digitalisation.

« On dépense des frais généraux pour perdre de l'argent !!! »

La question de l'appétence des consommateurs

Faible appétence du consommateur

- Quelle portée de la recherche d'économie ?
- Question de l'effort au changement et de la sécurité du réseau bancaire

Ou

Montée en charge du dispositif

- Un constat : un dispositif globalement peu connu
- Le dispositif Hamon a mis 3 ans à décoller, pour atteindre aujourd'hui une réelle place dans la distribution de l'assurance emprunteur

« une partie significative des clients n'a pas vraiment envie de bouger »

A l'heure actuelle, le dispositif Bourquin est très loin des promesses envisagées en début d'année, avec un chiffre d'affaires 10 à 20 fois inférieur aux prévisions…. Sans surprise, **85% des personnes interrogées jugent les volumes inférieurs à leurs attentes**.

Par ailleurs, pour l'essentiel du marché, les résiliations se sont concentrées sur des profils plutôt jeunes (moins de 40 ans), et surtout des crédits récents et de montants relativement élevés. De ce point de vue, la résiliation annuelle n'atteint pas l'ensemble de la population d'emprunteurs.

2

Quelle vision du marché vis-à-vis du dispositif Bourquin ?

La vision du marché Bourquin: représente-t-il toujours une opportunité ?

Portrait robot d'un acteur performant du dispositif Bourquin

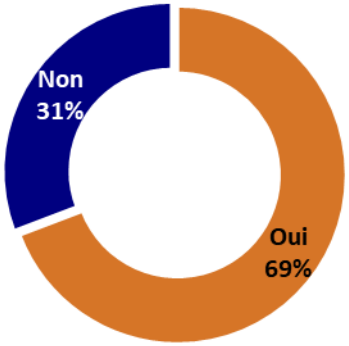
Comparateurs et guerre des prix

L'évolution des offres bancaires

Risques et opportunités du dispositif

Quelle appréhension du dispositif Bourquin ?

Les dispositifs Lagarde, Hamon et Bourquin sont-ils complémentaires?



La réponse relative à la complémentarité entre les dispositifs Lagarde, Hamon et Bourquin appelle à des réponses contrastées: Une vision de dispositifs globalement complémentaires, mais qui, d'un certain point de vue, viennent se superposer:

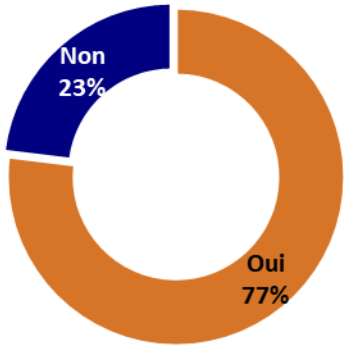
- Le dispositif Hamon est de plus en plus utilisé par les courtiers en alternative au dispositif Lagarde, afin de ne pas « nuire » au processus de souscription du crédit.
- Le dispositif Bourquin est aujourd'hui essentiellement utilisé en seconde lame, pour ceux qui n'ont pas pu profiter du Hamon.

Pour 82% des sondés, la résolution de la question de la date de résiliation, fixée depuis peu à la date de signature de l'offre de prêt, permettra de ***clarifier et simplifier*** *un processus, par ailleurs complexe, mais ne changera pas le fonds de la situation du marché.*

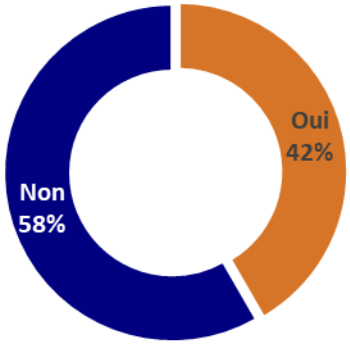
Quelle appréhension du dispositif Bourquin ?

Le dispositif Hamon a connu en 2018 une forte croissance, conséquence à la fois d'une montée en charge et d'un apprentissage du marché, et d'une forte communication engagée en 2017 sur la déliaison.

