

Bilan

de l'assurance emprunteur

2023

Rapport adressé au Parlement
en application de la loi du 28 février 2022
« Pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent
au marché de l'assurance emprunteur »

Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122-10 dudit Code.

© Secrétariat général
du Comité consultatif
du secteur financier – 2023

Bilan

de l'assurance
emprunteur

2023

La loi n° 2022-270 du 28 février 2022 pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur, dite « loi Lemoine » a instauré trois éléments :

- la possibilité de substitution des contrats emprunteur à tout moment ;
- l'interdiction faite à l'assureur, pour les prêts immobiliers dont le montant assuré est inférieur à 200 000 euros et l'âge au terme du crédit est inférieur à 60 ans, de collecter des informations relatives à l'état de santé de l'assuré ou de procéder à des examens médicaux ;
- la réduction du droit à l'oubli à 5 ans.

Dans son article 11, la loi Lemoine indique que « Le Comité consultatif du secteur financier [...] remet au Parlement, au plus tard deux ans après la promulgation de la présente loi, un rapport mesurant les conséquences tant pour les assureurs que pour les assurés de la mise en œuvre de la résiliation du contrat d'assurance à tout moment et de la suppression du questionnaire de santé. »

Les objectifs de ce rapport sont les suivants :

- l'évaluation de l'impact de la loi sur la segmentation tarifaire et la mutualisation ;
- la mesure de l'évolution des tarifs et le niveau des garanties proposées aux emprunteurs ;
- l'analyse de la capacité d'accès à l'emprunt immobilier des emprunteurs selon leur profil de risque ;
- l'évaluation de la mise en œuvre de l'abandon de la sélection médicale.

Le Bilan de la loi Lemoine propose une analyse du marché de l'assurance emprunteur en 2023, près de deux ans après la promulgation de la loi Lemoine, et trois ans après la publication du précédent bilan de l'assurance emprunteur du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), publié en novembre 2020.

Ce bilan est exclusivement construit sur la base des contributions de l'ensemble des membres du CCSF, collectées entre février et septembre 2023 et relatives aux productions et portefeuilles des années 2021, 2022 et 2023 arrêtées à mai 2023 : contributions qualitatives, fondées sur les réponses aux questionnaires soumis à l'ensemble des acteurs, et quantitatives, à partir de données de portefeuilles bancaires d'une part et de tarifs transmis par l'ensemble des acteurs d'autre part.

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 3 |
| 1. Méthodologie de l'étude | 7 |
| 1.1 Construction de l'étude | 8 |
| 1.2 Une forte participation à l'étude | 9 |
| 2. Un effet de la loi Lemoine très important sur le marché de la substitution | 11 |
| 2.1 Des acteurs du marché dont les enjeux et les pratiques tarifaires sont très différents | 13 |
| 2.2 La substitution d'assurance a permis aux acteurs alternatifs de poursuivre leur croissance, malgré la tension apparue sur le marché du crédit | 15 |
| 2.3 Cependant, la loi Lemoine n'a, à ce jour, pas permis d'élargir le marché de la substitution à de nouveaux profils | 20 |
| 3. Une observation plus difficile concernant l'abandon de la sélection médicale | 27 |
| 3.1 Les contrats SANS sélection médicale limités par le plafond des 60 ans, dans un contexte d'allongement de la durée du crédit | 28 |
| 3.2 Abandon de la sélection médicale : quels impacts ? | 29 |
| 4. Une poursuite de la baisse tarifaire | 37 |
| 4.1 Malgré les incertitudes du marché... | 38 |
| 4.2 ... Avec des différences tarifaires très variables selon les profils | 39 |
| 5. Des difficultés persistantes sur le marché alternatif | 41 |
| 5.1 Un marché pacifié depuis le bilan 2020 | 42 |
| 5.2 ... Sur lequel les acteurs du marché alternatif se sont professionnalisés et adaptés, mais rencontrent encore certaines difficultés | 42 |
| 5.3 Pour les courtiers en crédit, la situation reste particulièrement difficile | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 6. Quelques différences dans la gestion des sinistres | 47 |
| 6.1 Les sinistres non éligibles : un défaut d'information | 48 |
| 6.2 Des taux de refus de prise en charge non négligeables et des délais d'instruction toujours longs | 49 |
| 6.3 Quelques questions subsistent dans les modalités de prise en charge de certains sinistres | 51 |
| Conclusion | 55 |
| Annexes | 59 |

1

Méthodologie de l'étude

1.1 Construction de l'étude

Le Bilan de la loi Lemoine présente une analyse des impacts de la loi et des évolutions du marché depuis 2019 construite par les membres du CCSF. À ce titre, son élaboration a fait l'objet d'un processus collégial et des sessions d'échanges avec l'ensemble des membres du groupe de travail assurance emprunteur.

L'élaboration du Bilan de l'assurance emprunteur est fondée sur la contribution des acteurs du marché à savoir essentiellement des réponses au questionnaire élaboré par les membres du CCSF (cf. annexe 1 pour les répondants et annexe 2 pour le questionnaire en lui-même).

Ce questionnaire s'adresse de manière différenciée aux acteurs du marché avec des questions ciblées pour chaque type d'intervenant :

- les concepteurs des offres alternatives : assureurs et courtiers grossistes en assurance emprunteur ;
- les banques, bancassureurs et sociétés de financement ;
- les intermédiaires en assurance ;
- les courtiers en crédit.

Les réponses apportées par chacun des contributeurs représentent des éléments déclaratifs, en particulier en ce qui concerne les statistiques de production et de portefeuille des acteurs bancaires et non-bancaires

sur les années 2021, 2022 et début 2023, ainsi que des commentaires et réactions relatives aux questions posées :

- des données de production crédit des années 2021, 2022 et de janvier à mai 2023 transmises par les réseaux bancaires, différenciant notamment les crédits adossés à des contrats groupe bancaires, à des contrats alternatifs internes ¹ et à des contrats alternatifs externes, en délégation ;
- des données de portefeuilles de crédit au 31/12/2020, au 31/12/2021, au 31/12/2022 et au 31/05/2023 transmises par les réseaux bancaires, différenciant notamment les crédits adossés à des contrats groupe bancaires, à des contrats alternatifs internes et à des contrats alternatifs externes, en délégation ;
- des conditions tarifaires actuelles (1^{er} semestre 2023) et historiques (2021) transmises par l'ensemble des parties prenantes du marché, sur la base de profils prédéfinis validés au lancement de l'étude.

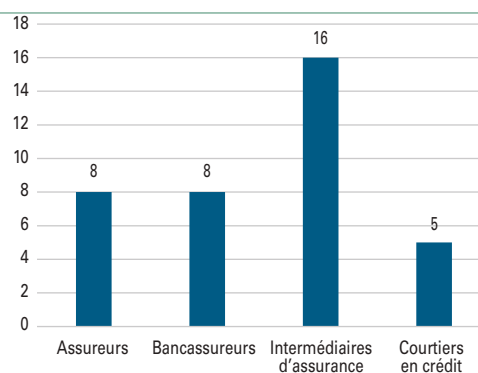
¹ Il faut comprendre par « alternatifs » les contrats alternatifs au contrat d'assurance groupe bancaire, qu'ils soient proposés par des acteurs externes (contrats alternatifs externes) ou internes aux groupes bancaires (contrats alternatifs internes). Ces contrats alternatifs internes sont distribués par les banques mais peuvent être portés, dans certains cas, par des organismes assureurs externes partenaires du réseau bancaire concerné.

- **10 janvier 2023.** Réunion du groupe de travail du CCSF
Lancement des travaux
Présentation des projets des questionnaires à destination des assureurs alternatifs, des bancassureurs, des intermédiaires en assurance, des intermédiaires en crédit, des associations de consommateurs et des médiateurs
- **Janvier 2023.** Échanges avec les membres du groupe de travail du CCSF, structuration des questions reçues par le Secrétariat général du CCSF
- **6 février 2023.** Envoi des questionnaires et de la demande d'éléments quantitatifs à l'ensemble des membres du CCSF
- **Février 2023 à juillet 2023.** Transmission à Actélior des réponses au questionnaire et des données quantitatives, par les membres du CCSF
- **1^{er} juillet 2023.** Réception des premières réponses au questionnaire
- **5 septembre 2023.** Réunion du groupe de travail du CCSF
État des lieux des travaux et des contributions reçues
Présentation des premiers résultats
- **Septembre 2023.** Transmission à Actélior de réponses complémentaires au questionnaire et de données quantitatives manquantes
- **17 octobre 2023.** Réunion du groupe de travail du CCSF
État des lieux des travaux et des contributions reçues
Mise à jour des résultats
- **21 novembre 2023.** Réunion du groupe de travail du CCSF
Présentation du projet de Bilan de la loi Lemoine
- **5 décembre 2023.** Réunion du groupe de travail du CCSF
Présentation du projet de Bilan de la loi Lemoine

1.2 Une forte participation à l'étude

37 réponses obtenues,
issues des principaux acteurs du marché

G1 Nombre de réponses par typologie d'acteurs

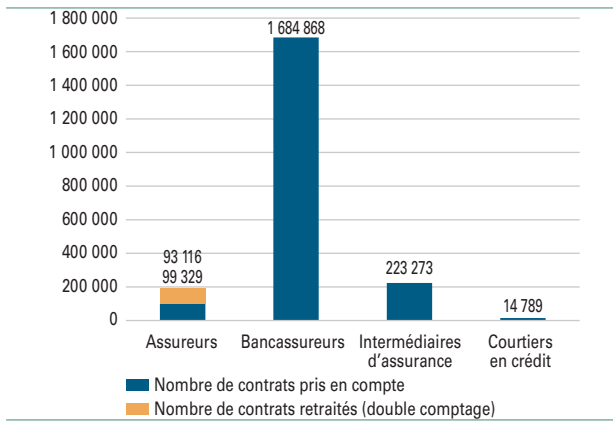


Source : Actélior.

Une représentativité de près de 98% sur les acteurs bancaires et 80% chez les autres acteurs

Les principaux acteurs du marché, que ce soit concernant les contrats groupe bancaires, les contrats alternatifs bancaires ou les contrats alternatifs externes, ont apporté leur contribution à l'enquête. Les acteurs du marché bancaire ayant répondu au questionnaire CCSF représentent 98 % des contrats groupe bancaires souscrits à l'octroi du crédit en 2022 et au premier semestre 2023. Concernant les autres acteurs, les données chiffrées transmises représentent 68 % environ des contrats souscrits en délégation (à l'octroi du crédit) et près de 75 % des contrats souscrits en substitution, et les données qualitatives transmises près de 80 % du marché.

G2 Nombre de contrats en 2022



Source : Actélior.

Le panel de répondants au questionnaire intègre par ailleurs les leaders de la substitution d'assurance emprunteur et représentent, selon les estimations d'Actélior, près de 75 % du marché.

L'analyse des données bancaires, comportant l'ensemble des crédits en portefeuille, permet notamment d'obtenir une vision globale des dynamiques du marché, tant de la délégation que de la substitution.

2

Un effet de la loi Lemoine
très important
sur le marché de la substitution

Depuis 2011, le marché de l'assurance emprunteur a connu de nombreuses évolutions techniques et réglementaires, visant à ouvrir le marché à la concurrence pour permettre aux assurés de bénéficier de tarifs plus attractifs. Voici une brève chronologie de ces évolutions.

- **2011.** Loi Lagarde
Découplage du crédit immobilier et de l'assurance emprunteur
- **2013.** Loi bancaire
Rapport de l'Inspection générale des finances
- **2014.** Loi Hamon
Mise en place d'un droit au changement d'assurance emprunteur dans les 12 mois suivant la mise en place du prêt
- **2015.** Équivalence du niveau des garanties (Avis du CCSF du 13 janvier 2015)
Clarification de la notion d'équivalence du niveau des garanties et mise en place des critères d'équivalence par les réseaux bancaires
- **2017.** Amendement Bourquin
Mise en place d'un droit de substitution annuel des contrats d'assurance emprunteur
- **2018.** Date anniversaire des contrats (Avis du CCSF du 27 novembre 2018)
Définition d'une date unique à laquelle chaque client peut changer de contrat emprunteur, qui est la date de la signature de l'offre de prêt
- **2022.** Loi Lemoine

Le marché de l'assurance emprunteur s'appuie dès lors sur trois familles de contrats :

- les contrats groupe bancaires, distribués par les banques et destinés exclusivement aux souscripteurs de crédit sur leur propre réseau ;
- les contrats alternatifs bancaires, également distribués par les banques et proposés en alternative aux contrats groupe bancaires, en réaction vis-à-vis des demandes de délégations ;
- les contrats alternatifs externes, conçus et distribués par des organismes assureurs ou courtiers grossistes tiers et distribués par des réseaux indépendants.

Ces contrats sont distribués selon deux modes de fonctionnement complémentaires :

- la souscription « à l'octroi », processus historique réalisé au moment de la souscription du crédit :
 - le réseau bancaire propose, à l'octroi, un contrat groupe bancaire ou un contrat alternatif bancaire,
 - les acteurs du marché alternatif, quant à eux, peuvent proposer au souscripteur du crédit un contrat alternatif externe. Celui-ci est soumis à la validation du réseau bancaire sur la base de l'équivalence du niveau de garantie ;
- la substitution du contrat d'assurance emprunteur, proposée au client détenteur d'un crédit. Ce dispositif permet à un emprunteur de changer d'assurance. Dans ce cadre :
 - les acteurs du marché alternatif, proposent un contrat alternatif externe, également soumis à la validation du

- réseau bancaire sur la base de l'équivalence du niveau de garantie et de sa cohérence avec le crédit couvert,
- le réseau bancaire peut, en réponse à cette demande, proposer lui aussi un ajustement de son contrat groupe bancaire ou un contrat alternatif bancaire.

Les acteurs du marché alternatif, distributeurs des contrats alternatifs externes, sont les courtiers en crédit, dans le cadre de l'intermédiation en crédit, les courtiers en assurance, acteurs historiques de la délégation et de la substitution, les agents généraux d'assurances mandataires et salariés de compagnies d'assurance ou encore des plateformes spécialisées (en relation directe avec le client) et les courtiers grossistes (intermédiaires), qui agissent en appui de réseaux traditionnels (courtage notamment) ou en direct.

2.1 Des acteurs du marché dont les enjeux et les pratiques tarifaires sont très différents

La contrainte posée aux réseaux bancaires réside dans la nécessité de proposer, au moment de la négociation du crédit, un contrat d'assurance emprunteur à l'essentiel de la population souscriptrice de crédit auprès de leur établissement. Ceci a originellement conduit les réseaux bancaires à proposer des contrats relativement homogènes et dont les tarifs sont faiblement segmentés et correspondent à la typologie de leur clientèle d'emprunteurs. Une formule dite « complète » comprend la garantie décès (DC), la perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA), l'incapacité temporaire totale de travail (ITT) et l'invalidité permanente totale (IPT), y compris la couverture des maladies non objectives (MNO).

Ainsi, sur les 8 bancassureurs ayant contribué à l'étude :

- tous proposent une segmentation tarifaire en fonction de l'âge de l'assuré, en général par tranche d'âge ;
- mais seul un bancassureur propose aujourd'hui un tarif segmenté par catégorie socioprofessionnelle et selon le critère fumeur/non-fumeur.

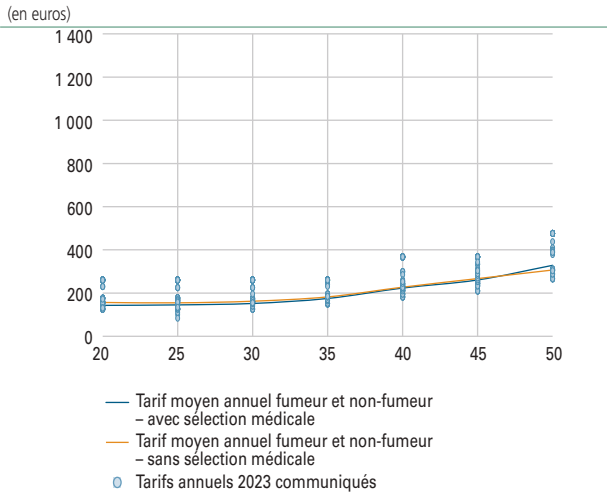
Cette approche de faible segmentation est par ailleurs rendue possible par les volumes importants des portefeuilles bancaires, qui bénéficient ainsi d'un effet de mutualisation important et d'une grande stabilité dans le temps.

Le marché alternatif, quant à lui, se doit de pouvoir répondre à n'importe quel emprunteur issu de n'importe quel réseau bancaire. Il a donc construit des produits devant s'adapter à toutes les cibles d'emprunteurs, et plus difficiles à mutualiser car beaucoup plus instables dans le temps.

Ce marché s'est par ailleurs développé sur une exigence de différenciation par rapport au contrat groupe bancaire : au moment de la souscription du crédit, la quasi-totalité des clients se voit proposer un contrat d'assurance emprunteur par leur banque. Comme son nom l'indique, le marché alternatif se positionne donc en alternative aux contrats proposés par la banque. Cette différence peut s'appuyer sur deux axes :

- les garanties proposées, qui doivent respecter *a minima* les critères d'équivalence fixés par chaque réseau bancaire, mais peuvent se différencier au-delà de ce seuil ;
- les tarifs, qui constituent souvent un axe de différenciation majeur, par l'intermédiaire notamment de l'utilisation d'une segmentation par profil souvent très pointue.

G3 Dispersion des tarifs bancaires (formule complète)

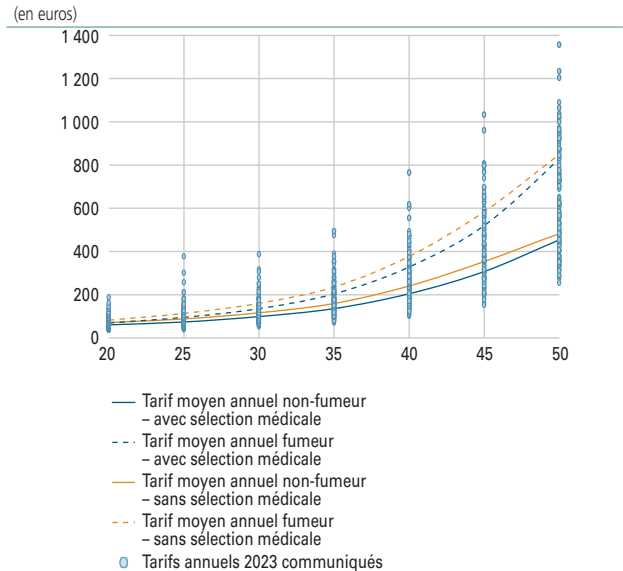


Note : Données issues des tarifs fournis par 4 réseaux bancaires.
Source : Actélior.

Ainsi, au-delà de l'âge, les tarifs des contrats alternatifs externes s'appuient très largement sur des segmentations par catégorie socioprofessionnelle, par typologie fumeur/non-fumeur et d'autres critères comme les sports à risques, le département de résidence ou encore le type de prêt. Sur les 7 acteurs du marché alternatif ayant répondu au questionnaire, tous déclarent pratiquer une segmentation fumeur/non-fumeur, 1 seul ne pas retenir la catégorie socioprofessionnelle et 2 ne pas s'appuyer sur une identification des sports à risques.

Cette approche de forte segmentation utilisée sur les contrats alternatifs externes résulte donc à la fois d'une nécessité de différenciation par rapport à une offre groupe bancaire présentée au client en premier ressort, et d'un marché alternatif nettement plus ouvert et pour lequel les populations souscriptrices sont à la fois moins nombreuses

G4 Dispersion des tarifs alternatifs externes (formule complète)



Note : Données issues des tarifs fournis par 4 organismes assureurs alternatifs et intermédiaires en assurance.
Source : Actélior.

et plus variables d'une année à l'autre que ce que nous pouvons observer sur les réseaux bancaires. En effet, les populations souscriptrices sont moins captives, ce qui laisse moins de liberté en termes de mutualisation et de différenciation.

Ce constat est valable à la fois sur les contrats en délégation d'assurance, c'est-à-dire à l'octroi du crédit, et en substitution d'assurance. En outre, dans le cadre de la substitution, les produits alternatifs doivent s'adapter aux produits historiques de tous les réseaux bancaires et à leurs exigences de l'époque.

2.2 La substitution d'assurance a permis aux acteurs alternatifs de poursuivre leur croissance, malgré la tension apparue sur le marché du crédit

La substitution : un marché potentiel important...

À l'octroi du crédit, la part de marché des contrats groupe bancaires reste supérieure à 77 % (cf. graphique G7) mais, compte tenu des politiques tarifaires *a priori* plus favorables des acteurs alternatifs (hors analyse des garanties), le marché de la substitution devrait connaître un fort développement.

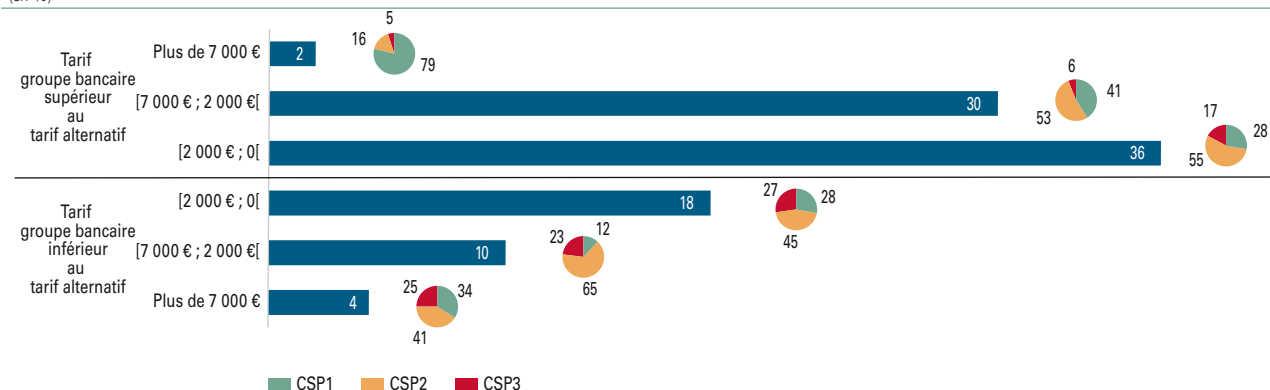
En effet, les contrats groupes bancaires et les contrats alternatifs externes adoptent des approches tarifaires très différentes. Ceci conduit, pour les clients, à constater des écarts de prix, qui peuvent être importants pour certains d'entre eux. Ce critère tarifaire est aujourd'hui l'un des leviers les plus importants mis en avant par les distributeurs du marché alternatifs et fréquemment utilisé dans leurs communications. C'est aussi un élément souvent déterminant dans le choix des emprunteurs, plus que le niveau ou la qualité des garanties proposées.

Une prise de recul sur les chiffres conduit cependant à une vision plus nuancée :

- pour les deux tiers des clients, l'écart tarifaire est soit favorable au contrat groupe (dans 32 % des cas), soit

G5 Estimation des écarts tarifaires et répartition par CSP – production 2022/S1 2023

(en %)



Note : Les écarts tarifaires sont mesurés en coût total de l'assurance, c'est-à-dire en comparant la somme des primes versées sur la durée total du contrat souscrit à l'octroi.

Écarts tarifaires moyens. Méthodologie de l'étude :

i. Les données fournies par les bancassureurs permettent d'obtenir une répartition de la production 2022-2023 en nombre d'assurés sur les contrats groupe bancaires par catégorie socioprofessionnelle et par tranche d'âge.

ii. Une répartition selon le statut « fumeur/non-fumeur » est effectuée sur la base de données de santé publiques, <https://www.santepubliquefrance.fr/presse/2023/en-2022-la-france-compte-toujours-pres-de-12-millions-de-fumeurs-quotidiens>, c'est-à-dire 21 % de fumeurs pour la CSP1 (cadre et assimilé, catégorie A de la fonction publique, profession libérale), 21,5 % pour la CSP2 (employé, technicien ou fonctionnaire de catégorie B) et 33,5 % pour la CSP3 (autres professions). Ces catégories socioprofessionnelles sont celles définies dans le questionnaire (cf. annexe 2).

iii. Les données de tarification 2023, AVEC et SANS sélection médicale, par âge, catégorie socioprofessionnelle et selon le statut fumeur/non-fumeur sont issues des données fournies par les participants à l'étude.

iv. Pour chaque profil, nous obtenons ainsi le tarif en multipliant la durée moyenne, le capital moyen et le tarif moyen des contrats groupe et des contrats alternatifs, ce qui permet ainsi de générer un écart tarifaire.

Source : Actélior.

inférieur à 2 000 euros sur toute la durée du crédit ² (pour 36 % des souscripteurs de crédit), ce qui représente une économie mensuelle de seulement 8,50 euros pour un crédit moyen de 20 ans. Ceci, dans un contexte de changement d'assurance ou de souscription d'un contrat alternatif, peut se révéler un facteur limitant ;

- les écarts tarifaires très importants, supérieurs à 7 000 euros, sont une réalité pour une très faible proportion des crédits octroyés (2 % des clients) et aujourd'hui très majoritairement au bénéfice de populations CSP1 (catégorie socioprofessionnelle telle que définie dans le questionnaire à savoir « cadre et assimilé, catégorie A de la fonction publique, profession libérale » – cf. annexe 2). Au-delà des différences en termes de capacité d'emprunt et donc de base de calcul des primes, les gains tarifaires issus de la segmentation sont en cela un marqueur important, au profit notamment de ces populations.

Les écarts tarifaires sont mesurés en coût total de l'assurance, c'est-à-dire en comparant la somme des primes versées sur la durée total du contrat souscrit à l'octroi.

Par ailleurs, ces écarts tarifaires moyens présentent une vision générale du marché alors que chaque acteur, groupe bancaire ou acteur alternatif, va proposer une structure tarifaire adaptée à son profil de clientèle. De même, les contrats proposés ne sont pas, par nature, identiques.

La mise en place de la loi Lemoine a permis d'accélérer l'ouverture d'un marché plus accessible pour les distributeurs de contrats alternatifs et la dynamique concurrentielle.