Le Bourquin a permis au Hamon de rentrer dans les mœurs



Le Bourquin se fait au détriment d'investissements sur le Lagarde et le Hamon

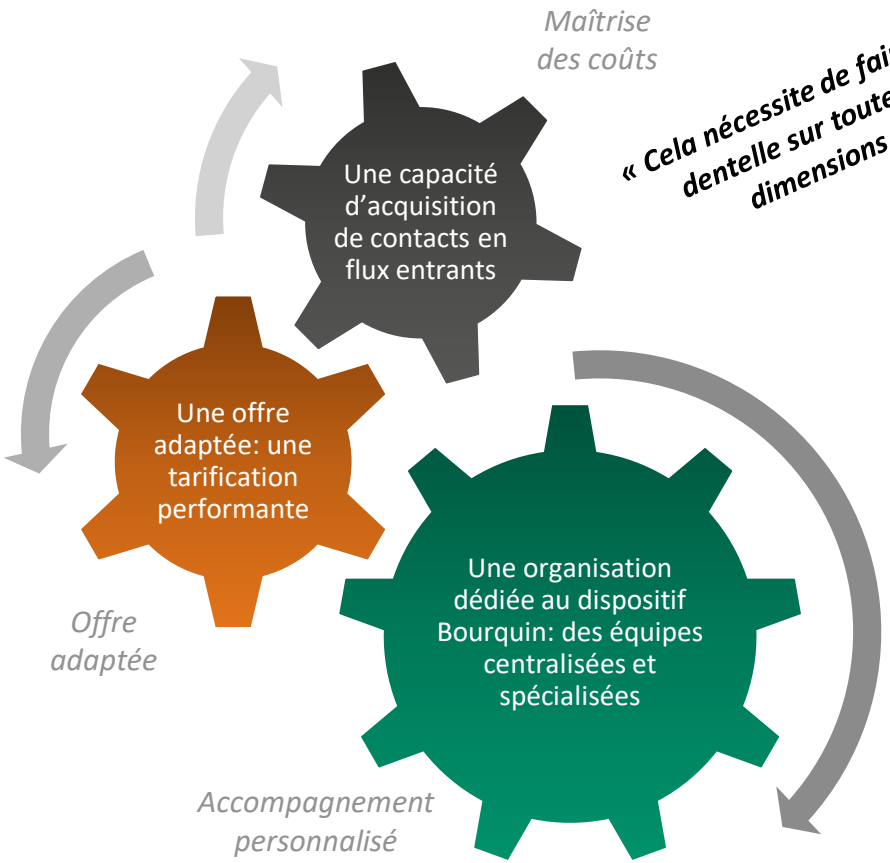


100% des personnes interrogées jugent le dispositif Bourquin plus complexe et sensiblement plus coûteux que les dispositifs Hamon et Lagarde. De nombreux acteurs du marché se sont essayés au développement de cette activité, avec des succès plus que mitigés, au prix d'investissements importants: acquisition de contacts, développements produits, construction de dispositifs spécifiques…

Néanmoins

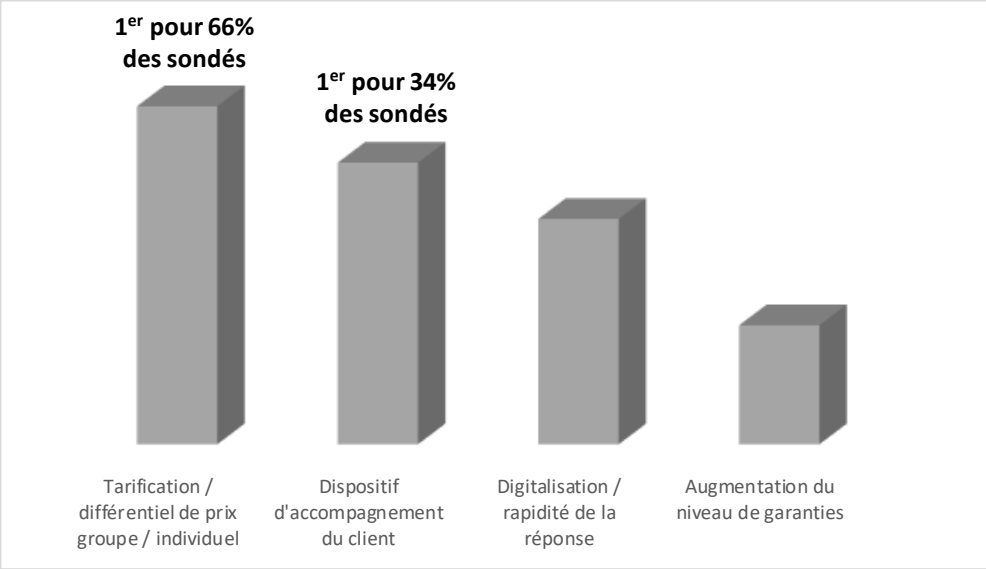
80% des acteurs du marché voient encore dans le Bourquin une opportunité de croissance.