Mais les enjeux, pour une exploitation totale du potentiel théorique de la substitution par les acteurs du

marché alternatif externe, sont ainsi en premier lieu opérationnels :

- disposer de la capacité industrielle de distribution, de souscription et de gestion suffisante. La souscription de contrats d'assurance emprunteur, quels qu'ils soient, reste un sujet particulièrement complexe, tant pour le contrat en lui-même que pour le changement d'assurance ou l'exercice du devoir de conseil ;
- parvenir à accéder aux clients susceptibles d'être intéressés par un changement d'assurance et les convaincre d'opter pour un contrat alternatif externe.

Depuis 2019, ces acteurs, et notamment les principaux courtiers grossistes, ont développé un savoir-faire technique et ils ont industrialisé leur approche du marché de la substitution d'assurance, avec notamment la mise en place de plateformes centralisées, un apprentissage et une adaptation aux exigences des différents réseaux bancaires dans la mise en œuvre opérationnelle de la résiliation d'assurance.

... Devenu une réalité, en particulier au premier semestre 2023

Les réseaux bancaires, dans leur ensemble, ont reçu au second semestre 2022 et au premier semestre 2023 un nombre de demandes de substitutions d'assurance deux fois supérieur à ce qu'ils recevaient en 2021. À ce titre, la loi Lemoine, dès son entrée en vigueur, a eu un réel effet sur les volumes de résiliation ³ et sur le marché dans son ensemble.

² Notion de coût total de l'assurance, défini comme la somme des primes prévues au contrat jusqu'à son terme.

³ Compte tenu de la stabilité des taux d'acceptation des demandes de substitution observée par l'ensemble des acteurs du marché, l'effet de la loi Lemoine s'est traduit naturellement par un doublement des souscriptions de contrats alternatifs en substitution.

Premiers effets de la loi Lemoine

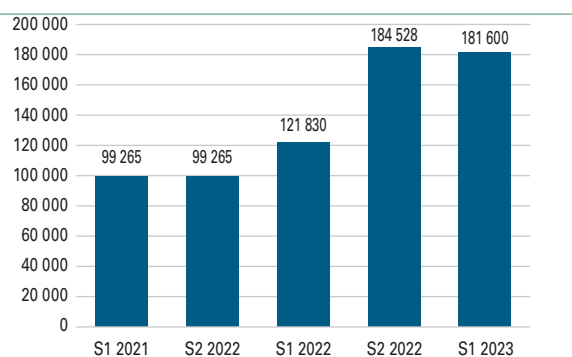
- Les demandes de substitution auprès des réseaux bancaires ont augmenté de plus de 80 % entre 2021 et le premier semestre 2023.
- Le nombre de contrats alternatifs externes dans les portefeuilles bancaires a augmenté de 215 000 contrats environ en 17 mois, dont 117 000 sur la seule période de janvier à mai 2023.
- La part de marché des contrats alternatifs externes dans les portefeuilles de crédit est passée, entre le 31/12/2021 et le 31/05/2023, de 15,3 % à 16,1 %. Sur les 5 premiers mois de 2023, cette part de marché a augmenté de près de 4 %, ce qui représente près de la moitié de la production annuelle de l'exercice 2021.

Les encours de crédit représentaient au 31/12/2021 environ 16 millions de contrats, dont près de 12 millions de contrats groupe bancaires. Ceci est à mettre en perspective avec une production de contrats alternatifs externes sur l'année 2021, en délégation à l'octroi, qui s'élève à 200 000 contrats environ. L'évolution de ces stocks de contrats est donc par nature un mouvement relativement

lent, qui plus est, sur des portefeuilles où la diversité des contrats est très importante, portefeuilles issus de nombreuses générations de produits, de différents réseaux bancaires, et dont l'ancienneté peut dépasser 25 ans.

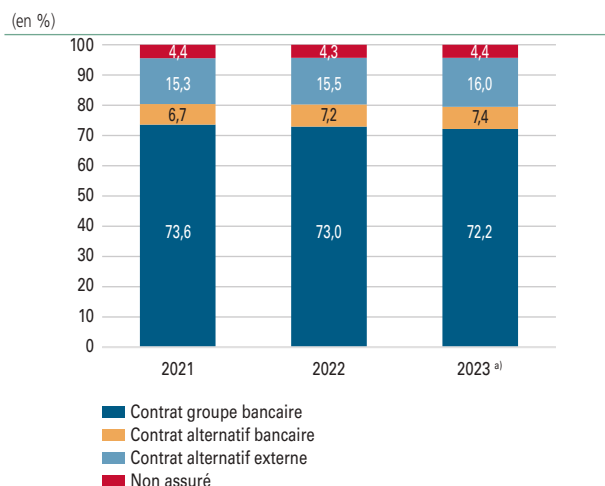
Dans le même temps, globalement, la part des contrats distribués par les banques, c'est-à-dire des contrats groupe

G6 Nombre de demandes de substitution reçues par semestre



Note : Données issues de 7 réseaux bancaires sur 8 participants.
Retraitement des données :
– données par semestre 2021 évaluées comme [total annuel] / 2 ;
– données par semestre 2022 transmises par les opérateurs bancaires ;
– données par semestre 2023 évaluées comme [total janvier-mai] x 6/5.
Sur la période janvier-mai 2023, l'un des acteurs n'a pas transmis l'information.
L'évolution moyenne des autres opérateurs entre S2 2022 et S1 2023 lui a été appliquée.
Source : Actélior.

G7 Répartition des crédits en portefeuille par type de contrat



Note : a) Répartition au 31/05/2023.
Données issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

bancaires et contrats alternatifs bancaires est passée de 80,3 %⁴ à 79,6 %⁵, ce qui correspond, entre janvier et mai 2023, à une baisse du nombre de contrats groupe bancaires de 70 000 environ et une augmentation du nombre de contrats alternatifs bancaires de 30 000 contrats environ.

Ces éléments, observés au niveau des réseaux bancaires, conduisent à des différences significatives, reflets d'orientations stratégiques entre l'articulation du contrat groupe bancaire et son niveau de segmentation, le recours à des contrats alternatifs internes et la volonté globale d'internalisation de l'offre d'assurance emprunteur. Ainsi, sur une vision moyenne des portefeuilles bancaires à fin 2022 et au 31 mars 2023, nous observons que :

- les réseaux 1 et 6 s'appuient très fortement sur des contrats groupe bancaires, souscrits par 90 % de leurs clients, caractéristique des réseaux dits à forte

internalisation. Ceci marque une différence majeure avec les 4 autres réseaux bancaires, pour lesquels la part de contrats groupe en portefeuille se situe entre 47 % et 66 % ;

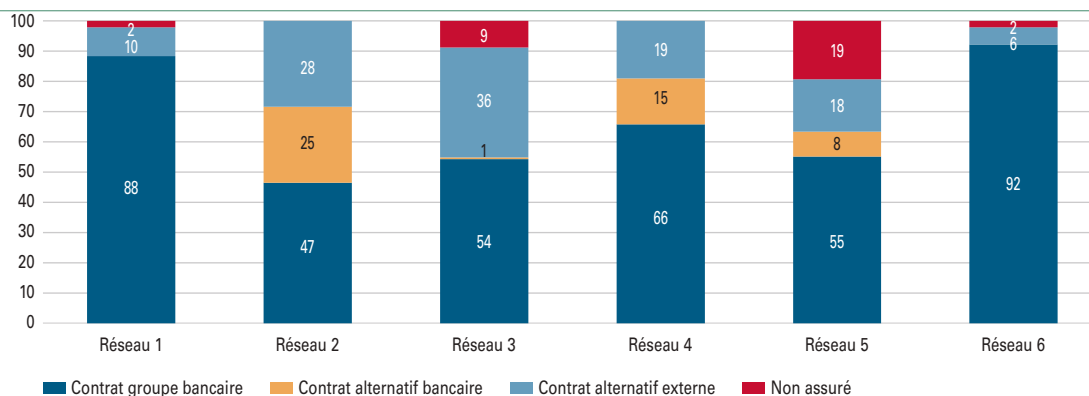
- le recours à des contrats alternatifs est très fréquent pour le réseau 2, usuel pour le réseau 4, et totalement absent des portefeuilles de crédits des réseaux 1 et 6 ;
- la part des contrats alternatifs externes, issus de la délégation à l'octroi ou de la substitution, est également très variable d'un réseau à l'autre, de 6 % pour le réseau 6 à 36 % pour le réseau 3.

4 73,6 % de contrats groupe bancaires et 6,7 % de contrats alternatifs bancaires.

5 72,2 % de contrats groupe bancaires et 7,4 % de contrats alternatifs bancaires.

G8 Répartition des crédits en portefeuille par type de contrat et par réseau bancaire

(en %)



Note : Vision moyenne 31/12/2022-30/05/2023.

Données issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.

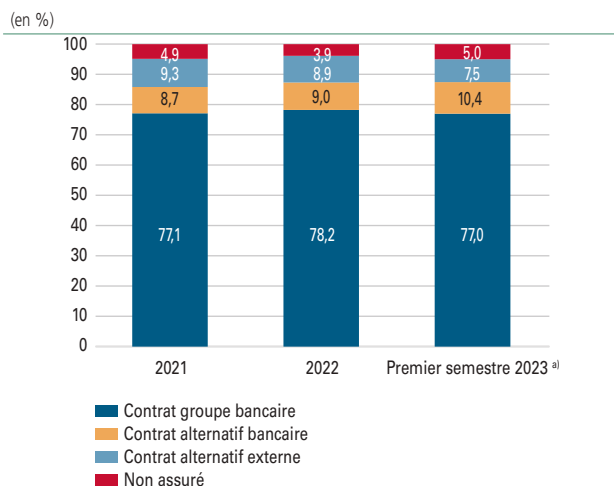
Source : Actélior.

... Ceci malgré un marché à l'octroi en régression

De manière paradoxale, et à contrecourant des tendances sur l'ensemble du portefeuille, à l'octroi du crédit, la part de marché de la distribution bancaire a augmenté entre 2021 et le 1^{er} semestre 2023 :

- la part de marché des contrats groupe bancaires est restée stable, proche de 77 % ;
- et celle des contrats alternatifs bancaires est passée de 8,7 % à 10,4 % des contrats (+ 20 %) ;
- et, par conséquent, sur la même période, la part des contrats alternatifs externes a baissé, passant de 9,3 % à 7,5 % de la production (- 20 %).

G9 Répartition par type de contrat à l'octroi du crédit



Note : Données issues de 8 réseaux bancaires sur 8 participants.

a) Donnée issue de l'observation sur la période de janvier à mai 2023.

Source : Actélior.

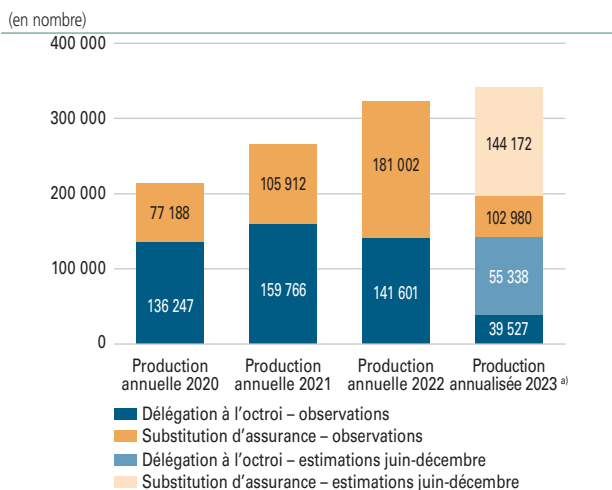
Plusieurs éléments peuvent être avancés pour expliquer cette situation :

- dans une période de tension sur le crédit, avec une baisse de 40 % de l'octroi de crédits entre 2021 et 2023, les exigences des réseaux bancaires à l'octroi se sont durcies. Cette situation incite les souscripteurs de crédit à privilégier le contrat groupe bancaire afin de simplifier et/ou d'accélérer le processus de souscription ;
- la part de marché des courtiers en crédit dans la distribution d'assurance emprunteur a fortement baissé depuis 2021. Or, ces réseaux faisaient partie des principaux distributeurs de contrats alternatifs externes ;
- par ailleurs, face aux difficultés relatives à la délégation d'assurance à l'octroi, de nombreux distributeurs de contrats alternatifs ont choisi de privilégier un changement d'assurance, parfois après quelques mois seulement ;
- enfin, la baisse des tarifs appliqués sur les contrats groupe bancaires ces dernières années a conduit à une réduction des écarts tarifaires à l'octroi.

Mais une croissance des parts de marché des acteurs alternatifs qui reste limitée par la capacité industrielle

Le marché de la distribution des contrats alternatifs externes s'est par ailleurs transformé drastiquement. Dans un contexte difficile du crédit immobilier, avec une baisse de 40 % des volumes de production de crédits entre 2021 et 2023, les acteurs du marché alternatif ont fait basculer

G10 Adhésions au contrat emprunteur – contrats alternatifs externes



Note : a) Compte tenu de la date de réalisation de l'étude, les données fournies pour l'exercice 2023 les données ont été annualisées par l'intermédiaires d'une estimation de la production de juin à décembre 2023 : [total janvier-mai] x7/5. Données issues des questionnaires de 5 assureurs alternatifs sur 7 participants et de 9 intermédiaires sur 15 participants.

Source : Actélior.

de manière significative leur production vers la substitution d'assurance.

Selon les éléments transmis par les participants à l'étude, la répartition des adhésions en assurance emprunteur sur ces réseaux de distribution des contrats alternatifs externes montre une bascule significative de la délégation d'assurance qui représentait 60 % de la production en 2021, vers la substitution d'assurance qui représente 72 % de la production en 2023.

Cette bascule a permis aux acteurs du marché alternatif de générer une croissance significative de leur activité (+ 29 % entre 2021 et 2023), dans un environnement de forte tension sur le crédit et de contraction globale du marché. La croissance des substitutions d'assurance a donc plus que compensé la baisse des délégations à l'octroi.

2.3 Cependant, la loi Lemoine n'a, à ce jour, pas permis d'élargir le marché de la substitution à de nouveaux profils

Les objectifs de la loi Lemoine sont de deux ordres :

- permettre un accès simplifié à la substitution d'assurance, et, en cela, renforcer la liberté de choix de son contrat d'assurance emprunteur ;
- rendre la substitution d'assurance accessible au plus grand nombre.

Si les éléments vus précédemment valident que ce premier point est un succès, le second peut être analysé au regard des profils de clients souscripteurs.

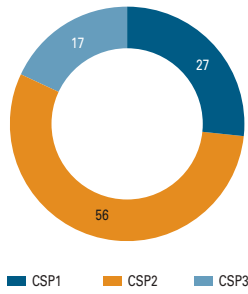
Des substitutions prioritairement accordées aux clients les plus aisés...

La majorité des crédits immobiliers des portefeuilles bancaires ont été souscrits par des clients dits de CSP2 (employé, technicien ou fonctionnaire de catégorie B), pour 27 % seulement par des clients de CSP1 (cadre et assimilé, catégorie A de la fonction publique, profession libérale) et 18 % par des clients de CSP3 (autres professions).

Cette structure de population ne se retrouve pas dans les substitutions d'assurance, au sein desquelles les CSP1 sont surreprésentés (58 % des substitutions), les CSP2 et les CSP3 étant, quant à elles, sous-représentées : la substitution d'assurance profite majoritairement aux populations les plus aisées.

G11 Répartition des crédits en portefeuille par catégorie socioprofessionnelle

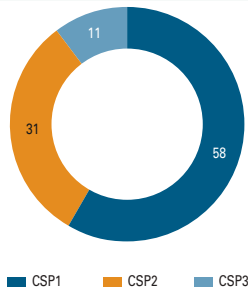
(en %)



Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.
Données relatives aux crédits issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Données relatives aux contrats en substitution issues de 13 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

G12 Répartition des substitutions par catégorie socioprofessionnelle

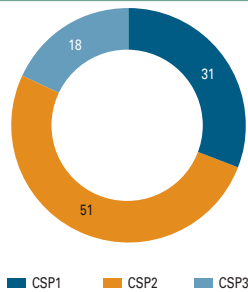
(en %)



Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.
Données relatives aux crédits issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Données relatives aux contrats en substitution issues de 13 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

G13 Répartition des crédits à l'octroi par catégorie socioprofessionnelle

(en %)



Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.
Données relatives aux crédits, aux contrats groupe bancaires et aux contrats alternatifs bancaires issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Données relatives aux contrats alternatifs externes issues de 13 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

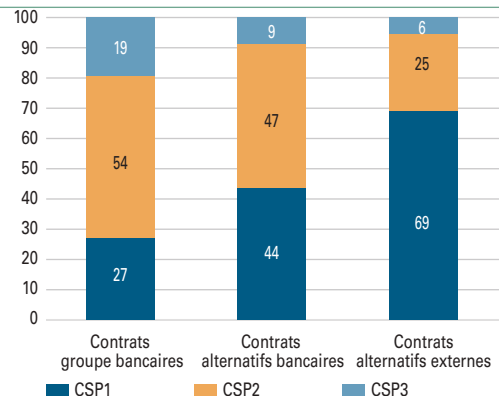
La substitution d'assurance, néanmoins, permet à une proportion supérieure de CSP2 et CSP3 d'accéder à des contrats alternatifs externes, comparativement à ce qui est observé en délégation d'assurance :

- 31 % de CSP2 pour 25 % en délégation à l'octroi ;
- 10 % de CSP3 pour 5 % en délégation à l'octroi.

Cette situation s'explique par le premier vecteur de différenciation des contrats alternatifs externes : le prix. En effet, comme évoqué précédemment, le gain tarifaire est le premier levier d'acquisition de nouveaux contrats, et celui-ci est directement lié à la catégorie socioprofessionnelle, facteur de segmentation utilisé par la très grande majorité des assureurs alternatifs et reflet d'une moindre prévalence de sinistres pour certaines catégories de population, mais retenu par un seul contrat groupe bancaire, les bancassureurs ayant préféré s'appuyer sur la mutualisation de leur portefeuille.

G14 Répartition des contrats à l'octroi par catégorie socioprofessionnelle

(en %)



Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.
Données relatives aux crédits, aux contrats groupe bancaires et aux contrats alternatifs bancaires issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Données relatives aux contrats alternatifs externes issues de 13 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

En second lieu, un grand nombre d'assureurs et intermédiaires indiquent que les clients les plus aisés, CSP1, sont ceux qui s'autorisent le plus facilement à envisager une substitution d'assurance, à risquer de dégrader leur relation avec leur banquier, et disposent du pouvoir de négociation le plus important. Les employés, et, qui plus est les ouvriers, au-delà du moindre intérêt tarifaire, sont ainsi en général moins enclins à changer d'assurance emprunteur.

... Mais les acteurs alternatifs travaillent à un élargissement de leurs offres

Des acteurs alternatifs ont indiqué qu'ils avaient « déjà élargi leurs cibles historiques vers les CSP2 et que de nouvelles avancées étaient prévues au cours des prochains mois.

Ils ont en outre souligné des efforts importants de formation et de montée en compétence des équipes internes et des réseaux de distribution pour contribuer efficacement à cet élargissement.

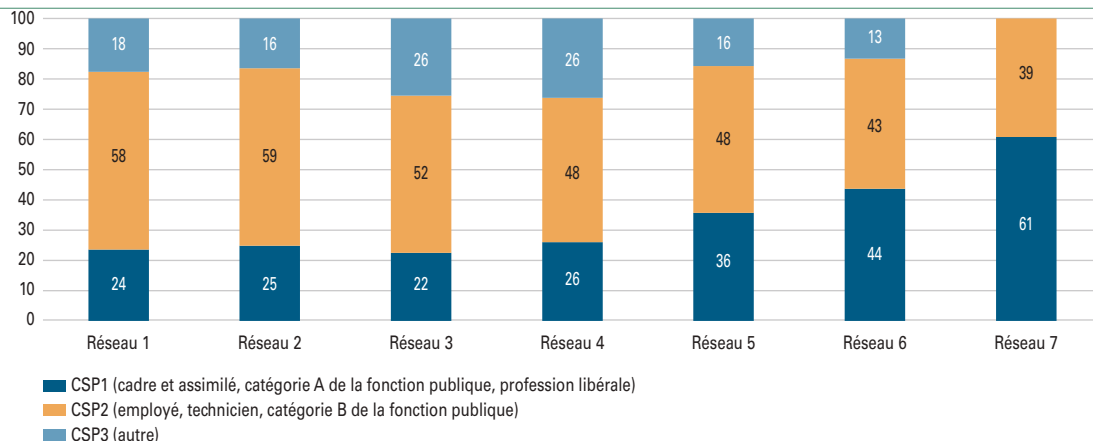
Pour les contrats groupe bancaires ou les contrats alternatifs externes, la répartition par catégorie socioprofessionnelle dépend aussi de la structure de clientèle et de portefeuille de crédits, propre à chaque acteur.

Des acteurs du marché alternatif nettement plus présents sur les crédits de montant élevé

Les crédits à capitaux les plus importants sont historiquement une cible privilégiée des contrats alternatifs externes : population souvent plus aisée, montant de crédit plus élevé et donc primes d'assurance plus élevées, plus rémunératrices pour le distributeur. Cette population est souvent

G15 Répartition des CSP selon les réseaux – contrat groupe bancaire

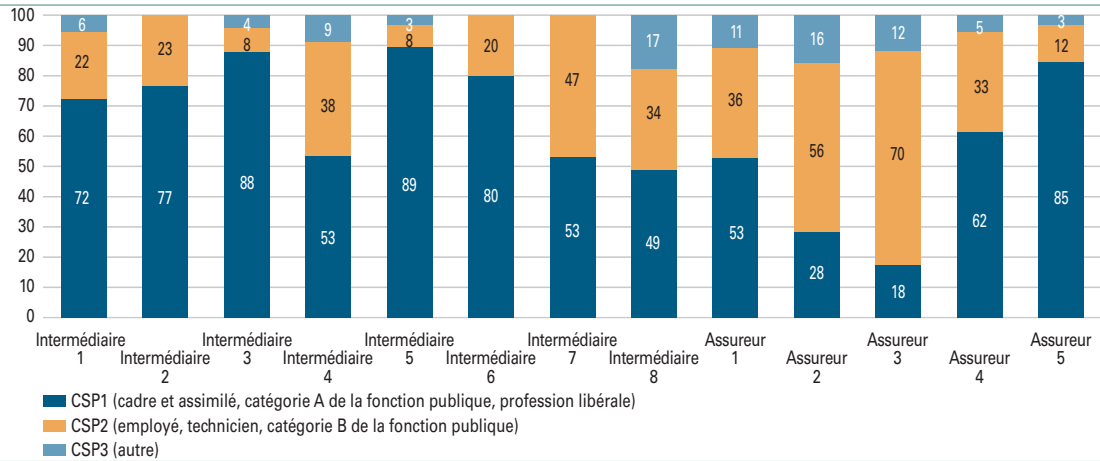
(en %)



Note : Données à l'octroi du crédit issues de 7 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

G16 Répartition des CSP selon les alternatifs sur la délégation

(en %)



Note : Données de production relatives aux contrats alternatifs externes issues de 13 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

mieux informée sur les dispositifs en vigueur et présente un écart tarifaire potentiellement plus élevé. Tous ces arguments ont conduit les acteurs du marché alternatif à s'intéresser à ces profils.

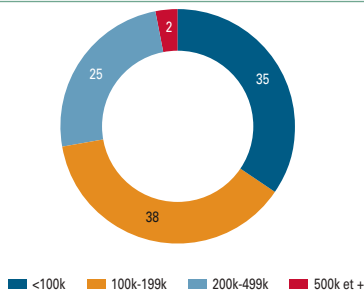
La substitution d'assurance ne déroge pas à ce constat : les emprunteurs dont le capital assuré se situe entre 200 000 et 500 000 euros sont surreprésentés dans ces profils (37 %

pour 25 % des crédits en portefeuille), et ceux dont le capital assuré est supérieur à 500 000 euros encore plus (10 % pour 2 % des crédits en portefeuille).

En cela, la substitution d'assurance n'est pas très éloignée de la délégation, qui a des structures de portefeuilles relativement similaires : 38 % de profils entre 200 000 et 500 000 euros et 14 % au-delà de 500 000 euros.

G17 Répartition des crédits en portefeuille par capital assuré

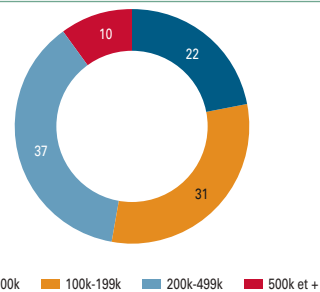
(en %)



Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.
Données relatives aux crédits issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Données relatives aux contrats en substitution issues de 14 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

G18 Répartition des substitutions par capital assuré

(en %)



Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.
Données relatives aux crédits issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Données relatives aux contrats en substitution issues de 14 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

Une évolution des offres qui a conduit à une faible différenciation par âge

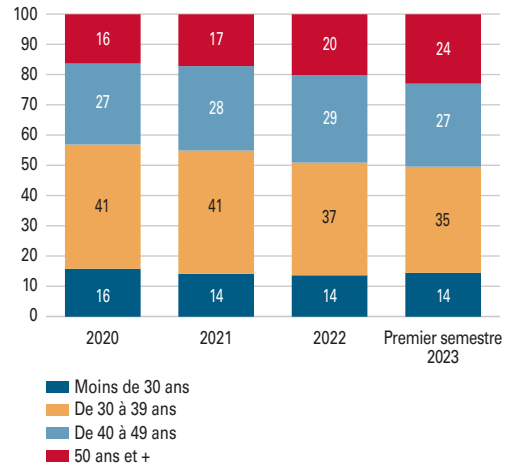
Les contrats groupe bancaires ont, au cours des dernières années et afin de rapprocher leurs tarifs des contrats alternatifs, opéré des refontes de leurs tarifs et, dans leur quasi-totalité, mis en place une segmentation par âge ou par tranche d'âge. Sur la période entre 2020 et 2023, la structure par âge des portefeuilles des contrats groupe bancaires est restée relativement stable.

De leur côté, les acteurs du marché alternatif externe ont développé des offres dédiées aux populations plus âgées, certes moins nombreuses, mais historiquement sous-représentées dans leur portefeuille. Ceci leur a permis, à l'octroi, d'accroître de manière sensible leur présence sur les populations âgées de plus de 40 ans.