Le portrait robot d'un acteur performant sur le dispositif Bourquin ?



« Cela nécessite de faire de la dentelle sur toutes les dimensions »

Quels sont les éléments majeurs du succès d'une offre Bourquin ?



Des taux de transformation entre 60% et 70% sont atteints par les distributeurs spécialisés, contre parfois moins de 30% pour les autres acteurs.

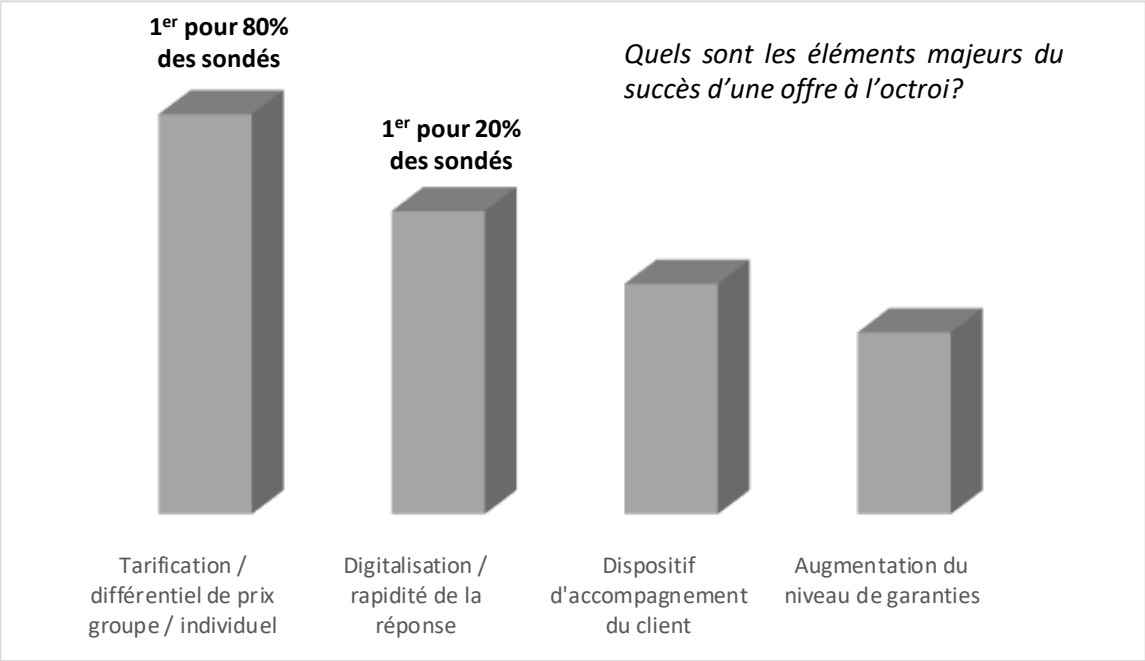
Les 2/3 des personnes interrogées mettent en avant le prix. Cette position est différente chez les principaux acteurs du dispositif Bourquin, qui mettent en avant l'accompagnement, avant le prix puis la digitalisation.

En revanche, les garanties sont jugées comme accessoires dans le processus, les critères CCSF ayant conduit à normer le marché.

Notons par ailleurs que les coûts de distribution des contrats en Bourquin restent sensiblement supérieurs à ceux des contrats classiques: **de 30% à 100% de surcoût.**

Comparateurs et guerre des prix

Le tarif, élément crucial de la garantie emprunteur à l'octroi.