Ainsi, si quelques différences persistent, à l'instar de la délégation à l'octroi, la substitution d'assurance concerne aujourd'hui toutes les catégories d'âge. Par ailleurs, environ 60 % des crédits et des substitutions d'assurance concernent des clients âgés de moins de 40 ans.

G19 Répartition des contrats alternatifs externes à l'octroi, par âge

(en %)

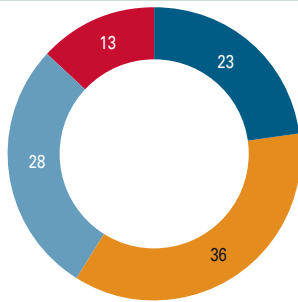


Note : Données relatives aux contrats en substitution issues de 14 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

À l'image de ce qui a été observé sur les catégories socioprofessionnelles, les structures par âge des portefeuilles de contrats groupe bancaires et de contrats alternatifs externes peuvent varier d'un acteur à l'autre.

G20 Répartition des crédits en portefeuille par âge

(en %)

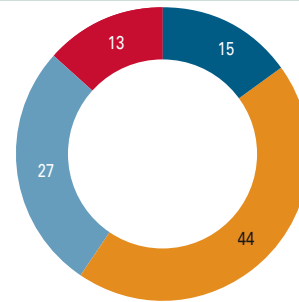


Moins de 30 ans De 30 à 39 ans
De 40 à 49 ans 50 ans et +

Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.
Données relatives aux crédits issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Données relatives aux contrats en substitution issues de 14 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

G21 Répartition des substitutions par âge

(en %)

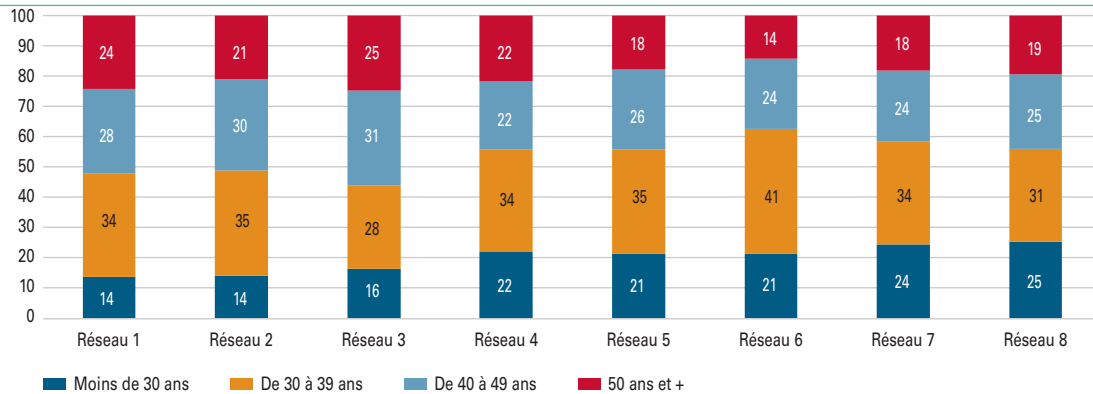


Moins de 30 ans De 30 à 39 ans
De 40 à 49 ans 50 ans et +

Note : Vision moyenne 2022-S1 2023.
Données relatives aux crédits issues de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Données relatives aux contrats en substitution issues de 14 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

G22 Répartition par âge selon les réseaux – contrat groupe bancaire

(en %)

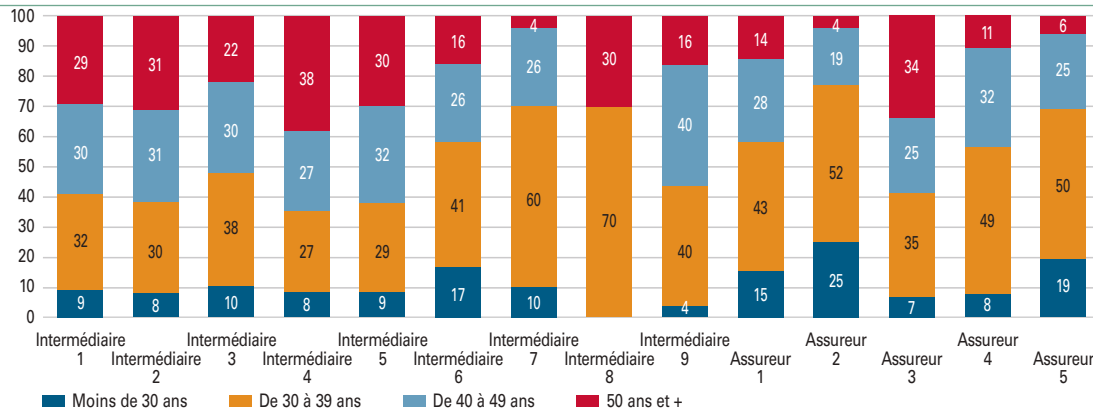


Moins de 30 ans De 30 à 39 ans De 40 à 49 ans 50 ans et +

Note : Données à l'octroi du crédit issues de 8 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

G23 Répartition par âge selon les alternatifs sur la délégation

(en %)



Moins de 30 ans De 30 à 39 ans De 40 à 49 ans 50 ans et +

Note : Données de production relatives aux contrats alternatifs externes issues de 14 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

3

Une observation plus difficile
concernant l'abandon
de la sélection médicale

3.1 Les contrats SANS sélection médicale limités par le plafond des 60 ans, dans un contexte d'allongement de la durée du crédit

La loi Lemoine décrit précisément quels sont les profils pour lesquels l'adhésion au contrat d'assurance emprunteur doit être réalisée SANS sélection médicale.

Il s'agit tout d'abord de crédits octroyés à des clients dont le montant total assuré est inférieur à 200 000 euros.

Ceci signifie qu'un premier filtre est bien entendu opéré sur le montant total assuré sur l'ensemble des prêts relatifs à l'opération en cours. Puis un second sur l'ensemble des crédits immobiliers portés et assurés pour ce même client, dont le montant, ajouté à celui de l'opération en cours, ne doit pas dépasser 200 000 euros. Précisons ici que cette analyse ne peut être effectuée que sur déclaration du client, aucun outil de marché ne permettant de vérifier le cumul de crédits souscrits par une seule et même personne (le fichier positif de crédit n'existe pas en France) et encore

moins le total des capitaux assurés par individu. La seule analyse de cumul possible est celle auprès d'un seul et même établissement.

Il s'agit ensuite de crédits dont l'âge au terme est inférieur à 60 ans.

Cette condition se révèle particulièrement importante dans un cadre de définition de la population concernée par la mesure :

- au premier semestre 2022, au moment du vote de la loi Lemoine, la durée moyenne des crédits, selon l'Observatoire Crédit Logement⁶, était de 240,4 mois, soit 20 ans. En d'autres termes, la loi ciblait de manière préférentielle les souscripteurs de crédits âgés de moins de 40 ans, c'est-à-dire les primo-accédants ;
- cette durée, toujours selon l'Observatoire Crédit Logement, a augmenté, au second semestre 2023, à 248,7 mois. Cette augmentation a par ailleurs été encore plus sensible pour les primo-accédants.

⁶ <https://www.observatoirecreditlogement.fr/derniere-publication-trimestrielle>

Le plafond de 60 ans, au terme du prêt, réduit de manière significative le périmètre d'application de l'abandon de la sélection médicale.

Ainsi à l'octroi, alors que 58,5 % des souscripteurs de crédit^{a)} présentaient un montant assuré sur leur opération de crédit inférieur à 200 000 euros, seulement 23 % de ces contrats étaient éligibles à l'absence de sélection médicale. Et dans le cas de la substitution d'assurance emprunteur, les contrats SANS sélection médicale ne représentaient que 31 % des substitutions.

L'écart entre le nombre de contrats dont le montant assuré est inférieur à 200 000 euros et celui des contrats souscrits SANS sélection est donc très important.

a) Analyse des données fournies par les établissements bancaires, représentant 98 % du marché, entre janvier 2022 et mai 2023.

Le plafond de 60 ans réduit de manière significative le périmètre d'application de l'abandon de la sélection médicale, du fait de l'allongement de la durée des crédits. Sur la période de janvier 2022 à mai 2023, on observe ainsi, selon les réponses aux questionnaires fournies par les acteurs du marché, qu'à l'octroi du crédit :

- 461 586 des contrats groupe bancaires ont été souscrits SANS sélection médicale, soit 23 % de l'ensemble des contrats groupe bancaires ;
- 52 446 des contrats alternatifs internes ont été souscrits SANS sélection médicale, soit 24 % de l'ensemble des contrats alternatifs internes ;
- 45 191 des contrats alternatifs externes en délégation ont été souscrits SANS sélection médicale, soit 25 % de l'ensemble des contrats alternatifs externes.

Enfin, 31 % des substitutions d'assurance emprunteur ont été réalisées SANS sélection médicale (87 969 contrats sur la base des réponses aux questionnaires).

Ces chiffres, bien que modestes et étudiés sur une échelle de temps très courte, apportent deux enseignements importants :

- la période d'observation, c'est-à-dire les 15 mois, de mars 2022 à mai 2023, correspondent à une période très particulière pour le crédit immobilier en France, avec une hausse significative des taux d'emprunt de 1 % à 4 %, une baisse des volumes d'octroi de crédits de près de 40 % en 2023 par rapport à 2021, et, plus généralement, un durcissement des critères de souscription des réseaux bancaires. Ceci a en particulier rendu l'accès au crédit nettement plus

difficile pour les primo-accédants, cible principale de la loi Lemoine, qui ont été nettement moins nombreux ;

- le seuil de 200 000 euros fixé dans le cadre de la loi Lemoine, soit 400 000 euros d'emprunt pour un couple primo-accédant assuré avec une quotité de 50 % chacun, permet d'intégrer un périmètre de crédits très large : 58,45 % des souscripteurs étaient sous ce seuil en 2022/2023.

3.2 Abandon de la sélection médicale : quels impacts ?

La sélection médicale vise, pour un organisme d'assurance, à définir un cadre de couverture, fondé sur la sélection d'une part, et les conditions contractuelles (conditions générales et conditions particulières) d'autre part, ceci afin de construire la mutualisation des risques et d'assurer l'équilibre de son portefeuille.

Dans le cadre spécifique de l'assurance emprunteur, la sélection médicale a donc pour vocation :

- de définir le cadre de couverture, c'est-à-dire de s'assurer que certains risques, présentant une probabilité de survenance trop élevée, ne viennent pas déséquilibrer la mutualisation construite ;
- de donner un prix au risque, c'est-à-dire de permettre à certains candidats à l'assurance de bénéficier d'une couverture d'assurance dans des conditions particulières : paiement d'une surprime, exclusion de certains risques, etc.

Les dispositifs de sélection des risques mis en place par les différents acteurs du marché sont très variables et définis en référence avec leur politique de risque et à leur capacité de mutualisation. À titre d'exemple, dès novembre 2021, le Crédit mutuel a décidé de supprimer toutes les formalités médicales à la souscription d'une assurance emprunteur pour certains clients : ceux dont les revenus principaux sont domiciliés dans la banque depuis au moins sept ans, dans le cadre de l'achat d'une résidence principale, pour un prêt de moins de 500 000 euros et pour un âge à la souscription de moins de 62 ans. Pour d'autres, la sélection médicale peut représenter un véritable outil de sélection des risques, voire de tarification, qui leur permet de proposer à certains profils, jugés les moins risqués, des tarifs extrêmement favorables.

L'abandon de la sélection médicale pour certains profils a donc privé les organismes assureurs de cette capacité de sélection et de pilotage de leurs portefeuilles d'adhérents. Ils ont par conséquent craint et anticipé deux phénomènes :

- l'utilisation de l'assurance emprunteur de façon anti sélective par certains clients, se sachant très malades, pour bénéficier du financement d'un bien immobilier par l'assurance et donc par la collectivité des assurés. Le marché a couramment nommé ce type de comportement par le terme de « crédit successoral » ;
- l'augmentation du risque moyen, lié directement à une ouverture de l'assurance emprunteur à des profils plus risqués, qui n'auraient potentiellement pas été acceptés précédemment, ou dans des conditions particulières décrites ci-dessus.

À ce stade, pas d'émergence du « crédit successoral »...

Les conditions de marché n'ont pas été favorables à la souscription de crédits pour les dossiers les plus fragiles : les exigences des banques ont été nettement plus importantes que dans le passé, dans un contexte de hausse des taux et de forte tension sur leurs marges.

Ainsi, après douze mois de souscription SANS sélection médicale, chaque assureur ou gestionnaire participant au questionnaire a bien identifié quelques sinistres précoces sur des dossiers « SANS sélection », dossiers qui n'auraient sans doute pas été acceptés auparavant et relatifs à des clients dont l'état de santé était dégradé et connu au moment de l'adhésion. Cependant, ce nombre est très faible et ne vient en aucun cas déséquilibrer les portefeuilles d'assurance emprunteur ni altérer la mutualisation.

À ce stade, le raz de marée du « crédit successoral » n'a pas eu lieu. Cependant, les conditions particulières du marché sur ces derniers mois ne permettent pas d'en tirer un enseignement définitif.

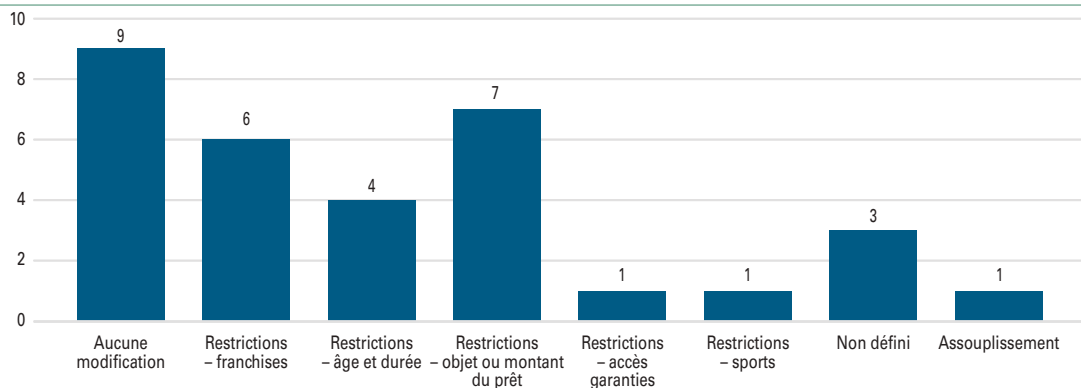
Mais un impact sur les contrats...

La première action du marché suite au vote de la loi Lemoine a été de s'interroger sur le coût de cette mesure et de travailler sur l'évolution du prix des couvertures SANS sélection médicale :

- coût global de l'abandon de la sélection médicale ;

G24 Évolution des critères d'éligibilité à l'assurance et couvertures – contrats alternatifs externes

(en %)



Note : Données issues des questionnaires de 24 réseaux alternatifs sur 24 participants.
Source : Actélior.

- impact selon les critères de tarification : âge, catégorie socioprofessionnelle, comportement fumeur/non-fumeur...
- sensibilité des caractéristiques de couvertures : franchises, exclusions...
- populations et types de crédits les plus impactés : bien objet du prêt, types de prêt...

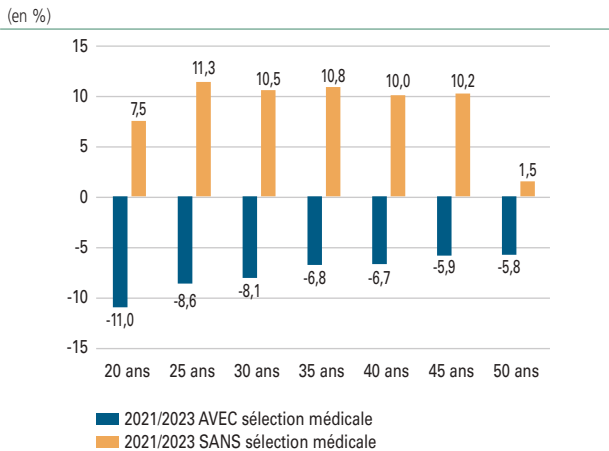
Une majorité des acteurs du marché alternatif externe ont fait part, dans leurs réponses au questionnaire, d'adaptations de leurs conditions de couverture. Parmi les bancassureurs, seul un indique une restriction de certains critères d'éligibilité au contrat, les autres indiquant qu'aucune modification n'a été apportée au contrat.

... En premier lieu sur les prix proposés SANS sélection médicale...

La majorité des organismes assureurs alternatifs ont modifié leur offre et proposé, à compter de l'été 2022, des barèmes avec un écart de prix entre contrats AVEC et SANS sélection médicale situé entre 15 % et 25 %. Cette différenciation s'est opérée via une augmentation moyenne des tarifs sur les profils SANS sélection médicale de 10 % environ, là où les contrats AVEC sélection médicale ont poursuivi leur baisse tarifaire de 8 % environ sur la même période.

Bien entendu, sur le marché alternatif, les décisions concernant le traitement des contrats AVEC sélection médicale ont été très variées, reflet de la diversité des acteurs. Certains

G25 Évolutions tarifaires moyennes des tarifs par âge (non fumeurs) – contrats alternatifs externes



Note : Données issues des tarifs fournis par 4 organismes assureurs alternatifs et intermédiaires en assurance.
Source : Actélior.

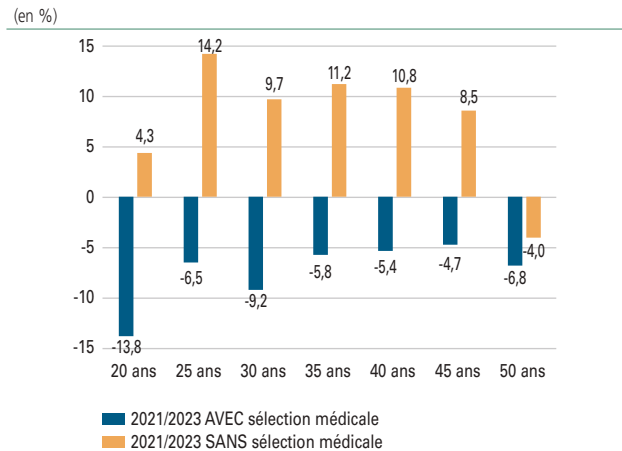
d’entre eux ont décidé de ne pas modifier leurs tarifs et continuent, sur les segments de clientèle SANS sélection médicale, de proposer des tarifs au même niveau que les contrats AVEC sélection médicale.

L’ensemble des bancassureurs, quant à eux, déclarent ne pas avoir modifié leurs barèmes tarifaires. Ainsi, ceux-ci ne proposent pas de différenciation entre profils AVEC et SANS sélection médicale.

En revanche, les tarifs réels proposés, quant à eux, montrent une réelle différence entre ces deux typologies de contrats : la baisse tarifaire importante observée ces dernières années s’est naturellement poursuivie sur les profils AVEC sélection médicale. Celle-ci a été nettement inférieure sur les profils SANS sélection médicale, pour lesquels les dérogations tarifaires ont été nettement réduites depuis fin 2021.

Cependant, dans un contexte de tension sur les taux et en particulier sur les taux d’usure, les pratiques bancaires

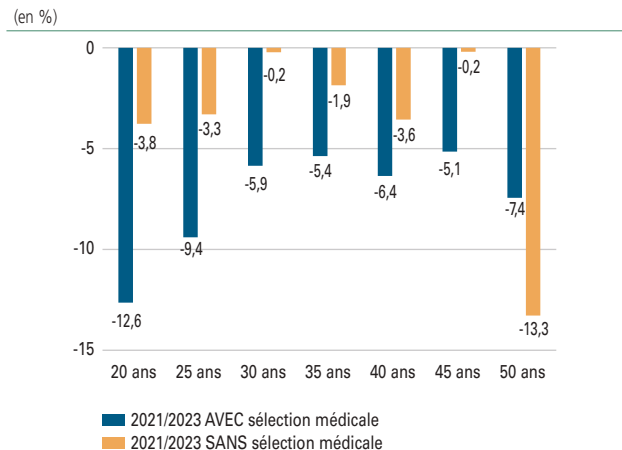
G26 Évolutions tarifaires moyennes des tarifs par âge (fumeurs) – contrats alternatifs externes



Note : Données issues des tarifs fournis par 4 organismes assureurs alternatifs et intermédiaires en assurance.
Source : Actélior.

ont été fortement perturbées en 2022 et en 2023 : afin de permettre aux clients un accès au crédit, indépendamment de toute considération relative à l’assurance emprunteur

G27 Évolutions tarifaires moyennes des tarifs par âge – contrats groupe bancaires



Note : Données issues des tarifs fournis par 4 réseaux bancaires.
Source : Actélior.

et notamment au risque et à la sélection médicale, de nombreuses dérogations tarifaires ont pu être octroyées par les réseaux bancaires.

... Et des évolutions dans les conditions générales des contrats qui rendent la comparaison moins aisée

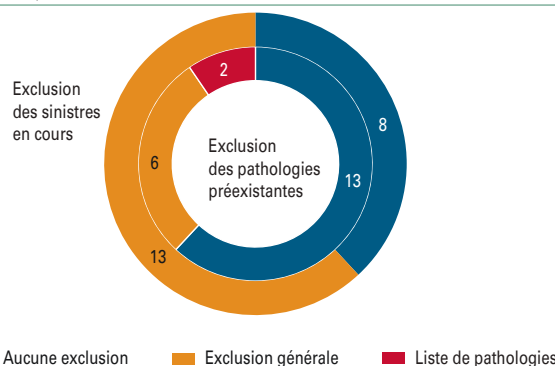
Les portefeuilles d'assurance emprunteur des organismes assureurs alternatifs sont nettement moins larges que ceux des bancassureurs : ils représentent aujourd'hui 16 % des contrats, répartis sur un grand nombre d'organismes assureurs. Les contrats groupe bancaires, quant à eux, représentent plus de 72 % des contrats, répartis sur une dizaine de bancassureurs. Ainsi, de manière similaire à ce qui a été observé sur les tarifs, la disparition du questionnaire médical sur les contrats dont le capital assuré est inférieur à 200 000 euros et l'âge au terme inférieur à 60 ans impacte les organismes assureurs alternatifs de manière nettement plus forte que les bancassureurs : ceux-ci bénéficient d'une mutualisation nettement plus faible.

Pour cette raison, un grand nombre d'organismes assureurs alternatifs ont apporté des ajustements à leurs contrats, afin de limiter leur risque et de se prémunir contre l'anti-sélection. Ces restrictions ont essentiellement porté sur les conditions d'adhésion et, de manière très minoritaire, sur la mise en place d'exclusions.

Du côté des groupes bancaires, selon les réponses apportées au questionnaire, aucun contrat groupe bancaire n'a connu de modification contractuelle conduisant à une restriction des conditions d'adhésion. Un bancassureur a mis en place une exclusion des pathologies préexistantes.

G28 Exclusions apportées au contrat

(en nombre)



Note : Pour 21 organismes assureurs alternatifs et intermédiaires en assurance ayant répondu.
Source : Actélior.

À ce titre, deux types d'exclusions sont proposées sur les contrats :

- la première, considérée de droit public, dite « exclusion des sinistres en cours », précise que les arrêts de travail en cours au moment de l'adhésion ne sont pas pris en charge sur le contrat ;
- la seconde, dite « exclusion des pathologies préexistantes » indique que les affections dont la première constatation est antérieure à la date d'adhésion au contrat sont exclues de la couverture.

L'exclusion des sinistres en cours est précisée sur 13 contrats alternatifs externes parmi les 21 répondants au questionnaire. Elle est par ailleurs précisée par 3 contrats groupe bancaires sur les 8 répondants. Cette exclusion, de droit public, représente plus une meilleure information du

souscripteur qu'une réelle exclusion au contrat. Cependant, quelques contrats ajoutent à cette notion d'exclusion des sinistres en cours celle de leurs « suites et conséquences ». Cette indication supplémentaire emporte alors les rechutes et/ou prolongations d'arrêt de travail en invalidité qui, dans ce cas, ne sont pas d'ordre public.

Concernant l'exclusion des pathologies préexistantes, 8 acteurs du marché alternatif sur 19 répondants indiquent l'avoir retenue, selon deux modalités différentes :

- une exclusion « générale », c'est-à-dire excluant l'ensemble des pathologies préexistantes ;
- une exclusion fondée sur une liste précise de pathologies.

La mise en place de telles exclusions revient à reporter la sélection médicale à l'adhésion vers une exclusion de prise en charge au moment du sinistre, à la fois moins claire pour l'assuré et en décalage avec l'esprit de la loi Lemoine : certaines personnes, auparavant couvertes pour les conséquences de pathologies déclarées au moment de l'adhésion suite à acceptation par l'organisme assureur, se verront, dans cette situation, exclues de la couverture. C'est notamment le cas pour l'ensemble des risques aggravés, à l'exception de ceux concernés par le droit à l'oubli.

Afin de préciser cette situation, Actélior a, à la demande du CCSF, étudié les conditions générales de 38 contrats proposés par les principaux organismes assureurs et courtiers grossistes du marché alternatif :

- parmi ces contrats, 31 font référence à la loi Lemoine et à l'absence de sélection médicale sur certains profils⁷ ;

- 27 contrats font état d'une exclusion des sinistres en cours ;

- seulement 6 notices d'information parmi celles faisant référence à la loi Lemoine présentent une clause d'exclusion des pathologies préexistantes : pour 5 d'entre elles, une exclusion « générale » et, pour une seule, une exclusion fondée sur une liste précise de pathologies.

Quelques exemples d'exclusions formulées :

« L'assureur ne garantit pas les suites et conséquences des affections dont la première constatation est antérieure à la date d'effet des garanties. Cependant, les suites et conséquences des affections déclarées lors de l'adhésion, dès lors que les informations relatives à l'état de santé peuvent être sollicitées, sont garanties sauf notification de l'exclusion à l'assuré ou mention faite au certificat d'adhésion. »

« Ne sont pas pris en charge au titre de la garantie Décès les suites et conséquences des Maladies, Accidents ou Infirmités dont les premières manifestations sont antérieures à la date d'effet de l'adhésion. Toutefois, si l'assurance a fait l'objet d'un questionnaire de santé, les suites et conséquences des affections déclarées à cette occasion, ainsi que celles non visées par celui-ci, sont garanties sauf notification de l'exclusion à l'assuré ou mention particulière faite au Certificat Individuel d'Adhésion. Il en est de même des affections frappées du droit à l'oubli. »

⁷ Certains contrats d'assurance emprunteur (une minorité) peuvent être réservés à des profils de clients AVEC sélection médicale, l'assureur ayant alors choisi de différencier ses conditions d'assurance.