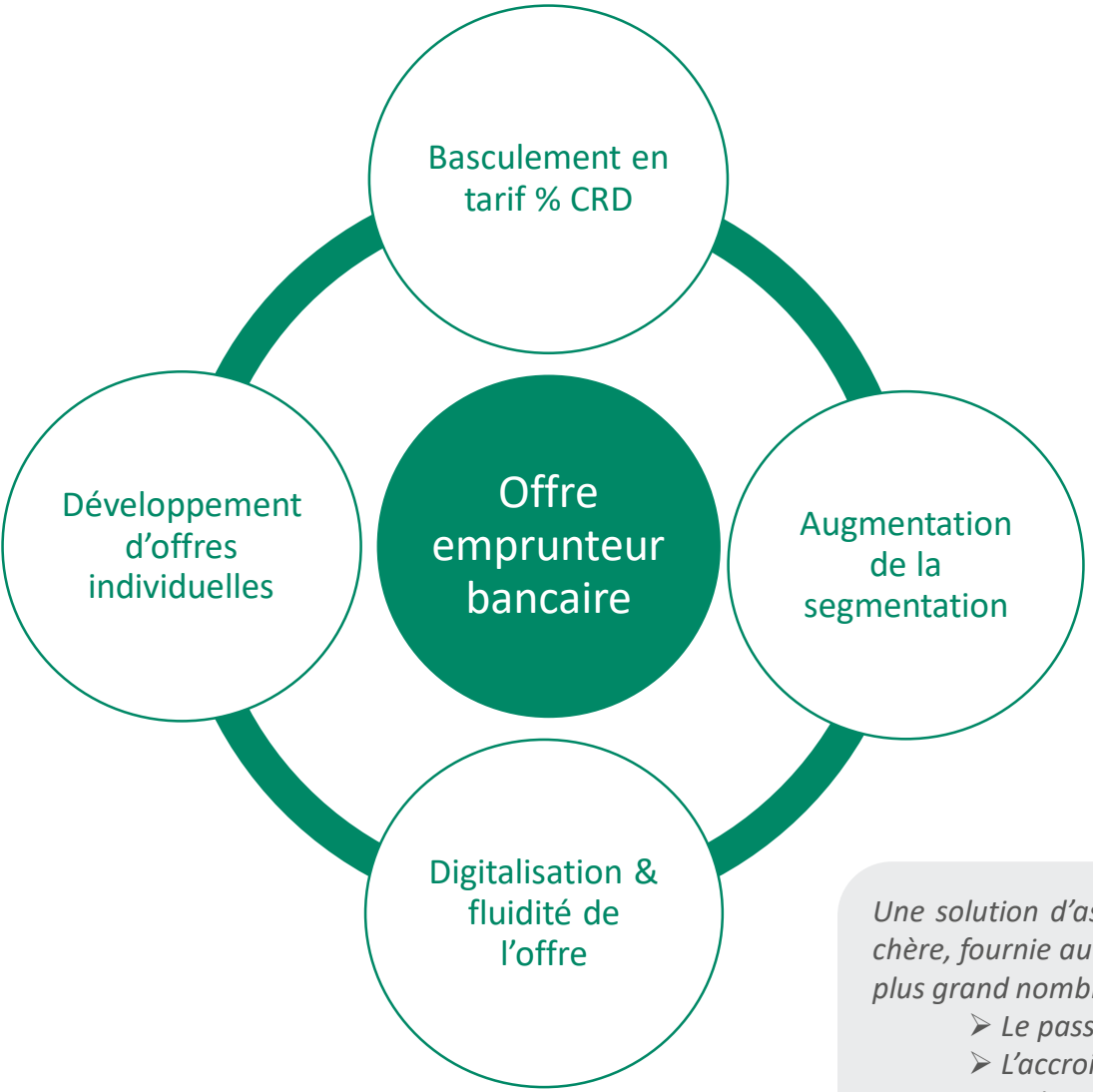


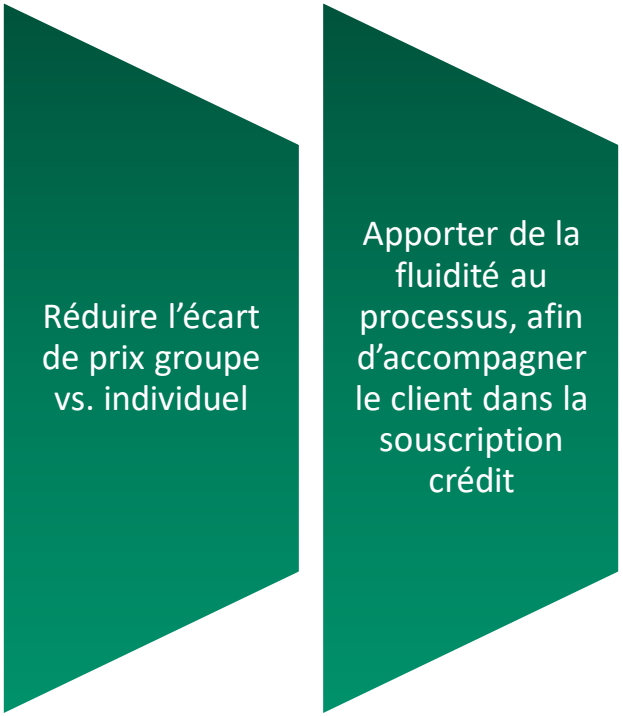
« Si je sors pas dans le top 3, je ne peux pas m'asseoir à table pour jouer »

La montée en puissance des comparateurs, acteurs incontournables du marché aujourd'hui, a alimenté un processus de baisse significative des prix ces dernières années, qui plus est dans un contexte où nombre d'entre eux internalisent une partie grandissante de la chaîne de valeur: distribution, gestion et de plus en plus fréquemment ingénierie technique.