« Exclusions communes à toutes les garanties :

Les suites et conséquences d'accident ou de maladie, dont la première constatation médicale est antérieure à la date d'émission du certificat d'adhésion, exceptées, le cas échéant :

- Les suites et conséquences de maladies concernées par le droit à l'oubli à l'adhésion ;
- Les affections déclarées par l'assuré, et non expressément exclues dans les conditions particulières. »

« Sont exclus de la garantie :

[...] 3-1) d'une invalidité préexistante à la date d'effet des garanties, de maladies dont la première constatation médicale est antérieure à la date d'effet des garanties ou d'accidents dont la date de survenance est antérieure à la date d'effet des garanties, sauf si ils ont été déclarés à l'assureur et n'ont pas été formellement exclus par l'assureur dans les conditions d'assurance signées par l'assuré, ou si ils entrent dans le champ du droit à l'oubli et de la grille de référence prévus par la convention AERAS en vigueur à la date d'adhésion. »

Exclusion fondée sur une liste de pathologies :

« Outre les exclusions mentionnées à l'article 11.1, les exclusions ci-après s'appliquent aux garanties IPT, ITT et IPP :

- fibromyalgies ou syndrome polyalgique idiopathique diffus et syndrome de fatigue chronique ;
- les pathologies et/ou affections listées ci-dessous médicalement constatées à une date antérieure à celle de la prise d'effet des garanties, leurs suites et conséquences :
 - polyarthrite rhumatoïde,
 - spondylarthrite ankylosante,
 - affections neurologiques de l'encéphale et/ou de la moelle épinière,
 - pathologies ostéoarticulaires et périarticulaires de(des) l'épaule(s) droite et/ou gauche. »

À l'heure où ce bilan est rédigé, plusieurs assureurs proposant l'une des clauses d'antériorité précitées indiquent être en cours de révision de leurs contrats et de suppression de ces clauses.

Dans le cadre de ce bilan, le CCSF a été sollicité et a tenu à recevoir le témoignage d'associations de malades et anciens malades.

Celles-ci ont dénoncé le fait que, selon elles, « Certains acteurs ne jouent pas le jeu ». Elles ont indiqué que certains acteurs :

- pratiquent des tarifs plus élevés sur les contrats SANS sélection médicale ;
- orientent les personnes qui n'ont pas de souci de santé vers des contrats AVEC sélection médicale ;
- conseillent aux emprunteurs de modifier leurs quotités assurées, de déclarer des encours assurés supérieurs ou de souscrire un emprunt qui dépasse les seuils prévus, à partir d'un questionnaire oral visant à sortir du dispositif toutes les personnes en bonne santé ou sans « passif médical » ;
- imposent un contrat AVEC questionnaire médical, alors que les seuils ne sont pas dépassés ;
- excluent dans leurs contrats toute pathologie préexistante au moment de la signature du contrat ;
- interprètent de manière très extensive la limite du 60^e anniversaire en y intégrant les potentielles suspensions du contrat à prévoir.

La crainte associée à ces pratiques revient à organiser la sur-sinistralité du régime Lemoine en organisant sa démutualisation via l'exclusion des « bons risques », orientés vers des contrats AVEC sélection médicale.

La complexité des contrats d'assurance emprunteur et le souhait d'harmonisation des questionnaires médicaux ont également été soulignés par ces associations.

4

Une poursuite de la baisse tarifaire

4.1 Malgré les incertitudes du marché...

La loi Lemoine, que ce soit avec la libéralisation de la substitution d'assurance ou avec l'abandon de la sélection médicale pour certains profils, a généré un contexte d'incertitude sur le marché de l'assurance emprunteur. Elle n'a cependant pas freiné la tendance à la baisse des tarifs observée à l'occasion du bilan de l'assurance emprunteur réalisé par le CCSF en 2020.

En revanche, à la différence de ce qui avait été observé lors du précédent bilan, la baisse tarifaire des contrats groupe bancaires, depuis 2019 :

- a été nettement plus homogène par tranche d'âge : tous les assurés ont bénéficié de cette baisse tarifaire, là où,

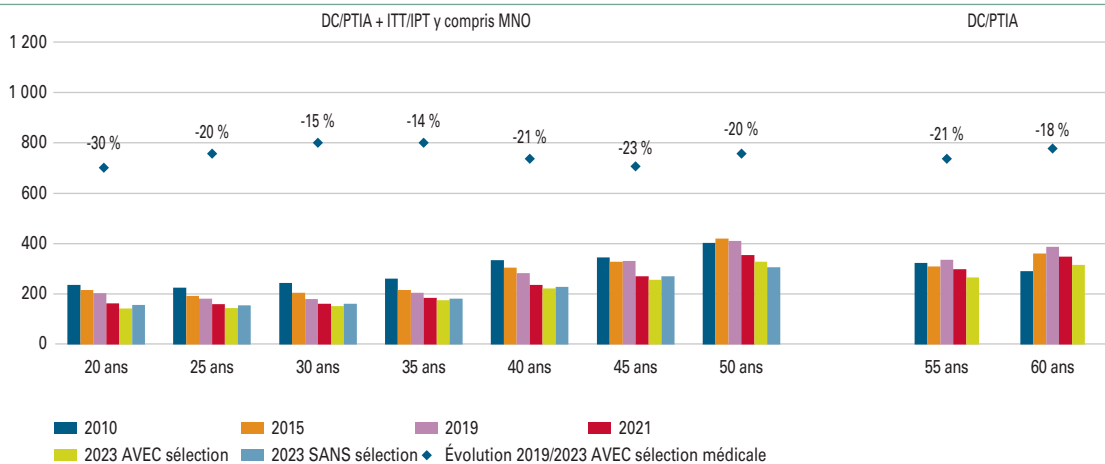
entre 2010 et 2019, les plus jeunes avaient auparavant connu une baisse plus forte, et les plus âgés une augmentation de leurs tarifs ;

- a été plus importante que celle des contrats alternatifs, notamment sur les profils les plus nombreux, entre 35 et 45 ans, non-fumeurs : entre 15 % et 23 % de baisse moyenne observée sur les contrats groupe bancaires pour 2 % à 9 % de baisse moyenne observée sur les contrats alternatifs externes.

L'évolution des contrats alternatifs externes a, quant à elle, accru les écarts entre profils, avec de fortes réductions sur les plus jeunes et les non-fumeurs, et une augmentation sur les profils fumeurs et plus âgés.

G29 Vision moyenne des tarifs annuels groupe bancaires par âge

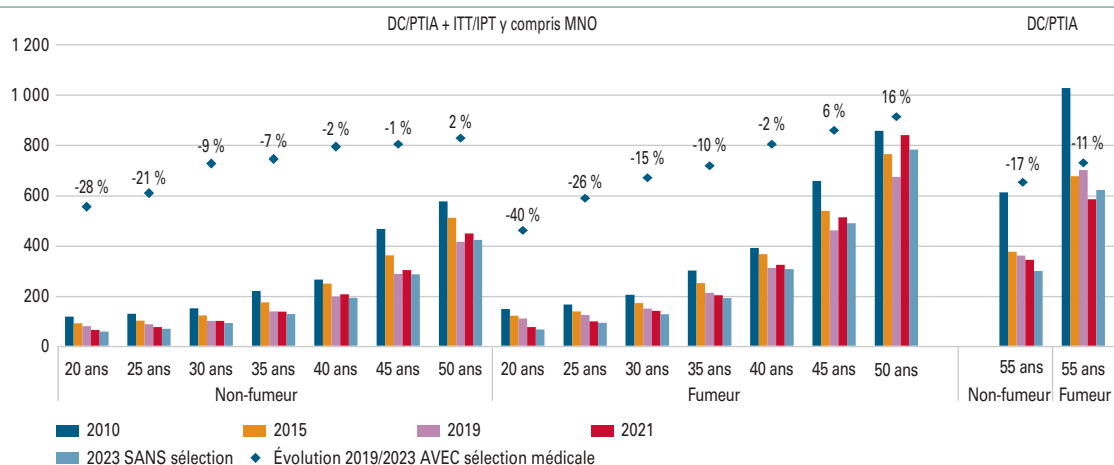
(en euros)



Note : Données issues des tarifs fournis par 4 réseaux bancaires.
Source : Actélior.

G30 Vision moyenne des tarifs annuels alternatifs externes AVEC sélection médicale par âge et fumeur/non-fumeur

(en euros)



Note : Données issues des tarifs fournis par 4 organismes assureurs alternatifs et intermédiaires en assurance.
Source : Actélior.

4.2 ... Avec des différences tarifaires très variables selon les profils

Comme indiqué précédemment, les contrats alternatifs externes présentent un avantage tarifaire par rapport aux contrats groupe bancaires pour un certain nombre d'assurés (hors analyse des garanties). Ces écarts sont

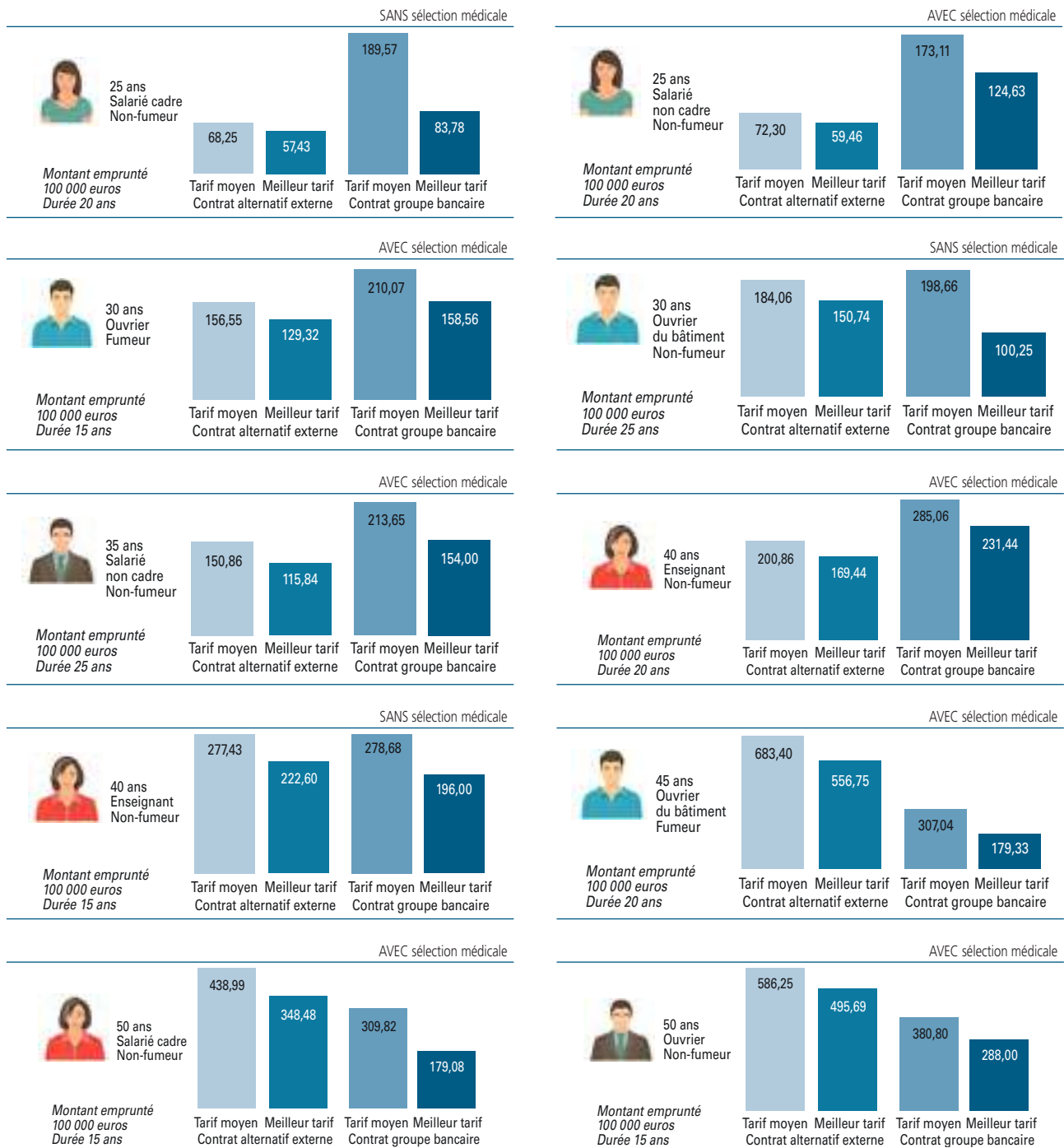
bien entendu très variables selon les acteurs du marché, les profils de clients et les montants empruntés.

L'objet des profils retenus ci-dessous est de présenter de manière simple et explicite des exemples d'écarts tarifaires pour des profils de caractéristiques différentes, sans que ceux-ci ne soient représentatifs des populations souscriptrices de crédit.

Exemples de tarifs annuels 2023 et comparaison entre contrats groupe bancaires et contrats alternatifs externes

Garantie DC/PTIA, ITT/IPT y compris MNO

Tarifs (en euros) fournis selon les profils définis dans le questionnaire



5

Des difficultés persistantes sur le marché alternatif

5.1 Un marché pacifié depuis le bilan 2020

Lors du bilan 2020 de l'assurance emprunteur, la constatation faite par la quasi-unanimité des acteurs du marché alternatif, dans leurs réponses au questionnaire, était celle d'un marché très difficile sur lequel ils rencontraient de nombreuses difficultés, notamment face à des politiques et pratiques très différentes d'un réseau bancaire à l'autre, et à des processus de délégation et de changement d'assurance très complexes et difficiles à mettre en œuvre.

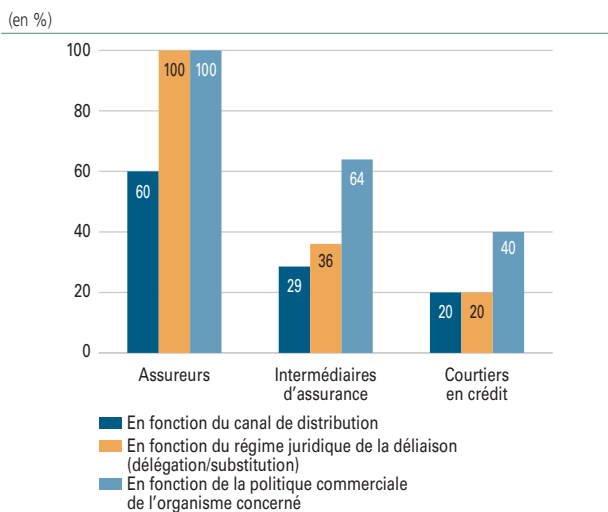
Les réponses faites au questionnaire, dans le cadre de ce bilan de la loi Lemoine, mettent en avant une nette amélioration de la situation, avec des acteurs du marché alternatif qui à la fois ont industrialisé et centralisé leurs processus (généralisation du recours au mandat de substitution, par

exemple), et se sont adaptés aux exigences et différences entre réseaux bancaires,

- tant du point de vue du processus en lui-même : adresses, documents... ;
- que des éléments demandés pour un changement d'assurance, sur lesquels certains réseaux bancaires peuvent présenter des spécificités.

Par ailleurs, les réponses de ces acteurs aux questionnaires révèlent des niveaux de satisfaction très différents, avec en particulier les organismes assureurs arrivés plus tardivement dans la gestion du processus, nettement plus en difficulté que les courtiers grossistes, qui ont beaucoup investi dans l'optimisation de leur gestion, et les courtiers en crédit.

G31 Part des acteurs ayant rencontré des difficultés



Note : Données issues des questionnaires de 5 assureurs alternatifs sur 8 participants, de 14 intermédiaires sur 15 participants et de 5 courtiers en crédit sur 5 participants.
Source : Actélior.

5.2 ... Sur lequel les acteurs du marché alternatif se sont professionnalisés et adaptés, mais rencontrent encore certaines difficultés

D'un point de vue opérationnel, l'activité réalisée par les distributeurs de contrats alternatifs externes s'appuie sur 4 étapes :

- étape 1 : la captation de clients, souscripteurs de crédits à l'octroi pour la délégation d'assurance, ou candidats au changement d'assurance pour la substitution. Les acteurs du marché alternatif investissent énormément dans la recherche de nouveaux clients : assurés sur d'autres produits, notamment multirisques habitation (MRH),

anciens prospects de courtiers en crédit, contacts obtenus *via* un référencement internet... ;

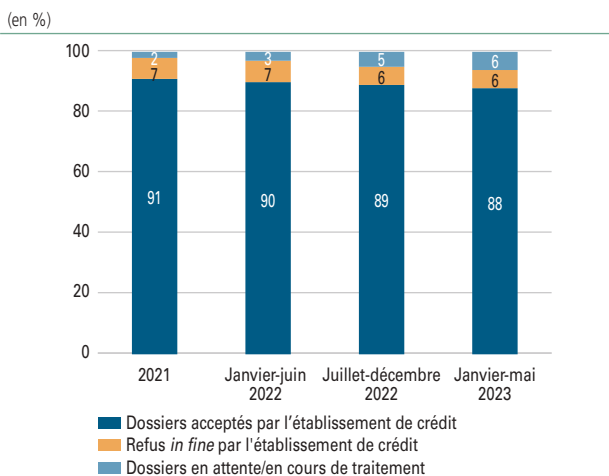
- étape 2 : accompagnement du client dans le processus de souscription de son contrat d'assurance emprunteur : conseil dans le choix du produit et des garanties, validation du respect des critères d'équivalence du réseau bancaire, ajustement des paramètres du prêt (nouveau ou en cours) et souscription médicale éventuelle ;
- étape 3 : suivi et/ou pilotage (en cas de mandat de délégation) du processus de délégation ou de substitution. Pour ce qui est de la substitution d'assurance, cela consiste en l'envoi d'un dossier complet au réseau bancaire pour validation de la demande de changement d'assurance, à l'ajustement éventuel de l'offre et au suivi du processus de changement d'assurance. Cette étape peut notamment générer plusieurs aller/retours avec le réseau bancaire ;

- étape 4 : formalisation du changement d'assurance, dès lors que le client a retourné l'avenant au contrat de prêt signé, avenant formalisant le changement d'assurance.

Réseaux bancaires et acteurs du marché alternatif disposent par nature de niveaux d'information différents, liés à l'échange de documents (demandes de changement d'assurance, courriers de réponse, avenant au contrat de prêt...). Ceci conduit à la constatation, chez l'ensemble des acteurs, d'un taux d'acceptation des demandes de substitutions très élevé : entre 88 % et 90 % pour les réseaux bancaires et entre 70 % et 87 % pour les intermédiaires en assurance.

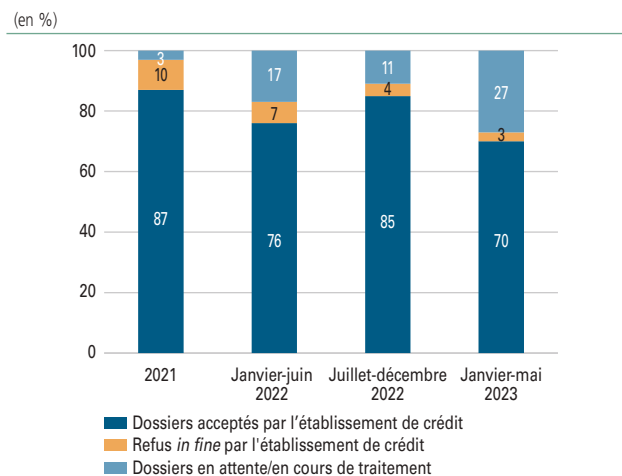
Mais la vision des acteurs quant à la gestion des substitutions reste divergente sur les dossiers les plus récents, signe d'un déficit de communication.

G32 Vision des demandes de substitution reçues



Note : Données issues des questionnaires de 7 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

G33 Vision des demandes de substitution transmises



Note : Données issues des questionnaires de 11 intermédiaires sur 15 participants.
Source : Actélior.

Des divergences d'interprétation importantes dans l'analyse des motifs de refus ou ajournement des demandes de substitution

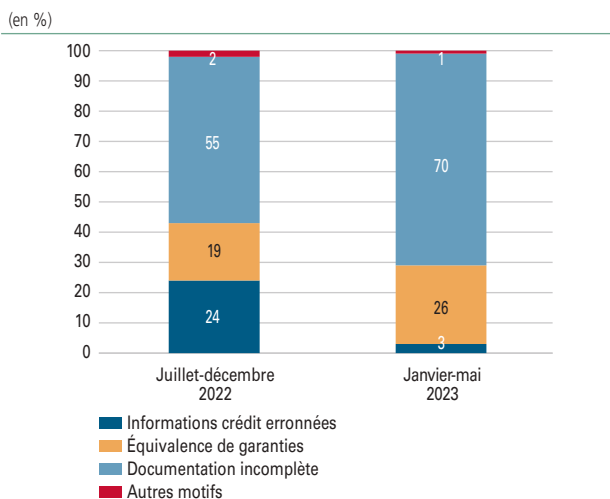
Pour les réseaux bancaires, le motif principal de refus concerne de manière très majoritaire la complétude du dossier de demande, là où, de manière également très majoritaire, elle concerne pour les intermédiaires en assurance les informations liées au crédit.

Ces motifs de refus ou ajournement sont à l'origine de nombreux échanges et allers-retours entre les distributeurs ou directement les clients et les réseaux bancaires, dans le cadre des demandes de changement d'assurance.

Cet indicateur met en avant deux éléments :

- l'amélioration des processus de souscription et d'accompagnement des acteurs du marché alternatif,

G34 Motifs de refus/ajournements des demandes de substitution – vision des réseaux bancaires



Note : Données issues des questionnaires de 7 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

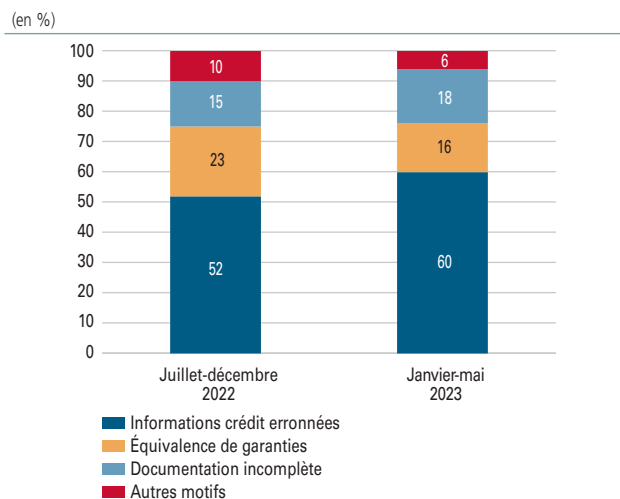
qui proposent des dossiers complets dans plus de 50 % des cas ;

- l'amélioration de la situation entre le deuxième semestre 2022 et le premier semestre 2023⁸, avec un traitement après un seul échange qui passe de 50 % des dossiers à 61 % des dossiers.

Cette évolution est donc à la fois liée à un meilleur traitement par les banques des dossiers, avec un renforcement des équipes dédiées et surtout à une montée en compétence des cellules des acteurs alternatifs s'occupant des substitutions, qui ont su, sur la période, à la fois s'adapter et accroître de manière significative leurs volumes de production.

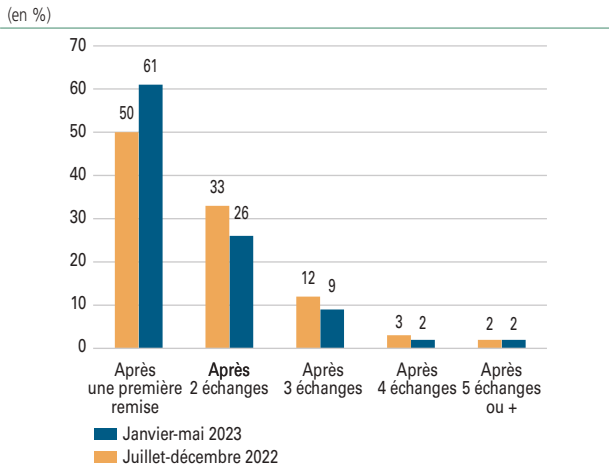
⁸ Sur le premier semestre 2023, 42 % des dossiers restent en cours d'analyse, contre 21 % sur le second semestre 2022. Ces dossiers correspondent à des situations ayant généré de multiples échanges, ce qui devrait, à terme, atténuer la perception de cette amélioration.

G35 Motifs de refus/ajournements des demandes de substitution – vision des acteurs alternatifs



Note : Données issues des questionnaires de 9 intermédiaires sur 15 participants.
Source : Actélior.

G36 Aller-retours entre distributeur et réseau bancaire avant acceptation/refus du dossier – vision des acteurs alternatifs



Note : Données issues des questionnaires de 9 intermédiaires sur 15 participants.
Source : Actélior.

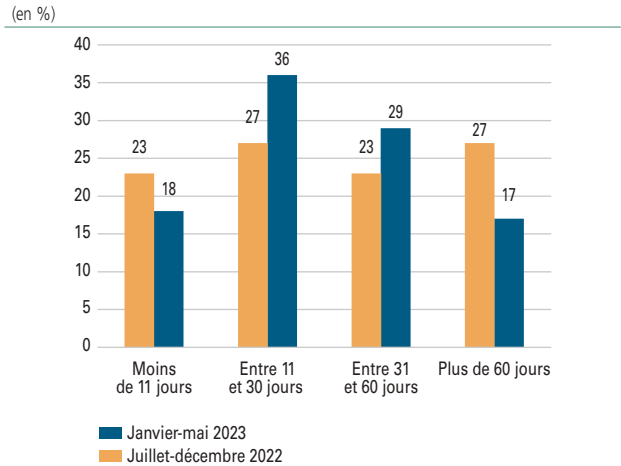
Autre point de débat, le délai de traitement par les réseaux bancaires de 11 jours entre la réception de la demande et la décision d'acceptation ou de refus

Les acteurs du marché alternatif intervenant dans le cadre d'un mandat observent que le délai de 11 jours n'est tenu que dans une minorité des cas : 23 % fin 2022 et 18 % en 2023 mais selon les éléments transmis par les intermédiaires, la situation globale ressort plutôt en amélioration.

Selon la réglementation, le changement d'assurance n'est effectif pour le réseau bancaire qu'à réception de l'avenant au contrat de prêt signé, après le délai de 11 jours prévu par la loi.

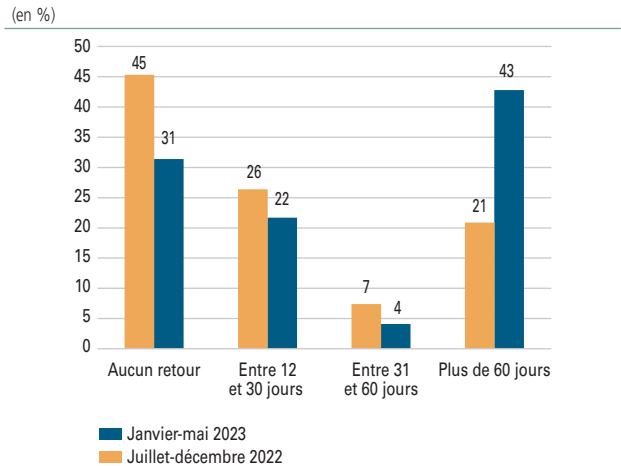
Selon les éléments transmis par les réseaux bancaires, les délais de retour de ces avenants par le client sont parfois importants : en 2023, seul un tiers d'entre eux retourne

G37 Délais de traitement des demandes de substitution – vision des acteurs alternatifs



Note : Données issues des questionnaires de 9 intermédiaires sur 15 participants.
Source : Actélior.

G38 Délais de retour de l'avenant signé par le client



Note : Données issues des questionnaires de 6 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

l'avenant dans le mois suivant son émission et le chiffre est de 50 % en 2022.

La conséquence de cette situation est à la fois un différé de mise en œuvre effective de la résiliation et, dans certains cas, une double facturation des primes pour le client, sur le nouveau contrat alternatif externe, et sur le contrat groupe bancaire non résilié.

5.3 Pour les courtiers en crédit, la situation reste particulièrement difficile

Les courtiers en crédit connaissent, depuis début 2022, une situation difficile, souffrant notamment de la forte baisse du marché du crédit et du durcissement dans l'application des critères d'octroi.

Ceci a eu un impact direct sur les taux de délégation accordés dans le cadre de leur activité. La part des délégations externes dans la distribution de crédits, en 2019, était de 36 %⁹. Selon les informations transmises par les courtiers en crédit ayant participé à l'étude, leur part

a fortement chuté : 19 % en 2020, 18 % en 2021, puis 14 % en 2022 et 12 % en 2023.

Par ailleurs, la part de ces contrats est très variable d'un réseau bancaire à l'autre, et, en même temps, en forte baisse sur la moitié d'entre eux (banques A, B et C).

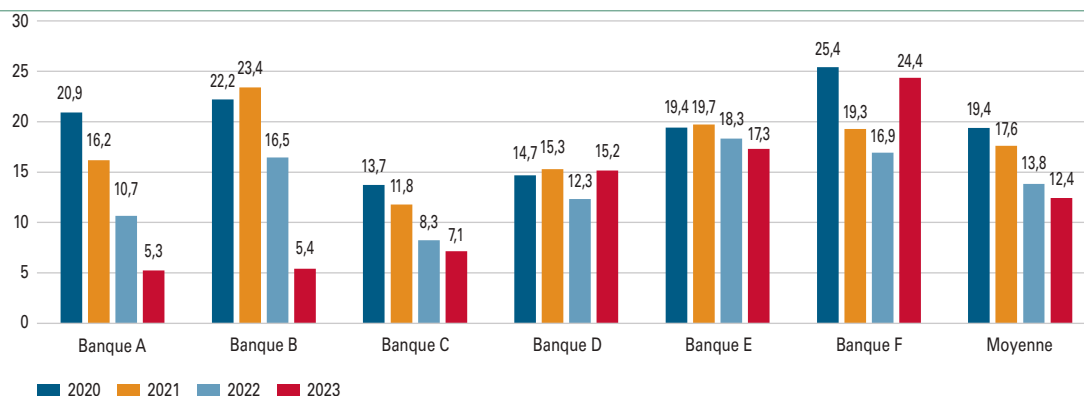
Par nature, les courtiers en crédit n'interviennent qu'à l'octroi, et ne sont par conséquent pas concernés par la résiliation. Ils le sont en revanche par l'abandon de la sélection médicale sur les contrats dont le capital assuré est inférieur à 200 000 euros et l'âge au terme inférieur à 60 ans.

Néanmoins, par nature, les courtiers en crédit s'adressent avant tout à des profils citadins et sollicitant des crédits de montant plus élevés que la moyenne. Ceci conduit naturellement les courtiers en crédit à ne distribuer des contrats SANS sélection médicale que dans 14 % des cas contre 23 % environ pour le reste du marché.

⁹ Selon le bilan Assurance emprunteur du CCSF de 2020.

G39 Taux d'équipement en délégation d'assurance à l'octroi du crédit

(en %)



Note : Données issues des questionnaires de 5 courtiers en crédit sur 5 participants.
Source : Actélior.

6

Quelques différences dans la gestion des sinistres

Les contrats d'assurance emprunteur sont par nature complexes, et s'appuient sur des logiques différentes entre contrats groupe bancaires et contrats alternatifs (bancaires et externes) :

- les contrats groupe bancaires s'appuient sur une très forte mutualisation, avec notamment un grand nombre d'adhérents. Ils sont par ailleurs conçus pour être distribués par des réseaux bancaires multi-spécialistes. Ces contrats sont ainsi construits dans une optique de distribution large et simple, avec en particulier des conditions d'éligibilité simples et adaptées à la distribution de crédit du partenaire bancaire, et des exclusions réduites ;
- les contrats alternatifs externes, dans leur majorité, s'appuient sur une vision plus technique de l'assurance emprunteur, tant du point de vue tarifaire (segmentation) que des produits en eux-mêmes, avec des critères d'éligibilité et des limites plus précis, des exclusions plus nombreuses mais pour certaines rachetables par l'intermédiaire de la souscription d'options de couverture spécifiques.

L'étude du CCSF sur les garanties de l'assurance emprunteur publiée en janvier 2022 a par ailleurs mis en évidence des conditions de couverture des contrats d'assurance complexes et très variables d'un produit à l'autre, et une complexité accrue des contrats alternatifs. Cette complexité est naturellement liée à un niveau de compréhension des garanties par le client, et aux taux d'acceptation ou de refus de sinistres.

L'analyse des statistiques relatives au traitement des sinistres est un exercice difficile, les pratiques des différents opérateurs de gestion du marché et leurs conditions d'exercice de leur activité étant très différentes. Leur interprétation doit par conséquent être effectuée avec une immense

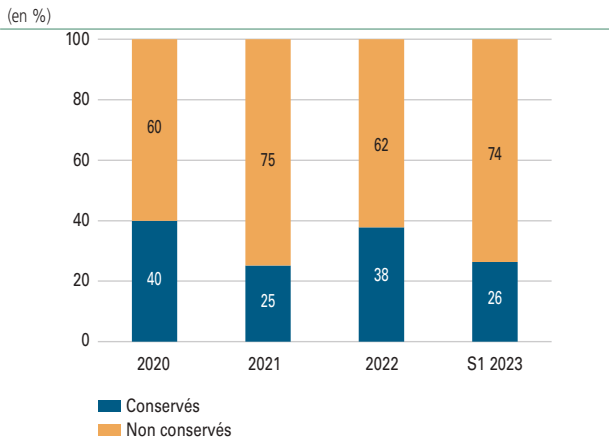
précaution. À titre d'exemple, les échanges menés dans le cadre du bilan de la loi Lemoine 2023 ont conduit à mettre en évidence des processus de déclaration de sinistre très différents entre les contrats groupe bancaires et les contrats alternatifs externes :

- dans le cas des contrats groupe bancaires, la déclaration de sinistre s'appuie très fréquemment sur le réseau bancaire et en particulier le conseiller, qui va accompagner son client et/ou ses ayants droit en cas de sinistre lié à un arrêt de travail ou un décès. Il joue ainsi le rôle de premier filtre dans la déclaration de sinistre, et évite que certains sinistres ne soient déclarés à l'organisme assureur de manière erronée ;
- pour les contrats alternatifs externes, la déclaration de sinistre se fait directement auprès de l'organisme assureur, sans intervention préalable, et peut générer certaines déclarations erronées : erreur de contrat ou d'organisme assureur, franchise non écoulee... Ces situations génèrent un nombre important de contrats « sans suite » chez les organismes assureurs alternatifs, en général classés en « refus ».

6.1 Les sinistres non éligibles : un défaut d'information

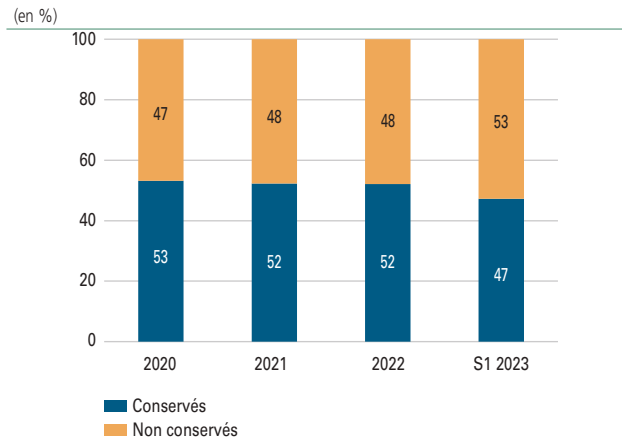
Dans le cadre de leur réponse à ce bilan, certains acteurs du marché ont exclu des statistiques relatives aux sinistres, des demandes d'indemnisation considérées comme « non éligibles », afin de mettre en cohérence l'appréhension des refus de couverture sur les deux catégories de contrats. Ceci a conduit à l'exclusion dans l'étude d'une part très importante des sinistres refusés :

G40 Sinistres DC/PTIA non éligibles



Note : a) Données issues des questionnaires de 7 assureurs alternatifs sur 8 participants et 3 intermédiaires sur 15 participants.
Source : Actélior.

G41 Sinistres incapacité/invalidité non éligibles



Note : a) Données issues des questionnaires de 7 assureurs alternatifs sur 8 participants et 3 intermédiaires sur 15 participants.
Source : Actélior.

En effet, entre 60 % et 75 % des sinistres refusés correspondent, selon ces retours, à des situations d'assurés ou d'ayants droit déclarant des sinistres de manière erronée : erreur d'assureur, sinistre déclaré durant la période de franchise, âge maximum de couverture dépassé... Ces demandes d'indemnisation ont donc été exclues du décompte de sinistres repris dans les analyses.

Cette situation met en lumière une très mauvaise connaissance des contrats d'assurance emprunteur par les assurés et leurs ayants droit et une information insuffisante de la part des assureurs. Mais cette situation devrait s'améliorer à l'avenir avec l'obligation d'information annuelle des clients faite aux assureurs.

6.2 Des taux de refus de prise en charge non négligeables et des délais d'instruction toujours longs

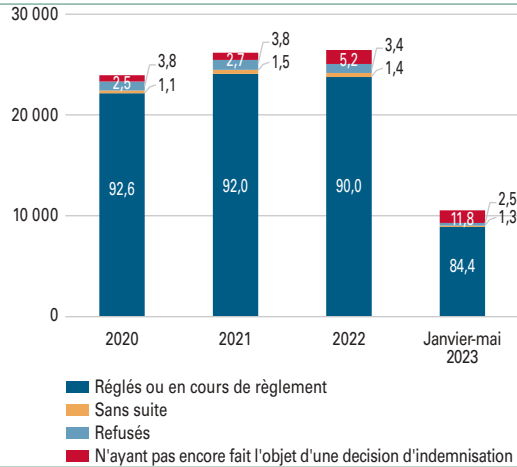
Les contrats alternatifs externes sont en général plus complexes et présentent une profondeur historique moindre que les contrats groupe bancaires. Cette situation conduit naturellement à des taux de refus de prise en charge légèrement plus élevés sur les contrats les plus complexes et plus jeunes, avec notamment un poids des refus de certains sinistres précoces plus élevé :

- sur les risques décès / PTIA, les refus représentent de 2,5 % (en 2023) à 4,4 % (en 2021) et même 8,3 % (en 2020¹⁰) des sinistres sur les contrats alternatifs externes. Ils sont de 2,5 % (en 2023) à 3,8 % (en 2020 et en 2021) sur les contrats groupe bancaires ;

10 Sur des volumétries de sinistres toutefois moins importantes.

G42 Bancassureurs – sinistres DC/PTIA par année selon leur état

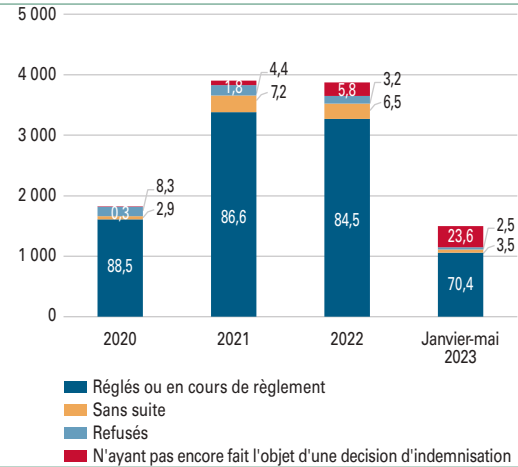
(en nombre de contrats ; taux en %)



Note : a) Données issues des questionnaires de 8 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

G43 Assureurs et intermédiaires – sinistres DC/PTIA par année selon leur état

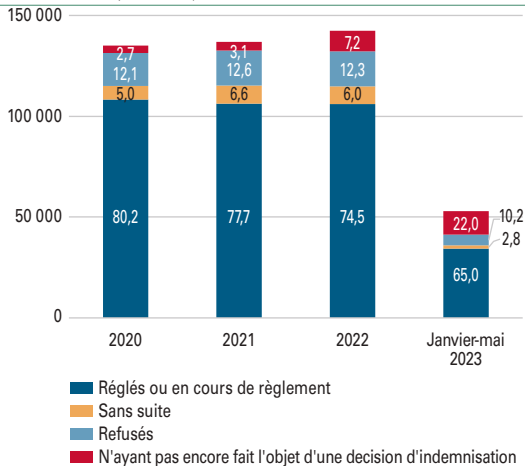
(en nombre de contrats ; taux en %)



Note : a) Données issues des questionnaires de 7 assureurs alternatifs sur 8 participants et 3 intermédiaires sur 15 participants.
Source : Actélior.

G44 Bancassureurs – sinistres ITT, IPT, IPP par année selon leur état

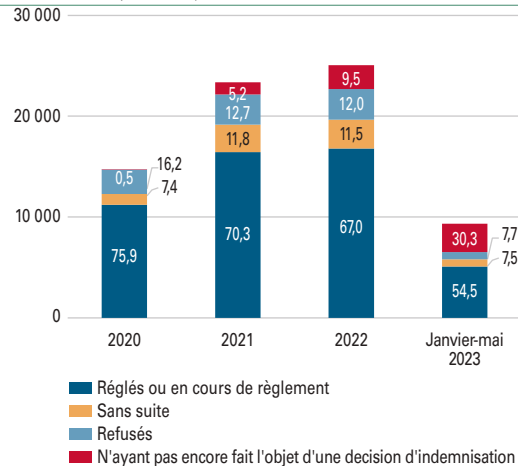
(en nombre de contrats ; taux en %)



Note : a) Données issues des questionnaires de 8 réseaux bancaires sur 8 participants.
Source : Actélior.

G45 Assureurs et intermédiaires – sinistres ITT, IPT, IPP par année selon leur état

(en nombre de contrats ; taux en %)



Note : a) Données issues des questionnaires de 7 assureurs alternatifs sur 8 participants et de 3 intermédiaires sur 15 participants.
Source : Actélior.

- sur les risques incapacité/invalidité, les refus représentent de 10,2 % (en 2023) à 12,8 % (en 2021) des sinistres sur les contrats groupe bancaires. Ils sont de 7,7 % (en 2023) à 12,6 % (en 2021), et même 16,3 % sur les contrats alternatifs externes.

Le nombre de sinistres n’ayant pas encore fait l’objet d’une décision d’indemnisation, quant à lui, reste élevé :

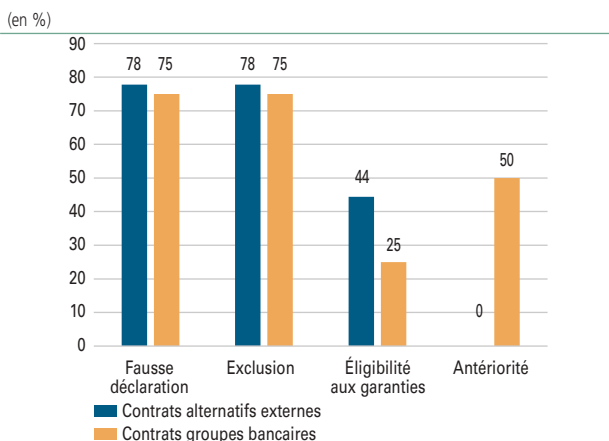
- pour les contrats groupe bancaires, sur les garanties décès/PTIA, il représente 5,2 % des sinistres survenus en 2022, et encore 2,5 % de ceux survenus en 2020. En ce qui concerne les garanties incapacité/invalidité, il représente 7,2 % des sinistres survenus en 2022, et encore 2,7 % de ceux survenus en 2020 ;
- pour les contrats alternatifs externes, sur les garanties décès/PTIA, il représente 5,8 % des sinistres survenus

en 2022, et seulement 0,3 % de ceux survenus en 2020. En ce qui concerne les garanties incapacité/invalidité, il représente 9,5 % des sinistres survenus en 2022, et 0,5 % de ceux survenus en 2020.

Enfin, l’analyse des principaux motifs de refus d’indemnisation sur les contrats groupe bancaires et sur les contrats alternatifs externes conduit à des situations relativement proches, avec deux principaux motifs mis en avant par les participants à l’étude : la fausse déclaration et l’exclusion de garanties.

Selon les acteurs du marché alternatifs externes ayant répondu à l’enquête, un motif important de refus de garanties concerne des assurés ayant effectué une fausse déclaration intentionnelle, avec des questionnaires médicaux vierges, alors que certaines pathologies graves avaient été diagnostiquées antérieurement à l’adhésion. Dans ces situations, les assurés n’ont effectué aucune réclamation, conscients de la situation, et expliqué qu’ils avaient procédé ainsi à la suite d’un refus d’adhésion sur un précédent contrat (en général contrat groupe bancaire), et afin d’obtenir tout de même un accès au crédit.

G46 Principaux motifs de refus d’indemnisation : part des acteurs les ayant cités



Note : a) Données issues des questionnaires, pour 9 organismes assureurs alternatifs et intermédiaires en assurance et 4 bancassureurs ayant répondu.
Source : Actélior.

6.3 Quelques questions subsistent dans les modalités de prise en charge de certains sinistres

La loi Lemoine a généré une hausse significative des substitutions d’assurance. La rédaction des conditions de prise en charge des sinistres dans les contrats d’assurance emprunteur peut, dans certains cas, faire apparaître des « trous dans la raquette » pour l’assuré, en particulier en

cas de sinistre dont la survenance est antérieure à la date de résiliation et la fin de franchise (et donc le début de prise en charge) postérieure à cette date.

Un cas soulevé auprès de la Médiation de l'Assurance a mis en avant une situation de ce type (cf. ci-après).

Cet extrait est volontairement anonymisé.

« Concomitamment à la souscription de deux prêts, un individu a souscrit à deux contrats collectifs d'assurance souscrits par la Banque A auprès de l'entreprise Assureur A. Ces contrats ont notamment pour objet de le couvrir en cas de décès, perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA), invalidité totale et définitive (ITD) et incapacité temporaire totale de travail (ITT).

En date du 21 mai 2021, celui-ci a effectué une substitution d'assurance au profit de l'Assureur B, et sollicité la résiliation des anciens contrats, le nouveau contrat devant prendre effet le 10 août 2021.

En mai 2021, il a appris qu'il était atteint d'une pathologie et en a informé l'Assureur B.

Le 5 juillet 2021, il a été placé en arrêt de travail au titre de la pathologie susmentionnée et en a demandé la prise en charge par l'assureur.

Le 19 août 2021, l'Assureur B a l'informé que compte tenu de sa nouvelle déclaration médicale, elle a mis fin à son contrat en date du 10 août 2021 et procédé au remboursement des cotisations déjà prélevées.

Le 21 mars 2022, l'Assureur A a refusé de prendre en charge l'arrêt de travail au motif qu'en cas d'ITT, la notice d'information prévoit un délai de carence de 90 jours avant que l'arrêt de travail soit pris en charge, or la résiliation du contrat est intervenue avant la fin de la période de franchise.

[...]

L'article L.113-12-2 du Code des assurances, régit le mécanisme de substitution d'assurance en ces termes : « Si l'assuré fait usage du droit de résiliation mentionné au présent alinéa ou à l'article L. 113-12 du présent Code, il notifie à l'assureur par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique la décision du prêteur prévue au deuxième alinéa de l'article L. 313-31 du Code de la consommation ainsi que la date de prise d'effet du contrat d'assurance accepté en substitution par le prêteur. En cas d'acceptation par le prêteur, la résiliation du contrat d'assurance prend effet dix jours après la réception par l'assureur de la décision du prêteur ou à la date de prise d'effet du contrat accepté en substitution par le prêteur si celle-ci est postérieure ».

[...]

Le nouvel assureur a sollicité, auprès de l'établissement bancaire, la résiliation du contrat de l'Assureur A, résiliation qui a été acceptée par cette dernière par courrier du 20 mai 2021, lequel précise que « la résiliation de votre contrat d'assurance actuel prendra effet le 10/08/2021. »

L'individu et son épouse ont alors apposé leur signature au bas de l'avenant établi par l'établissement bancaire, lequel stipule que « les modifications apportées au contrat par cet avenant prennent effet à compter du 10/08/2021 (la première échéance réaménagée étant au 10/09/2021). »

Le contrat de l'Assureur A a donc été résilié le 10 août 2021. L'arrêt de travail est donc survenu pendant la période de garantie du contrat de l'Assureur A.

L'article 17.4 de la notice d'information intitulé « incapacité temporaire totale de travail (ITT) stipule :

« a) définition : L'assuré est en état d'incapacité temporaire totale de travail lorsqu'à l'expiration d'une période d'interruption continue d'activité de 90 jours, appelée délai de carence et avant son 65^e anniversaire, il se trouve par suite d'une maladie ou d'un accident, dans l'impossibilité absolue médicalement constatée : – Pour un assuré exerçant une activité professionnelle ou en recherche d'emploi au jour du sinistre, d'exercer une activité professionnelle quelconque à temps plein ou à temps partiel. (...)

b) délai de carence : Pendant la période dite de délai de carence, l'Assureur ne verse pas de prestation.

[...]

Il convient de comprendre qu'est considérée comme une incapacité temporaire totale de travail contractuellement garantie l'état d'incapacité supérieure à un délai de 90 jours. Autrement dit, le versement des prestations par l'assureur est subordonné au fait que le présent délai soit dépassé.

La résiliation met inéluctablement un terme aux obligations réciproques des parties, à savoir du côté de l'assuré, la fin du paiement des cotisations, et du côté de l'assureur, la fin de son obligation d'indemnisation.

L'arrêt de travail du 5 juillet 2021 est survenu avant la résiliation du contrat le 10 août 2021. Cependant, conformément aux dispositions du contrat, une période de carence a été appliquée à compter de la date du sinistre dont la durée est égale à 90 jours. En effet, la prise en charge du sinistre est subordonnée au fait que le sinistre s'étende au-delà de 90 jours d'ITT continus. La présente période a ainsi pris fin le 5 octobre 2021. À l'issue de cette période de franchise, le contrat de l'assuré était déjà résilié.

La résiliation du contrat le 10 août 2021, avant l'expiration du délai de carence, a corrélativement fait disparaître les garanties, de sorte que l'assuré ne pouvait prétendre à une prise en charge au titre de la garantie incapacité temporaire totale de travail.

Dans ces conditions, et sachant qu'au titre de l'article L.113-5 du Code des assurances, l'assureur ne peut être tenu au-delà des prestations déterminées par le contrat, c'est à bon droit que l'Assureur A a refusé de prendre en charge les échéances des prêts au titre de la garantie incapacité temporaire totale de travail. »

Conclusion

En autorisant la résiliation à tout moment d'un contrat d'assurance emprunteur, la loi Lemoine a renforcé le marché de la substitution en assurance emprunteur, ce qui a conduit à la fois à une transformation de la distribution des acteurs du marché alternatif et à une progression significative des volumes de substitution.

En revanche, pour des raisons opérationnelles et du fait des caractéristiques mêmes des contrats alternatifs externes, l'ouverture générée par le développement de la substitution en assurance emprunteur n'a pas été identique pour tous les segments de marché.

Par construction, l'avantage pécuniaire potentiel est proportionnellement plus élevé pour un montant emprunté et des mensualités plus élevées. Par conséquent, la substitution, tout comme la délégation à l'octroi, profite encore principalement aux profils les plus aisés. Les acteurs du marché alternatifs déclarent travailler à cet élargissement, par l'intermédiaire d'aménagements de leurs grilles tarifaires et d'une communication accrue sur ce dispositif.

Enfin, si la suppression de la sélection médicale a conduit à une hausse préventive des tarifs, moindre qu'attendue, de la majorité des contrats alternatifs concernés, cette mesure n'a, globalement, pas eu d'impact négatif majeur : les tarifs des contrats alternatifs externes AVEC sélection médicale ont poursuivi leur baisse, tout comme ceux des contrats groupe bancaires AVEC et SANS sélection médicale.

Cette mesure, dans une période de transition induite par la baisse de la demande sur le marché du crédit immobilier, ne concerne finalement qu'un tiers des souscripteurs d'une assurance alternative en substitution, alors que le seul

plafond de 200 000 euros, indépendamment des autres conditions concerne près de 60 % des souscripteurs d'un crédit. Cette faible proportion est due pour l'essentiel au plafond de l'âge (60 ans au terme du crédit).