Pour une distribution à l'octroi ou en Hamon, le prix est alors le critère n°1, condition nécessaire (mais non suffisante) du succès d'une offre emprunteur.

L'évolution des offres bancaires





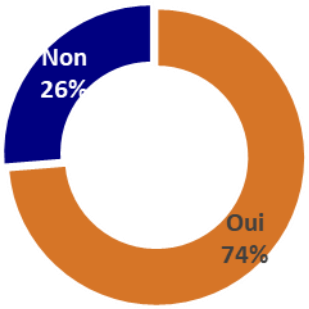
Une solution d'assurance complète et bien amenée, même légèrement plus chère, fournie au moment de la souscription du crédit, emporte l'adhésion du plus grand nombre

- *Le passage en CRD a un impact significatif*
- *L'accroissement de la segmentation permet d'atteindre le plus grand nombre*

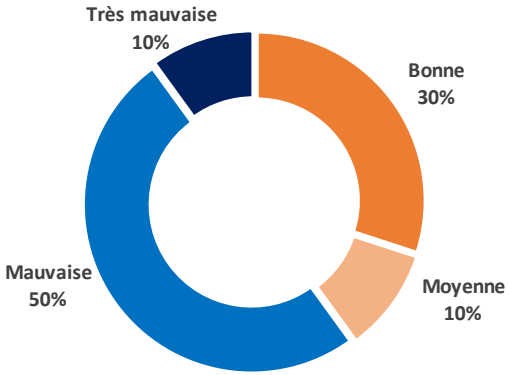
… pour un écart de prix cible de 2 000€ environ

Risques et opportunités du dispositif

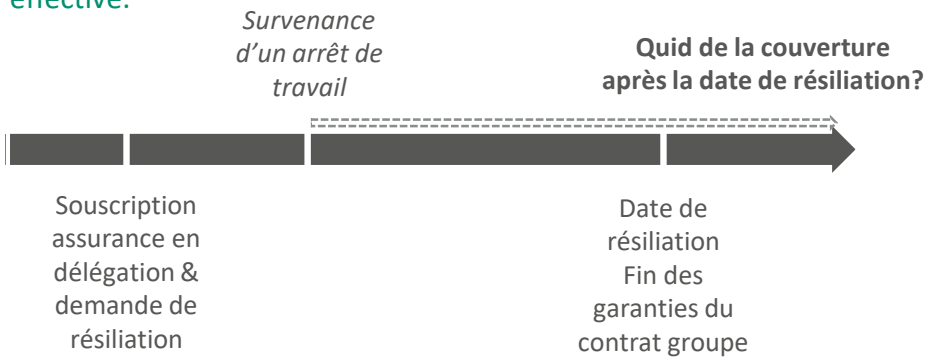
Pensez-vous que la simplification à outrance du processus Bourquin peut générer des défauts de conseil et être à l'origine de contentieux futurs?



Quel est votre avis sur la rentabilité d'une campagne Bourquin?



- Cas de la survenance d'un sinistre (arrêt de travail) entre la date de mise en place du contrat en délégation et la date de résiliation effective.



- Cas de la survenance d'un sinistre exclu des nouvelles garanties souscrites et qui aurait été pris en charge sur le contrat initial.

- Un coût d'acquisition sensiblement plus élevé, pour un processus par nature plus complexe que l'octroi.
- Une recherche de la rentabilité qui nécessite une appropriation du dispositif et son industrialisation.

Merci à l'ensemble des participants à notre enquête

LA BANQUE POSTALE

zen'up

assuréa

PREPAR-VIE ASSURANCE

MetLife

mutlog l'homme au cœur du logement

CSF

BNP PARIBAS CARDIF

magnolia.fr Comparateur en Assurances de Prêts Immobiliers

multi impact

Afi·Esca Groupe Burrus

SOGECAP

NATIXIS ASSURANCES

SURAVENIR UNE FILIALE DU Crédit Mutuel ARKEA

SwissLife

cbp

utwin SIMPLIFIER L'ASSURANCE

april

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

DIGITAL INSURE

ctélior actuaires conseil

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