En cela, bien que la période d'observation reste relativement courte, la loi Lemoine est déjà un réel succès.

Le cadre législatif en vigueur apparaît donc satisfaisant pour permettre aux emprunteurs de faire jouer la concurrence.

D'un point de vue opérationnel, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) pourrait s'intéresser dans les prochaines années à quelques points d'amélioration ou de clarification, par exemple :

- en premier lieu, le fonctionnement de la substitution d'assurance fait potentiellement apparaître un « trou dans la raquette » en termes de garanties, dans le cas de sinistres « incapacité de travail ». Il s'agit notamment de sinistres survenus avant la substitution et qui perdurent après ;
- ce point souligne par ailleurs la nécessité que, dans le cadre du devoir de conseil, les professionnels soient sensibilisés pour réaliser le cas échéant la présentation des différences de garanties entre le contrat originel et le contrat de substitution. En particulier, et dans cette situation, il apparaît que la notion d'« équivalence du niveau de garanties » peut être mal comprise par certains. Il ne s'agit pas de l'égalité des garanties. Il pourrait être ainsi étudié comment améliorer la communication autour de cette notion pour faire comprendre l'importance d'apprécier aussi le contenu des garanties et leurs conditions de mise en jeu au-delà du prix ;

- ensuite, certaines difficultés persistent dans le processus de substitution même si elles n'empêchent pas sa réalisation :
- le délai de 10 jours pour le traitement par le prêteur de la demande de substitution et de l'émission de l'avenant au crédit reste un défi. Une acceptation par les acteurs de cette réalité opérationnelle permettrait qu'une bonne pratique permette que le prêteur ait bien 10 jours pour accepter ou refuser, puis avec l'accord du client pour la substitution, 20 jours pour l'émission de l'avenant,
- pour faciliter la recherche du capital restant dû (CRD) du crédit, nécessaire à l'émission de leur contrat, une communication systématique, en cas d'erreur sur le CRD, des 3 prochaines échéances, pourrait éventuellement être proposée pour contribuer à une fluidification du processus;
- enfin, les professionnels de l'assurance pourraient regarder si le dispositif Lemoine pourrait être appliqué de façon volontaire à l'assurance emprunteur des prêts travaux.

Annexes

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Participants à l'étude | 60 |
| 2 | Questionnaires transmis aux participants | 61 |

Annexe 1 Participants à l'étude

| Réseaux bancaires & bancassureurs |
|---|
| BNP Paribas/BNP Paribas Cardif ^{a)} |
| BPCE/CNP Assurances ^{b)} |
| Crédit agricole ^{c)} /Crédit agricole assurances |
| Crédit mutuel CIC/Assurances du Crédit mutuel |
| Crédit mutuel Arkea/Suravenir |
| La Banque Postale/CNP Assurances |
| LCL/Crédit agricole assurances |
| Société générale/Sogecap |
| Assureurs alternatifs |
| AXA |
| BNP Paribas Cardif |
| Covea |
| Assureur Mutualiste 1 (anonyme, transmis par la FNMF) |
| Assureur Mutualiste 2 (anonyme, transmis par la FNMF) |
| MAIF |
| Swiss Life |
| Metlife |
| Intermédiaires d'assurance/courtiers grossistes |
| April Santé Prévoyance |
| Assurea (groupe MeilleurTaux) |
| Kereis ^{d)} (hors lassurance) |
| lassurance (groupe Kereis) |
| Magnolia |
| MeilleurTaux ^{e)} (hors Assurea) |
| Securimut |
| Utwinn |
| 8 courtiers et réseaux indépendants ont également répondu au questionnaire, dont le caractère anonyme est conservé à leur demande |
| Courtiers en crédit |
| MeilleurTaux |
| Premista |
| 3 courtiers en crédit et réseaux indépendants ont également répondu au questionnaire, dont le caractère anonyme est conservé à leur demande |
| Médiateur de l'Assurance |

a) BNP Paribas Cardif intervient sur le marché de l'assurance emprunteur à la fois auprès du réseau BNP Paribas et sur le marché alternatif. À ce titre, BNP Paribas Cardif a répondu aux questionnaires « banque/bancassureur » et « assureur alternatif », distinguant, dans les statistiques fournies, les productions réalisées sur les deux réseaux.

b) CNP Assurances a répondu au questionnaire par l'intermédiaire de ses partenaires bancaires, et n'a par conséquent pas proposé de réponse « en propre ».

c) Le Crédit agricole a proposé une réponse au questionnaire par Caisse régionale. Afin de présenter les résultats de manière homogène, Actélior a procédé à un regroupement de ces questionnaires afin de n'identifier qu'un seul réseau.

d) Le groupe Kereis a répondu séparément au titre d'intermédiaire d'assurance et de courtier grossiste (lassurance), distinguant les productions de chaque réseau.

e) Le groupe MeilleurTaux a répondu séparément au titre d'intermédiaire d'assurance, de courtier en crédit et de courtier grossiste (Assurea), distinguant les productions de chaque réseau.

Annexe 2 Questionnaires transmis aux participants

Etude des taux d'adhésion aux contrats groupe bancaires

Une tête assurée = 1 emprunteur & 1 opération, quel que soit le nombre de crédits relatifs à cette opération

| | |
|----------------|---|
| 3 dates | année 2021 (extraction au 31/12/21) année 2022 (extraction au 31/12/22) janvier à mai 2023 (extraction au 30/05/23) |
|----------------|---|

§ A la production, afin d'étudier la structure des délégations à l'octroi pour les crédits souscrits dans l'année

| |
|---|
| année 2021 (extraction au 31/12/21) année 2022 (extraction au 31/12/22) janvier à mai 2023 (extraction au 31/05/23) |
|---|

§ Sur l'ensemble du portefeuille, afin d'étudier la structure des substitutions

| | |
|----------------------|--|
| A partir des encours | au 31/12/20 au 31/12/21 au 31/12/22 au 31/05/23 |
|----------------------|--|

| Critères | Production | Encours |
|---------------------------------------|--|--|
| Année d'adhésion | Année | Année |
| Age à la souscription | Tranches d'âge de 5 ans | Tranches d'âge de 5 ans |
| Durée initiale du plus long des prêts | 0-5 ans, 6-10 ans, 11-15 ans, 16-20 ans, 21-25 ans, 26 ans et + | par durée en année |
| Catégorie socio professionnelle | CSP1, CSP2, CSP3 | CSP1, CSP2, CSP3 |
| Tranche de capital emprunté | <100 k€, 100 k€ - 199 k€, 200 k€-500 k€, > 500 k€ | <100 k€, 100 k€ - 199 k€, 200 k€-500 k€, > 500 k€ |
| Tranche de capital assuré | ≤ 200 k€, > 200 k€ | ≤ 200 k€, > 200 k€ |
| Garanties assurées | DC/PTIA DC/PTIA/IPT/ITT (y.o. GIS) DC/PTIA/IPT/ITT/IPP | DC/PTIA DC/PTIA/IPT/ITT (y.o. GIS) DC/PTIA/IPT/ITT/IPP |
| Nombre de têtes | Tête définie comme 1 emprunteur & 1 opération | Tête définie comme 1 emprunteur & 1 opération |
| Chiffre d'affaires | Somme des primes émises | Somme des primes émises |
| Montant capital emprunté | Somme du montant emprunté | Somme du montant emprunté |
| Montant capital assuré | Somme du montant assuré | Somme du montant assuré |
| Type d'assurance | Contrat groupe bancaire Contrat alternatif bancaire Contrat alternatif externe Non assuré | Contrat groupe bancaire Contrat alternatif bancaire Contrat alternatif externe Non assuré |

Données tarifaires selon des profits définis au 30/06/2021 et au 31/03/2023

Les tarifs attendus sont normés pour un crédit amortissable et un capital initial assuré :

- de 100 000 € pour les contrats sans sélection médicale au 31/03/2023 et l'ensemble des contrats au 30/06/2021,
- de 250 000 € pour les contrats avec sélection médicale au 31/03/2023.

§ Pour les contrats groupe bancaires, tarif TTC moyen pratiqué pour les profits sélectionnés, ainsi que tarif minimum pratiqué sur le même profil
Analyse issue des prix moyens pratiqués (issus des données de production) sur l'exercice 2021 et sur le premier trimestre 2023
Tarif présenté : coût total de l'assurance en € pour ce profil, et coût en € sur 8 ans

§ Pour les contrats alternatifs externes et alternatifs bancaires, tarif TTC pratiqué pour les profits sélectionnés
Analyse issue des grilles tarifaires pratiquées au 30/06/2021 et au 31/03/2023
Tarif présenté : coût total de l'assurance en € pour ce profil, et coût en € sur 8 ans

| Critères | |
|---------------------------------|---|
| Age à la souscription | 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60 ans |
| Durée | 10, 15, 20, 25 ans |
| Catégorie socio professionnelle | Salarié, cadre Salarié, employé de bureau Fonctionnaire, Enseignant Ouvrier dans le bâtiment |
| Habitudes de vie | Fumeur / Non-fumeur |
| Sélection médicale* | Contrat avec sélection médicale / Contrat sans sélection médicale |

*pour les tarifs au 31/03/2023

Définition des CSP

| PCS 2020 | Intitulé PCS 2020 | libellé court - nomenclature d'usage | CSP |
|----------|---|--|-----|
| 10 | Exploitants de l'agriculture, sylviculture, pêche et aquaculture | Agriculteurs | 2 |
| 21 | Artisans | Artisans | 2 |
| 22 | Commerçants et assimilés | Commerçants et assimilés | 2 |
| 23 | Chefs d'entreprise de plus de 10 personnes | Chefs d'entreprise de plus de 10 personnes | 1 |
| 31 | Professions libérales | Professions libérales | 1 |
| 33 | Cadres administratifs et techniques de la fonction publique | Cadres de la fonction publique | 1 |
| 34 | Professeurs et professions scientifiques supérieures | Professeurs et professions scientifiques | 1 |
| 35 | Professions de l'information, de l'art et des spectacles | Professions de l'information, de l'art et des spectacles | 2 |
| 37 | Cadres des services administratifs et commerciaux d'entreprise | Cadres administratifs et commerciaux | 1 |
| 38 | Ingénieurs et cadres techniques d'entreprise | Cadres techniques d'entreprise | 1 |
| 42 | Professions de l'enseignement primaire et professionnel, de la formation continue et du sport | Professions de l'enseignement primaire et professionnel | 2 |
| 43 | Professions intermédiaires de la santé et du travail social | Intermédiaires de la santé et du travail social | 2 |
| 44 | Ministres du culte et religieux consacrés | Religieux | 2 |
| 45 | Professions intermédiaires de la fonction publique (administration, sécurité) | Intermédiaires de la fonction publique | 2 |
| 46 | Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises | Intermédiaires des entreprises | 2 |
| 47 | Techniciens | Techniciens | 2 |
| 48 | Agents de maîtrise (hors maîtrise administrative) | Agents de maîtrise de production | 2 |
| 52 | Employés administratifs de la fonction publique, agents de service et auxiliaires de santé | Employés de la fonction publique | 2 |
| 53 | Police, militaires, pompiers, agents de sécurité privée | Police, militaires et agents de sécurité privée | 3 |
| 54 | Employés administratifs d'entreprise | Employés administratifs d'entreprise | 2 |
| 55 | Employés de commerce | Employés de commerce | 2 |
| 56 | Personnels des services directs aux particuliers | Personnels des services aux particuliers | 2 |
| 62 | Ouvriers qualifiés de type industriel | Ouvriers qualifiés de type industriel | 3 |
| 63 | Ouvriers qualifiés de type artisanal | Ouvriers qualifiés de type artisanal | 3 |
| 64 | Conducteurs de véhicules de transport, chauffeurs-livriers, coursiers | Conducteurs du transport | 3 |
| 65 | Conducteurs d'engins, conducteurs, magasiniers et ouvriers du transport (non routier) | Conducteurs d'engins et magasiniers | 3 |
| 67 | Ouvriers peu qualifiés de type industriel | Ouvriers peu qualifiés de type industriel | 3 |
| 68 | Ouvriers peu qualifiés de type artisanal | Ouvriers peu qualifiés de type artisanal | 3 |
| 69 | Ouvriers agricoles, des travaux forestiers, de la pêche et de l'aquaculture | Ouvriers agricoles | 3 |

A - Questions aux Assureurs alternatifs

Vos réponses sont facultatives. Il est possible de ne pas remplir totalement le questionnaire, mais uniquement les questions auxquelles vous souhaitez ou pouvez répondre. Toutes les réponses seront étudiées.

Le questionnaire est transmis à chacune des fédérations et associations membres du CCAF. Lorsqu'un processus est piloté par l'un de vos partenaires ou fournisseurs, n'hésitez pas à vous rapprocher de lui afin de valider s'il répond directement au questionnaire.

I - Les modalités de distribution de l'assurance de prêt immobilier

| Nombre d'offres présentées sur le réseau (pour les réseaux d'agents ou salariés) | | |
|---|---------------------|---|
| Remarque: il s'agit d'un partenariat avec un ou plusieurs organismes d'assurance de prêt avec un ou plusieurs intermédiaires d'assurance? | | Commentaire |
| Il est, avec combien d'organismes/intermédiaires d'assurance ? | nombre d'organismes | Commentaire |
| Quelles sont d'une offre d'assurance spécifique alternative pour des segments de clientèle particuliers? | | Commentaire des segments, l'assurance, l'agence, l'organisme d'assurance, les agents, l'assurance, le produit, le service, le tarif |
| Il est, avec combien d'organismes/intermédiaires d'assurance ? | nombre d'organismes | Commentaire |

| Quelle segmentation de clientèle a été définie lors de l'élaboration du tarif actuel de votre contrat alternatif ? | | |
|--|--|--|
| segmentation par âge | | commentaire de profil, critères de clientèle |
| segmentation par catégorie socio-professionnelle ou diplôme | | commentaire de profil, critères de clientèle |
| segmentation futurale / non futurale | | commentaire de profil, critères de clientèle |
| segmentation selon les parts et activités à risque | | commentaire de profil, critères de clientèle |
| autres éléments de segmentation | | commentaire de profil, critères de clientèle |

| | | |
|---|--|-------------|
| Lors de la souscription du contrat emprunteur alternatif, quelle est la durée totale requise de présentation du candidat ? | | Commentaire |
| Quel est le nombre moyen de rendez-vous clients ou d'étapes réalisés pour la souscription d'un contrat d'assurance emprunteur ? | | Commentaire |
| - dans un processus de délégation à l'acteur du crédit | | Commentaire |
| - dans un processus de substitution d'assurance emprunteur | | Commentaire |

II - Les évolutions de l'assurance de prêt immobilier au regard de la loi Lemoine

| Avez-vous fait évoluer les garanties de vos contrats depuis la vote de la loi Lemoine ? | | |
|---|--|---------------|
| Sur le segment avec affectation obligatoire, cette obligation d'assurance à l'acteur du crédit | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée, ...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures au regard du contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies pré-existantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des accidents survenus à la date de la souscription | | Commentaire |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Préciser |
| Sur le segment avec affectation obligatoire, cette obligation d'assurance à l'acteur du crédit | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée, ...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures au regard du contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies pré-existantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des accidents survenus à la date de la souscription | | Commentaire |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Préciser |
| Sur le segment avec affectation obligatoire, cette substitution | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée, ...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures au regard du contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies pré-existantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des accidents survenus à la date de la souscription | | Commentaire |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Préciser |
| Sur le segment avec affectation obligatoire, cette substitution | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée, ...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures au regard du contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies pré-existantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des accidents survenus à la date de la souscription | | Commentaire |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Préciser |
| Avez-vous fait évoluer votre processus de souscription depuis la mise en place de la loi Lemoine ? | | |
| Mise en place des critères liés affectation obligatoire lors de la poursuite de souscription. | | Commentaire |

| | | |
|---|--|-----------|
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon l'âge de l'assuré | | Commencer |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le CSP de l'assuré | | Commencer |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon la durée du prêt | | Commencer |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le type de prêt | | Commencer |
| Evolution des critères d'éligibilité selon l'âge du prêt | | Commencer |
| Autres critères | | Depuis 7 |

| Avez-vous fait évoluer vos tarifs depuis la mise en place de la loi Lemoine ? | | |
|---|--|--|
| Sur le segment avec sélection médicale, cible, obligation d'assurance à l'entrée du prêt | | |
| Modification de la grille tarifaire sur les profils sans sélection médicale | | Commencer |
| Modification des règles de commissionnement sur les profils sans sélection médicale | | Commencer |
| Modification de la politique de délégations/tarifaires sur le segment | | Commencer |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | relègue le 8 d'ancienneté (sans moyen) |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commencer |
| Cette évolution était-elle uniforme au variable selon les profils de souscripteurs | | Commencer |
| Sur le segment sans sélection médicale, cible, obligation d'assurance à l'entrée du prêt | | |
| Modification des règles de commissionnement sur les profils sans sélection médicale | | Commencer |
| Modification de la grille tarifaire sur les profils sans sélection médicale | | Commencer |
| Modification de la politique de délégations/tarifaires sur le segment | | Commencer |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | relègue le 8 d'ancienneté (sans moyen) |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commencer |
| Cette évolution était-elle uniforme au variable selon les profils de souscripteurs | | Commencer |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible substitution d'assurance | | |
| Modification de la grille tarifaire sur les profils sans sélection médicale | | Commencer |
| Modification des règles de commissionnement sur les profils sans sélection médicale | | Commencer |
| Modification de la politique de délégations/tarifaires sur le segment | | Commencer |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | relègue le 8 d'ancienneté (sans moyen) |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commencer |
| Cette évolution était-elle uniforme au variable selon les profils de souscripteurs | | Commencer |
| Sur le segment sans sélection médicale, cible substitution d'assurance | | |
| Modification des règles de commissionnement sur les profils sans sélection médicale | | Commencer |
| Modification de la grille tarifaire sur les profils sans sélection médicale | | Commencer |
| Modification de la politique de délégations/tarifaires sur le segment | | Commencer |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | relègue le 8 d'ancienneté (sans moyen) |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commencer |
| Cette évolution était-elle uniforme au variable selon les profils de souscripteurs | | Commencer |

| Quels critères de segmentation ou de sélection utilisez-vous ? | | |
|---|--|-----------|
| Sur le segment avec sélection médicale, cible, obligation d'assurance à l'entrée du prêt | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée de l'assuré (non-fumeur) | | Commencer |
| Utilisation d'un critère taille / poids | | Commencer |
| Utilisation de critères comportementaux | | Commencer |
| Sur le segment sans sélection médicale, cible, obligation d'assurance à l'entrée du prêt | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée de l'assuré (non-fumeur) | | Commencer |
| Utilisation d'un critère taille / poids | | Commencer |
| Utilisation de critères comportementaux | | Commencer |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible substitution d'assurance | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée de l'assuré (non-fumeur) | | Commencer |
| Utilisation d'un critère taille / poids | | Commencer |
| Utilisation de critères comportementaux | | Commencer |
| Sur le segment sans sélection médicale, cible substitution d'assurance | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée de l'assuré (non-fumeur) | | Commencer |
| Utilisation d'un critère taille / poids | | Commencer |
| Utilisation de critères comportementaux | | Commencer |

III - Modalités de mise en œuvre de la substitution de contrat d'assurance emprunteur

| |
|--|
| Quel canal proposez-vous à votre Client pour effectuer une demande de substitution ? |
|--|

| | | |
|-------------------------------------|--|-------------|
| Téléphone | | Commentaire |
| Courrier électronique | | Commentaire |
| Courrier postal simple | | Commentaire |
| Courrier postal recommandé | | Commentaire |
| Recommandé électronique | | Commentaire |
| Espace client | | Commentaire |
| En agence, auprès de son conseiller | | Commentaire |
| Autre | | Commentaire |
| Opération pilotée après d'un tiers | | Commentaire |

| | | |
|---|--|---|
| Proposez-vous à vos clients le recours à un mandat de substitution afin que vous puissiez réaliser les demandes de substitution ? | | Commentaire |
| Si oui, par quel canal le mandataire a-t-il chargé le tiers les opérations de crédit ? | | |
| Téléphone | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Courrier électronique | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Courrier postal simple | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |

| | | |
|--|--|---|
| Comment vos clients sont-ils informés de la procédure à suivre pour réaliser une demande de substitution ? | | |
| Dans la fiche standardisée d'information remis au moment de la signature du prêt | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Via le site internet de la banque sans qu'une connexion à un espace client ne soit nécessaire | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Via un espace client | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Message écrit par courrier postal | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Message écrit par courrier électronique | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| En agence, auprès de son conseiller | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |

| | | |
|--|--|-------------|
| Quelle organisation est mise en place aujourd'hui pour assurer la gestion des demandes de substitution ? | | |
| Etude par une plateforme spécialisée centralisée interne de | | Commentaire |
| Etude par une plateforme spécialisée centralisée déléguée à un organisme tiers | | Commentaire |
| Etude réalisée par l'agence d'origine | | Commentaire |
| Autre | | Commentaire |

| | | |
|--|--|---|
| Quels sont les documents demandés par les réseaux bancaires afin d'évaluer les équivalences de garanties ? | | |
| La FID du distributeur ou vice FID | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Les conditions particulières ou le certificat d'habilitation du réseau assureur | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Les Conditions Générales ou la Notice d'Information du contrat | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| La obligation de bon effet ou équivalent | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Une attestation de pratique sportive | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Autres documents | | Autres |
| Combien d'habilitations bancaires exigent-ils que les documents soient signés par le client ? | | |
| Parmi ceux-ci, combien acceptent-ils une signature électronique ? | | |

| | | |
|---|--|---|
| Comment vos clients peuvent-ils obtenir son plan d'amortissement du crédit à jour ? | | |
| En agence, auprès de leur conseiller | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Via leur espace client | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Uniquement dans leur dossier de prêt | | Nombre d'habilitations bancaires conclues |
| Autre | | Autres |
| Remontent-ils des difficultés à obtenir cette information ? | | |
| Le montant du taux ou d'amortissement est-il facturé par l'établissement bancaire ? | | |

| Cariquez-vous avec un mandat de la part de votre client... | 2022* | premier semestre 2023* | premier trimestre 2023 | premier trimestre 2022 | |
|--|-------|------------------------|------------------------|------------------------|--|
| Nombre de demandes de substitution électroniques | | | | | Agée il peut se passer de filer matériel, par ce que est le processus de prêt bancaire |
| Nombre d'opérations par l'habilitation de crédit | | | | | Agée il peut se passer de filer matériel, par ce que est le processus de prêt bancaire |
| Nombre de refus en filer par l'habilitation de crédit | | | | | Agée il peut se passer de filer matériel, par ce que est le processus de prêt bancaire |
| Nombre de dossiers en attente / en cours de traitement | | | | | Agée il peut se passer de filer matériel, par ce que est le processus de prêt bancaire |
| Nombre de contreparties / habilitations de votre client associés à des refus de substitution | | | | | Agée il peut se passer de filer matériel, par ce que est le processus de prêt bancaire |
| Nombre de substitutions effectuées | | | | | Agée il peut se passer de filer matériel, par ce que est le processus de prêt bancaire |

* Pour les périodes 2021 et jusqu'au juin 2022, consultez l'annexe 1 (Bouquet)

| | juillet-décembre 2021 | janvier-mai 2022 | |
|--|--------------------------|---------------------|-----------------|
| Lorsque vous avez un mandat de la part de votre client, quels sont les motifs de refus / ajournements des demandes de substitution du contrat d'assurance emprunteur ? | | | |
| Nombre de refus / ajournements pour information incomplète | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour équivalence de garanties | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour documentation incomplète | | | Commentaire |
| Autres motifs | | | à voir l'annexe |

| | juillet-décembre 2021 | janvier-mai 2022 | |
|---|--------------------------|---------------------|---|
| Lorsque vous avez un mandat de la part de votre client, quels sont les délais de traitement des demandes de substitution observés (en nombre) | | | |
| Moins de 10 jours | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Entre 11 et 30 jours | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Entre 31 et 60 jours | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Plus de 60 jours | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |

* Afin entre le date de transmission d'une information incomplète à l'établissement bancaire et celle de la réception de la justification du refus ou de l'expiration de la demande, et d'expiration de l'engagement.

| | juillet-décembre 2021 | janvier-mai 2022 | |
|---|--------------------------|---------------------|---|
| Lorsque vous avez un mandat de la part de votre client, quel est le nombre d'allers-retours observés avec les réseaux bancaires dans le cadre du processus de demande de substitution ? | | | |
| Acceptation / refus / ajournement après une première venue | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Acceptation / refus / ajournement après 2 échanges d'informations | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Acceptation / refus / ajournement après 3 échanges d'informations | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Acceptation / refus / ajournement après 4 échanges d'informations | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Acceptation / refus / ajournement après 5 échanges d'informations et plus | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |

| | | | |
|--|--|--|-----------------------------|
| Pendant la procédure de traitement de la demande de substitution, comment votre client peut-il obtenir des informations concernant son dossier ? | | | |
| En agence, auprès de son conseiller | | | Nombre d'agences concernées |
| Via un espace client | | | Nombre d'agences concernées |
| Via un numéro de téléphone dédié dans la procédure de souscription | | | Nombre d'agences concernées |
| Via un mail dédié dans la procédure de souscription | | | Nombre d'agences concernées |
| Autre | | | à voir l'annexe |

| | juillet-décembre 2021 | janvier-mai 2022 | |
|--|--------------------------|---------------------|---|
| Nombre de demandes de régularisation des assurés pour dossier préfinancement | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |

IV - Modalités de mise en œuvre de la délégation d'assurance emprunteur à l'octroi du crédit

| | 2021 | janvier-juin 2022 | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|---|------|----------------------|--------------------------|---------------------|---|
| Nombre de demandes de délégation à l'assurance emprunteur | | | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit | | | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Nombre de refus / non prise par l'établissement de crédit | | | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
| Nombre de dossiers en attente / en cours de traitement | | | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| Nombre de commentaires / observations associés à des refus de délégation à l'octroi | | | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
|---|--|--|--|--|---|

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| Nombre de délégations à l'octroi acceptées par l'établissement bancaire | | | | | après 10 jours de traitement de files attendus, que par suite de manque de préfinancement |
|---|--|--|--|--|---|

| | juillet-décembre 2021 | janvier-mai 2022 | |
|--|--------------------------|---------------------|-----------------|
| Quels sont les motifs de refus / ajournements de délégation à l'octroi du contrat d'assurance emprunteur ? | | | |
| Nombre de refus / ajournements pour information incomplète | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour équivalence de garanties | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour documentation incomplète | | | Commentaire |
| Autres motifs | | | à voir l'annexe |

V. La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

| | | |
|--|--|--------------------------------|
| Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2020 ? | | |
| ...Adaptation en termes de mutualisation des risques | | Commerciaux |
| ...Adaptation en termes de tarification | | Commerciaux |
| Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du niveau d'impact juridique ? | | Commerciaux |
| Quels critères d'habitat ou de genres professionnels de factos doivent être pris en compte ? | | Pratiquants et non-pratiquants |
| Plus généralement, quels critères peuvent rendre le droit plus efficace ? | | Pratiquants et non-pratiquants |

| | | |
|--|--|-------------|
| Avez-vous constaté des difficultés dans l'application du dispositif de dérogation [Obligation à l'auto ou substitution d'assurance] ? | | |
| ...en fonction de votre canal de distribution | | Commerciaux |
| ...en fonction du régime juridique de la dérogation (obligation / substitution) | | Commerciaux |
| ...en fonction de la pratique commerciale de l'organisme concerné | | Commerciaux |
| Si oui, comment expliquez-vous ces constats de non-diffusion ? | | Commerciaux |
| Si oui, comment tentez-vous d'être en phase avec la direction de l'organisme concerné ? | | Commerciaux |
| Qu'avez-vous fait pour les résoudre ? | | Pratiquants |
| Reprenez-vous observé des différences entre établissements de crédit et/ou réseaux bancaires quant à la pratique d'assurance des crédits d'assurance obligés ? | | Commerciaux |
| Si oui, lesquelles ? | | Commerciaux |

VI - Statistiques sur la production de l'assurance emprunteur

| | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier-mars 2023 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------------|
| Nombre d'adhésions sur vos contrats emprunteur | | | | |
| ...en obligation d'assurance à l'auto du crédit, sans sélection médicale | | | | |
| ...en obligation d'assurance à l'auto du crédit, avec sélection médicale | | | | |
| ...en substitution d'assurance, sans sélection médicale | | | | |
| ...en substitution d'assurance, avec sélection médicale | | | | |

Agir à partir du moment où l'adhésion est faite, quel que soit le nombre de prêts contractés
 Agir à partir du moment où l'adhésion est faite, quel que soit le nombre de prêts contractés
 Agir à partir du moment où l'adhésion est faite, quel que soit le nombre de prêts contractés
 Agir à partir du moment où l'adhésion est faite, quel que soit le nombre de prêts contractés

| | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier-mars 2023 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------------|
| Statistiques relatives à votre portefeuille emprunteur, obligation d'assurance à l'auto du crédit | | | | |
| Âge à l'adhésion | | | | |
| % moins de 30 ans | | | | |
| % de 30 à 39 ans | | | | |
| % de 40 à 49 ans | | | | |
| % 50 ans et plus | | | | |
| Catégorie socio-professionnelle | | | | |
| % CSP1 (cadres et assimilés, catégorie 8 de la fonction publique, professeur libéral...) | | | | |
| % CSP2 (employés, techniciens, catégorie 9 de la fonction publique...) | | | | |
| % CSP3 (autres) | | | | |
| Montant assuré à l'adhésion (par assuré) | | | | |
| % Moins de 100 000 € | | | | |
| % 100 000 € à 199 999 € | | | | |
| % 200 000 € à 299 999 € | | | | |
| % Plus de 300 000 € | | | | |
| Statistiques relatives à votre portefeuille emprunteur, substitution d'assurance | | | | |
| Âge à l'adhésion | | | | |
| % moins de 30 ans | | | | |
| % de 30 à 39 ans | | | | |
| % de 40 à 49 ans | | | | |
| % 50 ans et plus | | | | |
| Catégorie socio-professionnelle | | | | |
| % CSP1 (cadres et assimilés, catégorie 8 de la fonction publique, professeur libéral...) | | | | |
| % CSP2 (employés, techniciens, catégorie 9 de la fonction publique...) | | | | |
| % CSP3 (autres) | | | | |
| Montant assuré à l'adhésion (par assuré) | | | | |
| % Moins de 100 000 € | | | | |

| | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|
| N 100 000 € à 199 999 € | | | | |
| N 200 000 € à 499 999 € | | | | |
| N Plus de 500 000 € | | | | |

Le chiffre concerné par le nombre de sinistres déclarés de la catégorie, peut par vent le nombre de polices assurées (cumulées) sur le total du nombre de sinistres déclarés

| | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier - mai 2023 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|
| Nombre d'adhésions sur vos contrats emprunteur selon le niveau de distribution | | | | |
| 1. Agents généraux | | | | |
| 2. Courtiers d'assurance non agréés | | | | |
| 3. Courtiers agréés | | | | |
| 4. Particuliers directs, sociétés de financement (de prêt ou de location) | | | | |
| 5. Autres | | | | |

Le chiffre de polices concerne les sinistres déclarés par les agents généraux et les courtiers agréés.
 Le chiffre de polices concerne les sinistres déclarés par les agents généraux et les courtiers agréés.
 Le chiffre de polices concerne les sinistres déclarés par les agents généraux et les courtiers agréés.
 Le chiffre de polices concerne les sinistres déclarés par les agents généraux et les courtiers agréés.
 Le chiffre de polices concerne les sinistres déclarés par les agents généraux et les courtiers agréés.

VII - Vos garanties d'assurance emprunteur

| | | | |
|--|-------------------|----------------------|------------------|
| En combien de pages vos conditions générales et conditions particulières sont-elles structurées? | moins de 20 pages | Entre 20 et 30 pages | plus de 30 pages |
|--|-------------------|----------------------|------------------|

| | | | |
|--|-------------------------|-------------------|---------------------------|
| Plus surprenant d'un sinistre, indiquez les contacts commerciaux / d'information avec un client assuré par un contrat d'assurance emprunteur, pendant la vie de son prêt immobilier? | Il n'y a pas de contact | Il y a un contact | Il y a plusieurs contacts |
|--|-------------------------|-------------------|---------------------------|

| | |
|---|--|
| Quelles exclusions sont appliquées sur votre contrat d'assurance emprunteur, hors aggrégés? | |
|---|--|

| | | |
|--|----|--|
| Parmi les exclusions de votre contrat d'assurance emprunteur, quelles sont celles qui sont le plus fréquemment l'origine d'un refus d'indemnisation? | 1. | |
| | 2. | |
| | 3. | |
| | 4. | |
| | 5. | |

VIII - Métriques sur le processus de gestion des sinistres en assurance emprunteur immobilier

| | 2020 | 2021 | 2022 | janvier-mai 2023 |
|--|------|------|------|------------------|
| Nombre de sinistres DC, FSA déclarés par année | | | | |
| - dont sinistres réglés au cours de l'année | | | | |
| - dont sinistres sans suite | | | | |
| - dont sinistres refusés | | | | |
| - dont sinistres n'ayant pas donné lieu à l'envoi d'une décision d'indemnisation | | | | |
| Nombre de sinistres (FE, SF, SFP) déclarés par année | | | | |
| - dont sinistres réglés au cours de l'année | | | | |
| - dont sinistres sans suite | | | | |
| - dont sinistres refusés | | | | |
| - dont sinistres n'ayant pas donné lieu à l'envoi d'une décision d'indemnisation | | | | |
| Nombre de sinistres refusés suite à une demande de substitution d'assurance pour sinistres présumés et la substitution | | | | |
| Plus généralement, nombre de réclamations enregistrées en ce qui concerne le traitement de vos sinistres | | | | |

| | | |
|--|----|--|
| Quels sont les principaux motifs de refus d'indemnisation demandés lors de la déclaration? | 1. | |
| | 2. | |
| | 3. | |
| | 4. | |
| | 5. | |

| | | |
|---|----|--|
| Quels sont les principaux motifs de réclamation enregistrés en ce qui concerne le traitement des sinistres? | 1. | |
| | 2. | |
| | 3. | |
| | 4. | |
| | 5. | |

B - Questions aux Banques, Banquiers et Sociétés de financement

Les réponses sont facultatives. Il est possible de ne pas remplir totalement le questionnaire, mais uniquement les questions auxquelles vous souhaitez ou pouvez répondre. Toutes les réponses seront étudiées.

Le questionnaire est transmis à chacune des fédérations et associations membres de CCM. Lorsqu'un processus est piloté par l'un de vos partenaires ou fournisseurs, n'hésitez pas à vous rapprocher de lui afin de valider s'il répond directement au questionnaire.

Pour chaque réseau bancaire, une réponse commune entre le banquier et le réseau bancaire est attendue.

I - Les modalités de distribution de l'assurance de prêt immobilier

Nombre d'offres présentées sur le réseau

| | | |
|--|---------------------|---|
| Vous êtes signataire personnel avec un ou plusieurs organismes d'assurance et/ou avec un ou plusieurs intermédiaires d'assurance ? | | Commentaire ? |
| Si oui, avec combien d'organismes et/ou intermédiaires d'assurance ? | nombre d'organismes | Commentaire |
| Proposez-vous d'une offre d'assurance spécifique alternative bancaire pour vos segments de clientèle ciblés ? | | Description des segments (professionnels, jeunes, retraités, étudiants, étudiants étrangers, étudiants étrangers, etc.) |
| Si oui, avec combien d'organismes et/ou intermédiaires d'assurance ? | nombre d'organismes | Commentaire |

Crimes d'équivalence de garanties

| | | |
|--|------------------|-------------|
| Une garantie perte d'emploi, combine-t-elle crimes ou non pour votre offre crédit immobilière (sur un maximum de 20) ? | nombre de crimes | Commentaire |
| Combien de crimes d'équivalence de garanties différentes proposez-vous pour votre offre de prêt immobilière (fonction de la profession, de type de prêt ou de type d'habitation) ? | nombre de crimes | Commentaire |
| Utilisez-vous la garantie perte d'emploi pour apprécier l'équivalence du réseau de garantie ? | | |

Quelle segmentation de clientèle a été définie lors de l'élaboration du tarif actuel de votre contrat groupe

| | | |
|--|--|---|
| segmentation par âge | | nombre de profils utilisés sur ce critère |
| segmentation par catégorie socio-professionnelle ou équivalent | | nombre de profils utilisés sur ce critère |
| segmentation femme / non femme | | nombre de profils utilisés sur ce critère |
| segmentation selon les sports et activités à risque | | nombre de profils utilisés sur ce critère |
| autres éléments de segmentation | | nombre de profils utilisés sur ce critère |

Quelle segmentation de clientèle a été définie lors de l'élaboration du tarif actuel de votre contrat alternatif ?

| | | |
|--|--|---|
| segmentation par âge | | nombre de profils utilisés sur ce critère |
| segmentation par catégorie socio-professionnelle ou équivalent | | nombre de profils utilisés sur ce critère |
| segmentation femme / non femme | | nombre de profils utilisés sur ce critère |
| segmentation selon les sports et activités à risque | | nombre de profils utilisés sur ce critère |
| autres éléments de segmentation | | nombre de profils utilisés sur ce critère |

Lors de la souscription du contrat groupe bancaire, quelle est la durée totale moyenne de présentation du contrat ?

Commentaire ?

Lors de la souscription du contrat alternatif bancaire, quelle est la durée totale moyenne de présentation du contrat ?

Commentaire ?

Quel est le nombre moyen de rendez-vous clients nécessaires à la souscription d'un contrat d'assurance emprunteur ?

... dans un processus de délégation à l'acte de crédit

... dans un processus de substitution d'assurance emprunteur

II - Les évolutions de l'assurance de prêt immobilier au regard de la loi Lemoine

Aviez-vous fait évoluer les garanties de vos contrats depuis le vote de la loi Lemoine ?

| | | |
|---|--|---------------|
| Sur le segment sans sélection médicale, contrat groupe bancaire | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée, ...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'exclusion aux différentes couvertures ou options du contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des crimes en cours à la date de la souscription | | Commentaire ? |
| Evolution d'autres exclusions du contrat | | Commentaire ? |
| Sur le segment avec sélection médicale, contrat groupe bancaire | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée, ...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'exclusion aux différentes couvertures ou options du contrat | | Commentaire ? |

| | | |
|---|--|-------------|
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des crimes en cours à la date de la souscription | | Commentaire |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Préciser |
| Sur le segment sans sélection médicale, contrat alternatif bancaire | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée...) | | Commentaire |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures ou options de contrat | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des crimes en cours à la date de la souscription | | Commentaire |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Préciser |
| Sur le segment avec sélection médicale, contrat alternatif bancaire | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée...) | | Commentaire |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures ou options de contrat | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des crimes en cours à la date de la souscription | | Commentaire |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Préciser |

| | | |
|---|--|-------------|
| avez-vous fait évoluer votre processus de souscription depuis la mise en place de la loi Lemaire ? | | |
| Contrat(s) de groupe | | |
| Mise en compte des contrats sans sélection médicale dans le parcours de souscription | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon l'âge de l'assuré | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le CSP de l'assuré | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le type de prêt | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon la durée de prêt | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité selon l'objet du prêt | | Commentaire |
| autres critères | | commentaire |

| | | |
|--|--|-------------|
| Contrat(s) alternatif(s) externe(s) | | |
| Mise en compte des contrats sans sélection médicale dans le parcours de souscription | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon l'âge de l'assuré | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le CSP de l'assuré | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon la durée de prêt | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le type de prêt | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité selon l'objet du prêt | | Commentaire |
| autres critères | | commentaire |

| | | |
|--|--|---|
| avez-vous fait évoluer vos tarifs depuis la mise en place de la loi Lemaire ? | | |
| Sur le segment sans sélection médicale, contrat groupe bancaire | | |
| Modification de la grille tarifaire sur les profits sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification des règles de commissionnement sur les profits sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de dérogations tarifaires sur le segment | | Commentaire |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | référer à R d'évolution tarifaire moyen |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profits de prêts ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profits de souscripteurs | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale, contrat groupe bancaire | | |
| Modification des règles de commissionnement sur les profits avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la grille tarifaire sur les profits avec sélection médicale | | Commentaire |
| Application de la politique de dérogations tarifaires sur le segment | | Commentaire |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | référer à R d'évolution tarifaire moyen |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profits de prêts ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profits de souscripteurs | | Commentaire |
| Sur le segment sans sélection médicale, contrat alternatif bancaire | | |

| | | |
|---|--|---|
| Modification de la grille tarifaire sur les profits sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification des règles de commissionnement sur les profits sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de dérogations tarifaires sur le segment | | Commentaire |
| Évaluation moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | indiquer le tarif moyen par ligne produit |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profits de grêle ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profits de sous-grêle | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale, contrat alternatif bancaire | | |
| Modification des règles de commissionnement sur les profits avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la grille tarifaire sur les profits avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de dérogations tarifaires sur le segment | | Commentaire |
| Évaluation moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | indiquer le tarif moyen par ligne produit |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profits de grêle ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profits de sous-grêle | | Commentaire |

| | | |
|--|--|-------------|
| Quels critères de segmentation ou de sélection utilisez-vous ? | | |
| Sur le segment sans sélection médicale, contrat groupe bancaire | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée fournisseur / non-fournisseur | | Commentaire |
| Utilisation d'un critère taille (points) | | Commentaire |
| Utilisation de critères comportementaux | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale, contrat alternatif bancaire | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée fournisseur / non-fournisseur | | Commentaire |
| Utilisation d'un critère taille (points) | | Commentaire |
| Utilisation de critères comportementaux | | Commentaire |
| Sur le segment sans sélection médicale, contrat alternatif bancaire | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée fournisseur / non-fournisseur | | Commentaire |

| | | |
|--|--|-------------|
| Utilisation d'un critère taille (points) | | Commentaire |
| Utilisation de critères comportementaux | | Commentaire |
| Sur le segment sans sélection médicale, contrat alternatif bancaire | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée fournisseur / non-fournisseur | | Commentaire |
| Utilisation d'un critère taille (points) | | Commentaire |
| Utilisation de critères comportementaux | | Commentaire |

III - Modalités de mise en œuvre de la substitution du canal d'assurance emprunteur :

| | | |
|---|--|-------------|
| Dans sa relation avec son banquier, s'il est en autonomie, par quel canal votre client peut-il effectuer une demande de substitution ? | | |
| Téléphone | | Commentaire |
| Courriel électronique | | Commentaire |
| Courriel postal simple | | Commentaire |
| Courriel postal recommandé | | Commentaire |
| Recommandé électronique | | Commentaire |
| Esprit client | | Commentaire |
| En agence, auprès de son conseiller | | Commentaire |
| Autre | | commentaire |
| Accepte-t-on les demandes de substitution effectuées par un mandataire de votre client ? | | |
| Si oui, par quel canal celui-ci peut-il échanger avec votre organisme ? | | |
| Téléphone | | Commentaire |
| Courriel électronique | | Commentaire |
| Courriel postal simple | | Commentaire |

| Comment le client est-il informé de la procédure à suivre pour réaliser une demande de substitution ? | | |
|---|--|----------|
| Dans le fiche standardisée d'information remise au moment de la signature du prêt | | Complète |
| Via le site internet de la banque, lors de l'ouverture d'un compte client ou lors d'un rendez-vous | | Complète |
| Via un espace client | | Complète |
| Chaque année par courrier postal | | Complète |
| Chaque année par courrier électronique | | Complète |
| Et après, après le conseil | | Complète |

| Quelle organisation est en place aujourd'hui pour l'analyse des demandes de substitution ? | | |
|--|--|----------|
| Étude par une plateforme centralisée de la banque | | Complète |
| Étude réalisée par des plateformes régionales de la banque | | Complète |
| Étude réalisée par chaque agence bancaire | | Complète |
| Étude déléguée à l'organisme du contrat groupe bancaire | | Complète |
| Autre | | Complète |

| Où le dossier de demande de substitution doit-il être adressé ? | | |
|--|--|----------|
| Et après, après le conseil | | Complète |
| A un service centralisé dont l'adresse est indiquée dans la procédure de demande de substitution | | Complète |
| A la banque, quel que soit le service concerné | | Complète |

| | | |
|---|--|----------|
| Quels outils utilisez-vous pour l'évaluation de l'équivalence de niveau de garantie ? | | Complète |
| Comment est organisée l'analyse d'équivalence de garantie sur votre réseau ? | | Complète |

| Quels sont les documents demandés afin d'évaluer les équivalences de garanties ? | | |
|--|--|----------|
| La FIC du nouvel assureur | | Complète |
| Le certificat d'adhésion du nouvel assureur | | Complète |
| Les conditions générales et conditions particulières du contrat | | Complète |
| La délégation de bénéfices | | Complète |
| Une attestation de pratique sportive | | Complète |
| Autres documents | | Partiel |

| | | |
|---|--|----------|
| Exigez-vous que ces documents soient signés par le client ? | | Complète |
| Si oui, acceptez-vous une signature électronique ? | | Complète |

| Comment les clients peuvent-ils obtenir leur plan d'amortissement du crédit à jour ? | | |
|--|--|--------------|
| Et après, après le conseil | | Complète |
| Via leur espace client | | Complète |
| L'impression dans leur dossier de prêt | | Complète |
| Autre | | Et via l'ATM |
| La réalisation du tableau d'amortissement est-elle facturée au client ? | | Complète |

| | 2021* | janvier-juin 2022* | juillet-décembre 2022 | janvier-mars 2023 | |
|---|-------|--------------------|-----------------------|-------------------|---|
| Nombre de demandes de substitution reçues | | | | | Tableau à partir du nombre de demandes reçues, quel que soit le nombre de prêts concernés |
| Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit | | | | | Tableau à partir du nombre de demandes reçues, quel que soit le nombre de prêts concernés |
| Nombre de refus et fees par l'établissement de crédit | | | | | Tableau à partir du nombre de demandes reçues, quel que soit le nombre de prêts concernés |
| Nombre de dossiers en attente / en cours de traitement | | | | | Tableau à partir du nombre de demandes reçues, quel que soit le nombre de prêts concernés |
| Nombre de contentieux / réclamations associés à des refus de substitution | | | | | Tableau à partir du nombre de demandes reçues, quel que soit le nombre de prêts concernés |
| Nombre de substitutions effectuées | | | | | Tableau à partir du nombre de demandes reçues, quel que soit le nombre de prêts concernés |

* Pour les périodes 2021 et jusqu'à juin 2022, considérer l'ensemble de la banque

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Nombre de contrats concernés en portefeuille dont le tarif du contrat groupe a été révisé suite à une demande de substitution | | | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |
| Nombre moyenné de tarif concernés sur le contrat groupe bancaire (en %) | | | | | |
| Nombre de contrats concernés en portefeuille pour lesquels la souscription d'un contrat alternatif bancaire a été effectuée suite à une demande de substitution | | | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |

| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|---|-----------------------|------------------|---------------|
| Quels sont les motifs de refus / ajournements de substitution de contrat d'assurance emprunteur ? | | | |
| Nombre de refus / ajournements pour informations crédit incomplètes | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour faiblesse de garantie | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour documentation incomplète | | | Commentaire |
| Autre motif | | | Classe, motif |

| | | | |
|--|--|--|-------------|
| Quelle date est considérée par votre établissement comme le point de départ du délai de 10 jours relatif au traitement des demandes de substitution? | | | |
| La réception de la demande | | | Commentaire |
| La réception d'une documentation complète | | | Commentaire |
| Autre | | | Commentaire |

| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|--|-----------------------|------------------|--|
| Quels sont les délais de retour de l'avenant signé par le client (en nombre de dossiers) | | | |
| Entre 12 et 15 jours | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |
| Entre 15 et 30 jours | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |
| Plus de 30 jours | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |
| Aucun retour | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |

Différence la date d'émission de l'avenant bancaire et celle de retour signé à la banque

| | | | |
|---|--|--|---------------|
| Pendant la procédure de traitement de la demande de substitution, comment le client ou son mandataire peuvent-ils obtenir des informations concernant leur dossier? | | | |
| En agence, auprès de son conseiller | | | Commentaire |
| Via son espace client | | | Commentaire |
| Via un numéro de téléphone indiqué dans le processus de souscription | | | Commentaire |
| Via un mail indiqué dans le processus de souscription | | | Commentaire |
| Autre | | | Classe, motif |

| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|---|-----------------------|------------------|--|
| Nombre demandes de régularisation des assurés pour double-prélèvement | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |

IV - Modalités de mise en œuvre de la délégation d'assurance emprunteur à l'octroi du crédit

| | 2021 | janvier-juin 2022 | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|--|------|-------------------|-----------------------|------------------|--|
| Nombre de demandes de délégation à l'octroi transmises | | | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |
| Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit | | | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |
| Nombre de refus de file par l'établissement de crédit | | | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |
| Nombre de dossiers en attente / en cours de traitement | | | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Nombre de contentieux / réclamation associés à des refus de délégation à l'octroi | | | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |
| Nombre de délégations à l'octroi effectuées | | | | | Agfir à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de polices assurées. |

| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|--|-----------------------|------------------|-------------|
| Quels sont les motifs de refus / ajournements de délégation à l'octroi du contrat d'assurance emprunteur ? | | | |
| Nombre de refus / ajournements pour informations crédit incomplètes | | | Commentaire |

| | | | |
|--|--|--|-------------|
| Nombre de refus / ajournements pour absence de garanties | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour documentation incomplète | | | Commentaire |
| Autres motifs | | | à compléter |

V. La réforme de l'assurance emprunteur : constats et proposition

| | | |
|---|--|--------------------------------|
| Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2019 ? | | |
| ...notamment en termes de mutualisation des risques | | Commentaire |
| ...notamment en termes de tarification | | Commentaire |
| Les emprunteurs sont-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ? | | Commentaire |
| Quels critères d'ajournement de garanties considérez-il de faire évoluer (ou supprimer) ? | | réviser/préciser votre réponse |
| Plus généralement, quelles évolutions pourriez rendre le dispositif plus efficace ? | | réviser/préciser votre réponse |
| Avez-vous rencontré des difficultés à appliquer le délai de 10 jours relatif au traitement des demandes de réévaluation ? | | |
| | | compléter |

VI - Statistiques sur la production de l'assurance emprunteur

| Vente directe (en nombre de contrats) | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier - mai 2023 | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|---|
| Nombre d'offres de prêt commercialisés | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| Nombre commercialisés à l'acte sans affecter médicaux | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats de groupe de la banque | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats alternatifs internes | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| Nombre de contrats emprunteur commercialisés à l'acte avec affecter médicaux | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats de groupe de la banque | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats alternatifs internes | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |

sur la base de profits types identifiés

| Vente intermédiaires (en nombre de contrats) | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier - mai 2023 | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|---|
| Nombre d'offres de prêt commercialisés | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| Nombre de vente de emprunteur commercialisés à l'acte sans affecter médicaux | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats de groupe de la banque | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats alternatifs internes | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats délégués externes (ou groupes) | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| Nombre de vente de emprunteur commercialisés à l'acte avec affecter médicaux | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats de groupe de la banque | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats alternatifs internes | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |
| ... dont contrats délégués externes (ou groupes) | | | | | Définir le périmètre du nombre de réévaluations pour quel quel le nombre de prêts assurés |

sur la base de profits types identifiés

| | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier - mai 2023 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|
| Statistiques relatives à votre portefeuille emprunteur, contrat groupe bancaire à l'acte et au crédit | | | | |
| Ege à l'adhésion | | | | |
| Moins de 30 ans | | | | |
| N de 30 à 39 ans | | | | |
| N de 40 à 49 ans | | | | |
| N de 50 ans et plus | | | | |
| Catégorie socio professionnelle | | | | |
| N.CSP) cadres et assimilés, catégorie A de la fonction publique, profession libérale. .) | | | | |
| N.CSP) employés, techniciens, catégorie B de la fonction publique. .) | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| % CDF (autres) | | | | |
| Montant assuré à l'adhésion (par assuré) | | | | |
| % Moins de 100 000 € | | | | |
| % 100 000 € à 1 000 000 € | | | | |
| % 1 000 000 € à 1 000 000 € | | | | |
| % Plus de 500 000 € | | | | |
| Statistiques relatives à votre portefeuille emprunteur, côté et alternatif basées à l'actuel du crédit | | | | |
| Âge à l'adhésion | | | | |
| % Moins de 30 ans | | | | |
| % de 30 à 39 ans | | | | |
| % de 40 à 49 ans | | | | |
| % 50 ans et plus | | | | |
| Catégorie socio-professionnelle | | | | |
| % CDF (cadre et assimilé, catégorie 6 de la fonction publique, professeur libéraux...) | | | | |
| % CDF (employé, technicien, catégorie 6 de la fonction publique...) | | | | |
| % CDF (autres) | | | | |
| Montant assuré à l'adhésion (par assuré) | | | | |
| % Moins de 100 000 € | | | | |
| % 100 000 € à 1 000 000 € | | | | |
| % 1 000 000 € à 1 000 000 € | | | | |
| % Plus de 500 000 € | | | | |

% 000€ comme il s'agit de nombre de sites assurés de la catégorie, quel que soit le nombre de prêts associés (numérateurs) sur le total d'assurés de sites assurés

VII - Vos garanties d'assurance emprunteur

| | | |
|--|-----------------|----------------------------|
| En combien de pages vos conditions générales et conditions particulières sont-elles structurées? | nombre de pages | Commentaire |
| Mettez successivement vos contacts commerciaux / d'information avec un client assuré par un contrat d'assurance emprunteur, pendant la vie de son prêt immobilier? | | Si oui, sous quelle forme? |

Indépendamment des exigences de votre réseau, et hors options, combien de contrats CDF votre contrat d'assurance emprunteur groupe bancaire couvre-t-il, hors options?

Combien d'exclusions sont appliquées sur votre contrat d'assurance emprunteur groupe bancaire, hors options?

| | | |
|---|---|--|
| Parmi les exclusions de votre contrat d'assurance emprunteur, quelles sont celles qui sont le plus fréquemment l'origine d'un refus d'indemnisation ? | 1 | |
| | 2 | |
| | 3 | |
| | 4 | |
| | 5 | |

VIII - Métriques sur le processus de gestion des sinistres en assurance emprunteur immobilier

| | 2020 | 2021 | 2022 | janvier - mai 2023 |
|---|------|------|------|--------------------|
| Nombre de sinistres DC, PSA déclarés par année | | | | |
| - dont sinistres réglés au et cours de règlement | | | | |
| - dont sinistres sans suite | | | | |
| - dont de sinistres refusés | | | | |
| - dont sinistres d'arrêt par erreur (et l'objet d'une décision d'indemnisation) | | | | |
| Nombre de sinistres ITE, IPE, IPP déclarés par année | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| ...dont certains réglés au cours de règlement | | | | |
| ...dont certains sans suite | | | | |
| ...dont de certains enfants | | | | |
| ...dont certains n'ayant pas encore fait l'objet d'une décision d'indemnisation | | | | |
| Nombre de victimes refais suite à une demande de substitution d'assurance, pour survenance antérieure à la substitution | | | | |
| Plus généralement, nombre de réclamations enregistrées en ce qui concerne le traitement de ces victimes | | | | |

| | |
|---|----|
| Quels sont les principaux motifs de refus d'indemnisation observés sur le portefeuille? | 1. |
| | 2. |
| | 3. |
| | 4. |
| | 5. |

| | |
|--|----|
| Quels sont les principaux motifs de réclamation enregistrés en ce qui concerne le traitement des victimes? | 1. |
| | 2. |
| | 3. |
| | 4. |
| | 5. |

C - Questions aux Intermédiaires d'assurance

Les réponses sont facultatives. Il est possible de ne pas remplir totalement le questionnaire, mais uniquement les questions auxquelles vous souhaitez ou pouvez répondre. Toutes les réponses seront étudiées.

Le questionnaire est transmis à chacune des fédérations et associations membres du CCS. Lorsqu'un processus est piloté par l'un de vos partenaires ou fournisseurs, n'hésitez pas à vous rapprocher de lui afin de valider s'il répond directement au questionnaire.

I - Les modalités de distribution de l'assurance de prêt immobilier

| Nombre d'offres personnalisées sur le réseau | | |
|--|---------------------|---|
| avez-vous signé un partenariat avec un ou plusieurs organismes d'assurance et/ou avec un ou plusieurs intermédiaires d'assurance ? | | Commentaire : |
| Oui, avec combien d'organismes et/ou intermédiaires d'assurance ? | nombre d'organismes | Commentaire : |
| Proposez-vous d'une offre d'assurance spécifique alternative pour vos segments de clientèle affiliaires ? | | Descriptif des segments (professionnels, jeunes, retraités, étudiants, pour carrière, France étrangère, etc.) : |
| Oui, avec combien d'organismes et/ou intermédiaires d'assurance ? | nombre d'organismes | Commentaire : |

| Est-ce que les tarifs des contrats alternatifs que vous distribuez tiennent compte des éléments de segmentation tarifaire suivants ? | | |
|--|--|--------------------------------|
| segmentation par âge | | nombre de contrats concernés : |
| segmentation par catégorie socio professionnelle ou équivalent | | nombre de contrats concernés : |
| segmentation femme / non-femme | | nombre de contrats concernés : |
| segmentation selon les sports et activités à risque | | nombre de contrats concernés : |
| autres éléments de segmentation | | nombre de contrats concernés : |

| Suite de la souscription de contrats emprunteur alternatif, quelle est la durée totale moyenne de présentation du contrat ? | | |
|--|--|---------------|
| Quel est le nombre moyen de rendez-vous clients ou d'écoutes réalisés pour la souscription d'un contrat d'assurance emprunteur ? | | Commentaire : |
| - dans un processus de délégation à l'ordre du crédit | | Commentaire : |
| - dans un processus de substitution d'assurance emprunteur | | Commentaire : |

II - Les évolutions de l'assurance de prêt immobilier au regard de la loi Lemoine

| La majorité de vos partenaires assureurs ont-ils fait évoluer les garanties de vos contrats depuis le vote de la loi Lemoine ? | | |
|--|--|---------------|
| Sur le segment sans sélection médicale, cible délégation d'assurance à l'ordre du crédit | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures ou options du contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des cancers en cours à la date de la souscription | | Commentaire ? |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Commentaire ? |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible délégation d'assurance à l'ordre du crédit | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures ou options du contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des cancers en cours à la date de la souscription | | Commentaire ? |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Commentaire ? |
| Sur le segment sans sélection médicale, cible substitution | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures ou options du contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des cancers en cours à la date de la souscription | | Commentaire ? |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Commentaire ? |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible substitution | | |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance (type de prêt, âge, durée...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures ou options du contrat | | Commentaire ? |

| | | |
|--|--|-------------|
| Mise en place d'une exclusion des pénalités précontractuelles à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des intérêts en cours à la date de la souscription | | Commentaire |
| Evolution d'autres exclusions au contrat | | Non |

En tant que distributeur ou gestionnaire, avez-vous fait évoluer votre processus de souscription depuis la mise en place de la loi Laminaire ?

| | | |
|--|--|-------------|
| Mise en compte des critères sans sélection médicale dans le parcours de souscription | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon l'âge de l'assuré | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le CP de l'assuré | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le type de profil | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon le type de prêt | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité selon l'état de santé | | Commentaire |
| Autres critères | | Logiciel 1 |

La majorité de vos porteurs assurés ont-ils fait évoluer vos tarifs depuis la mise en place de la loi Laminaire ?

| Sur le segment sans sélection médicale, cible : obligation d'assurance à l'acte de crédit | | |
|---|--|---|
| Modification de la grille tarifaire sur les profils sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification des règles de commissionnement sur les profils sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de dérogations tarifaires sur le segment | | Commentaire |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | Indiquer le % d'évolution tarifaire moyen |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profils de souscripteurs | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible : obligation d'assurance à l'acte de crédit | | |
| Modification des règles de commissionnement sur les profils avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la grille tarifaire sur les profils avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de dérogations tarifaires sur le segment | | Commentaire |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | Indiquer le % d'évolution tarifaire moyen |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profils de souscripteurs | | Commentaire |
| Sur le segment sans sélection médicale, cible : substitution d'assurance | | |
| Modification de la grille tarifaire sur les profils sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification des règles de commissionnement sur les profils sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de dérogations tarifaires sur le segment | | Commentaire |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | Indiquer le % d'évolution tarifaire moyen |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profils de souscripteurs | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible : substitution d'assurance | | |
| Modification des règles de commissionnement sur les profils avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la grille tarifaire sur les profils avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de dérogations tarifaires sur le segment | | Commentaire |
| Evolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 | | Indiquer le % d'évolution tarifaire moyen |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profils de souscripteurs | | Commentaire |

Quels critères de segmentation ou de sélection sont utilisés sur les produits que vous distribuez ou gérez ?

| Sur le segment sans sélection médicale, cible : obligation d'assurance à l'acte de crédit | | |
|---|--|-------------|
| Utilisation d'une tarification différenciée fournisseur / non-fournisseur | | Commentaire |
| Utilisation d'un critère tarifaire (points) | | Commentaire |
| Utilisation de nouveaux critères comportementaux (score, besoins, habitudes de vie...) | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible : obligation d'assurance à l'acte de crédit | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée fournisseur / non-fournisseur | | Commentaire |

| | | |
|--|--|-------------|
| Situation d'ancêtre(s) (jeu) | | Commentaire |
| Situation de nouveaux critères comportementaux (sport, loisirs, habitudes de vie...) | | Commentaire |
| Sur le segment sans sélection médicale, cible substitution d'assurance | | |
| Situation d'une certification d'origine de l'assureur / non-assureur | | Commentaire |
| Situation d'ancêtre(s) (jeu) | | Commentaire |
| Situation de nouveaux critères comportementaux (sport, loisirs, habitudes de vie...) | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible substitution d'assurance | | |
| Situation d'une certification d'origine de l'assureur / non-assureur | | Commentaire |
| Situation d'ancêtre(s) (jeu) | | Commentaire |
| Situation de nouveaux critères comportementaux (sport, loisirs, habitudes de vie...) | | Commentaire |

B - Modalités de mise en œuvre de la substitution du contrat d'assurance emprunteur

Dans sa relation avec son banquier, c'est en autonomie, par quel canal votre client peut-il effectuer une demande de substitution?

| | | |
|------------------------------------|--|-------------|
| Téléphone | | Commentaire |
| Courrier électronique | | Commentaire |
| Courrier postal simple | | Commentaire |
| Courrier postal recommandé | | Commentaire |
| Recommandé électronique | | Commentaire |
| Espace client | | Commentaire |
| En agence, après le conseil | | Commentaire |
| Autre | | comment ? |
| Opérateur délégué après d'un tiers | | Commentaire |

Proposez-vous à vos clients la notion d'un mandat de substitution afin que vous puissiez réaliser la demande de substitution ?

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
| | | Commentaire |
| Si oui, par quel canal le mandataire décharge-t-il avec les organismes de crédit ? | | |
| Téléphone | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Courrier électronique | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Courrier postal simple | | nombre d'opérations / banque commenté |

Comment vos clients sont-ils informés par leur banque de la procédure à suivre pour réaliser une demande de substitution ?

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
| Dans la fiche d'acceptation d'information remise au moment de la signature du prêt | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Via le site internet de la banque, sans option connexion à un espace client ou sans nécessaire | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Via un espace client | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Chaque année par courrier postal | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Chaque année par courrier électronique | | nombre d'opérations / banque commenté |
| En agence, après le conseil | | nombre d'opérations / banque commenté |

Quelle organisation est mise en place aujourd'hui pour assurer la gestion des demandes de substitution ?

| | | |
|--|--|-------------|
| Etude par une plateforme spécialisée interne ou externe | | Commentaire |
| Etude par une plateforme spécialisée interne ou déléguée à un organisme tiers | | Commentaire |
| Etude réalisée par vous-même (à vous des distributeurs) / par chaque distributeur (à vous des groupes régionaux) | | Commentaire |
| Autre | | Commentaire |

Quels sont les documents demandés par les réseaux bancaires afin d'évaluer les équivalences de garanties ?

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
| Le TD du distributeur ou du TP | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Les conditions particulières du certificat d'adhésion du nouvel assureur | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Les conditions générales ou la notice d'information du contrat | | nombre d'opérations / banque commenté |
| Le délégué de la police ou équivalent | | nombre d'opérations / banque commenté |

| | | |
|--|--|---|
| Une attestation de pratique sportive | | nombre d'établissements bancaires concernés |
| Autre documents | | nombre |
| Combien d'établissements bancaires exigent-ils que ces documents soient signés par le client ? | | combinaison |
| Parmi ceux-ci, combien acceptent-ils une signature électronique ? | | combinaison |

| | | |
|---|--|---|
| Comment vos clients peuvent-ils obtenir un plan d'amortissement du crédit à jour ? | | |
| Et après, auprès de leur conseiller | | nombre d'établissements bancaires concernés |
| Via leur espace client | | nombre d'établissements bancaires concernés |
| Uniquement dans leur espace de prêt | | nombre d'établissements bancaires concernés |
| Autre | | à voir, préciser |
| Nez-vous vous être difficile à obtenir cette information ? | | combinaison |
| La relation du tableau d'amortissement est-elle facturée par l'établissement bancaire ? | | combinaison |

| Lorsque vous avez un mandat de la part de votre client... | 2021* | janvier-juin 2022* | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|---|-------|--------------------|-----------------------|------------------|--|
| Nombre de demandes de substitution transmises | | | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit | | | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Nombre de refus en ligne par l'établissement de crédit | | | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Nombre de dossiers en attente / en cours de traitement | | | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Nombre de contentieux / réclamations de votre client associés à des refus de substitution | | | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Nombre de substitutions effectuées | | | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |

* Pour les périodes 2021 et jusqu'à juin 2022, consultez l'annexe 4 ci-jointe

| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|--|-----------------------|------------------|------------------|
| Lorsque vous avez un mandat de la part de votre client, quels sont les motifs de refus / ajournements des demandes de substitution du contrat d'assurance emprunteur ? | | | |
| Nombre de refus / ajournements pour informations crédit incomplètes | | | combinaison |
| Nombre de refus / ajournements pour absence de garantie | | | combinaison |
| Nombre de refus / ajournements pour documentation incomplète | | | combinaison |
| Autres motifs | | | à voir, préciser |

| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|---|-----------------------|------------------|--|
| Lorsque vous avez un mandat de la part de votre client, quels sont les délais de traitement des demandes de substitution observés (en nombre) ? | | | |
| Moins de 10 jours | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Entre 10 et 30 jours | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Entre 30 et 60 jours | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Plus de 60 jours | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |

Préciser le délai de transmission d'une information complète à l'établissement bancaire et celle de la réception de la notification de refus ou de l'acceptation de la demande, et l'émission de l'avenant

| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|---|-----------------------|------------------|--|
| Lorsque vous avez un mandat de la part de votre client, quel est le nombre d'ajournements observés avec les réseaux bancaires dans le cadre du processus de demande de révision ? | | | |
| Acceptation / refus / ajournement après une première remise | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Acceptation / refus / ajournement après 2 échanges d'informations | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Acceptation / refus / ajournement après 3 échanges d'informations | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Acceptation / refus / ajournement après 4 échanges d'informations | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |
| Acceptation / refus / ajournement après 5 échanges d'informations et plus | | | table à partir du nombre de établissements bancaires qui ont été contactés |

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Pendant la procédure de traitement de la demande de substitution, comment votre client peut-il obtenir des informations concernant son dossier ? | | |
| Et après, auprès de son conseiller | | nombre d'établissements concernés |
| Via son espace client | | nombre d'établissements concernés |
| Via un numéro de téléphone indiqué dans le processus de souscription | | nombre d'établissements concernés |
| Via un mail indiqué dans le processus de souscription | | nombre d'établissements concernés |

| | | | |
|---|-----------------------|------------------|---|
| Autre | | | 0 (pas de contrat) |
| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
| Nombre de demandes de régularisation des actifs pour l'année précédente | | | Écrire à partir du nombre de déclarations pour que soit le nombre de prêts accordés |

IV - Modalités de mise en œuvre de la délégation d'assurance emprunteur à l'octroi du crédit

| | 2022 | janvier-mai 2023 | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|--|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|---|
| Nombre de demandes de délégation à l'octroi du crédit transmises | | | | | Écrire à partir du nombre de déclarations pour que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre d'acceptations par l'établissement de crédit | | | | | Écrire à partir du nombre de déclarations pour que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre de refus en lieu par l'établissement de crédit | | | | | Écrire à partir du nombre de déclarations pour que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre de dossiers en attente / en cours de traitement | | | | | Écrire à partir du nombre de déclarations pour que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre de contestes / réclamations associés à des refus de délégation | | | | | Écrire à partir du nombre de déclarations pour que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre de délégations à l'octroi acceptées par l'établissement bancaire | | | | | Écrire à partir du nombre de déclarations pour que soit le nombre de prêts accordés |
| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | | | |
| Quels sont les motifs de refus / ajournements de délégation à l'octroi du contrat d'assurance emprunteur ? | | | | | |
| Nombre de refus / ajournements pour informations crédit incomplètes | | | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour absence de garantie | | | | | Commentaire |
| Nombre de refus / ajournements pour documentation incomplète | | | | | Commentaire |
| Autres motifs | | | | | 0 (pas de contrat) |

V - La réforme de l'assurance emprunteur : constats et proposition

| | | |
|---|--|---------------------------------|
| Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2020 ? | | |
| ...notamment en termes de mutualisation des risques | | Commentaire |
| ...notamment en termes de tarification | | Commentaire |
| Les emprunteurs sont-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ? | | Commentaire |
| Quels critères d'équivalence de garanties conviendra-t-il de faire évoluer (ou supprimer) ? | | répondre à partir d'une réponse |
| Plus généralement, quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ? | | répondre à partir d'une réponse |

| | | |
|--|--|-------------|
| Bref, vous constatez des difficultés dans l'application du dispositif de délégation (délégation à l'octroi ou substitution d'assurance) ? | | |
| ...en fonction de votre canal de distribution | | Commentaire |
| ...en fonction du régime juridique de la délégation (substitution) | | Commentaire |
| ...en fonction de la pratique commerciale de l'organisme bancaire | | Commentaire |
| Si oui, comment avez-vous ou commentez-vous les difficultés ? | | Commentaire |
| Si oui, avez-vous tenté une démarche amiable auprès de la direction de l'organisme bancaire ? | | Commentaire |
| Quelles sont les pistes pour les résoudre ? | | Commentaire |
| Avez-vous observé des différences entre établissements de crédit acceptant ou refusant la pratique d'acceptation des contrats d'assurance à délégation ? | | Commentaire |
| Si oui, lesquelles ? | | Commentaire |

VI - Statistiques sur la production de l'assurance emprunteur

| | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier - mai 2023 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|
| Nombre d'adhésions sur vos contrats emprunteur que vous proposez | | | | |
| ...en délégation d'assurance à l'octroi du crédit, sans sélection médicale | | | | |

Écrire à partir du nombre de déclarations pour que soit le nombre de prêts accordés

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| ... en obligation d'assurance à l'acte de crédit, avec sélection médicale | | | | | Égale à partir du nombre de déclarations, quelle que soit le nombre de prêts accordés. |
| ... en substitution d'assurance, sans sélection médicale | | | | | Équivalent à deux déclarations pour les contrats éligibles. |
| ... en substitution d'assurance, avec sélection médicale | | | | | Équivalent à deux déclarations pour les contrats éligibles. |

| | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier - mai 2023 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|
| Métriques relatives à votre portefeuille emprunteur, obligation d'assurance à l'acte de crédit | | | | |
| Âge à l'adhésion | | | | |
| % moins de 30 ans | | | | |
| % de 30 à 39 ans | | | | |
| % de 40 à 49 ans | | | | |
| % 50 ans et plus | | | | |
| Catégorie socio-professionnelle | | | | |
| % CSP1 (cadres et assimilés, catégorie 8 de la fonction publique, profession libérale...) | | | | |
| % CSP2 (employés, techniciens, catégorie 9 de la fonction publique...) | | | | |
| % CSP3 (autres) | | | | |
| Montant assuré à l'adhésion (par assuré) | | | | |
| % Moins de 100 000 € | | | | |
| % 100 000 € à 199 999 € | | | | |
| % 200 000 € à 499 999 € | | | | |
| % Plus de 500 000 € | | | | |
| Métriques relatives à votre portefeuille emprunteur, substitution d'assurance | | | | |
| Âge à l'adhésion | | | | |
| % moins de 30 ans | | | | |
| % de 30 à 39 ans | | | | |
| % de 40 à 49 ans | | | | |
| % 50 ans et plus | | | | |
| Catégorie socio-professionnelle | | | | |
| % CSP1 (cadres et assimilés, catégorie 8 de la fonction publique, profession libérale...) | | | | |
| % CSP2 (employés, techniciens, catégorie 9 de la fonction publique...) | | | | |
| % CSP3 (autres) | | | | |
| Montant assuré à l'adhésion (par assuré) | | | | |
| % Moins de 100 000 € | | | | |
| % 100 000 € à 199 999 € | | | | |
| % 200 000 € à 499 999 € | | | | |
| % Plus de 500 000 € | | | | |

% égale comme à partir du nombre de titres assurés de la catégorie, quel que soit le nombre de prêts accordés (numérateur) sur le total d'assurés de titres assurés

| | Production 2020 | Production 2021 | Production 2022 | Production janvier - mai 2023 | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|--|
| Nombre d'adhésions sur vos contrats emprunteur selon les filières de distribution | | | | | |
| 1. Agence générale | | | | | Égale à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de prêts accordés. |
| 2. Courtiers d'assurance non crédit | | | | | Égale à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de prêts accordés. |
| 3. Courtiers en crédit | | | | | Égale à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de prêts accordés. |
| 4. Déplacements de crédit, sociétés de financement (du groupe ou en partenariat) | | | | | Égale à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de prêts accordés. |
| 5. SARL-SC | | | | | Égale à partir du nombre de déclarations, quel que soit le nombre de prêts accordés. |

VII- Métriques sur le processus de gestion des sinistres en assurance emprunteur immobilier

| | 2022 | 2021 | 2020 | Janvier - mai 2020 |
|--|------|------|------|--------------------|
| Nombre de sinistres DC, PDA déclarés par année | | | | |
| -sont sinistres réglés au en cours de règlement | | | | |
| -sont sinistres sans suite | | | | |
| -sont de sinistres refusés | | | | |
| -sont sinistres n'ayant pas encore fait l'objet d'une décision d'indemnisation | | | | |
| Nombre de sinistres IST, IPT, IPP déclarés par année | | | | |
| -sont sinistres réglés au en cours de règlement | | | | |
| -sont sinistres sans suite | | | | |
| -sont de sinistres refusés | | | | |
| -sont sinistres n'ayant pas encore fait l'objet d'une décision d'indemnisation | | | | |
| Nombre de sinistres refusés suite à une demande de substitution d'assurance, pour conformité préalable à la substitution | | | | |
| Plus globalement, nombre de réclamations enregistrées en ce qui concerne le traitement de ces sinistres | | | | |

| | |
|--|----|
| Quels sont les principaux motifs de refus d'indemnisation observés sur le portefeuille ? | 1. |
| | 2. |
| | 3. |
| | 4. |
| | 5. |

| | |
|--|----|
| Quels sont les principaux motifs de réclamation enregistrés en ce qui concerne le traitement des sinistres ? | 1. |
| | 2. |
| | 3. |
| | 4. |
| | 5. |

D - Questions aux Courtiers en crédit

Les réponses sont facultatives. Il est possible de ne pas remplir totalement le questionnaire, mais uniquement les questions auxquelles vous souhaitez ou pouvez répondre. Toutes les réponses seront étalées.

Le questionnaire est transmis à chacune des fédérations et associations membres du CCFP, lorsqu'un processus est piloté par l'un de vos partenaires ou fournisseurs, n'hésitez pas à vous rapprocher de lui afin de valider s'il répond directement au questionnaire.

I - Les modalités de distribution de l'assurance de prêt immobilier

Nombre d'offres présentées sur le réseau

| | | |
|---|---------------------|---|
| avez-vous signé un partenariat avec un ou plusieurs organismes d'assurance avec une ou plusieurs intermédiaires d'assurance ? | | Commentaire |
| Si oui, avec combien d'organismes et/ou intermédiaires d'assurance ? | nombre d'organismes | Commentaire |
| Proposez-vous d'une offre d'assurance spécifique alternative pour vos segments de clientèle affluents ? | | Présentation des segments (particuliers, professionnels, professionnels libéraux, investisseurs, Études approuvées, Autres) |
| Si oui, avec combien d'organismes et/ou intermédiaires d'assurance ? | nombre d'organismes | Commentaire |

Étiez-ce que les tarifs des contrats alternatifs que vous distribuez tiennent compte des éléments de segmentation tarifaire suivants ?

| | | |
|--|--|------------------------------|
| segmentation par âge | | nombre de contrats concernés |
| segmentation par catégorie socio-professionnelle de logement | | nombre de contrats concernés |
| segmentation femme / non femme | | nombre de contrats concernés |
| segmentation selon les sports et activités à risque | | nombre de contrats concernés |
| autres éléments de segmentation | | nombre de contrats concernés |

| | | |
|--|--|-------------|
| Lors de la souscription du contrat d'emprunteur alternatif, quelle est la durée légale moyenne de présentation de l'emprunt ? | | Commentaire |
| Quel est le nombre moyen de contrats ou d'offres alternatifs pour la souscription d'un contrat d'assurance emprunteur ? | | Commentaire |
| Proposez-vous systématiquement une obligation d'assurance emprunteur à vos clients lors de la mise en place d'un dossier de crédit ? | | Commentaire |
| En 2023, pour quelle proportion de dossiers de crédits présentés vous une obligation d'assurance ? | | Commentaire |
| En 2024, pour quelle proportion de dossiers de crédits présentés vous une obligation d'assurance ? | | Commentaire |

II - Les évolutions de l'assurance de prêt immobilier au regard de la loi Lemoine

| | | |
|--|--|---------------|
| La majorité de vos partenaires assureurs ont-ils fait évoluer les garanties de vos contrats depuis le vote de la loi Lemoine ? | | |
| Sur le segment sans sélection médicale | | |
| Évolution des critères d'éligibilité à l'assurance (âge de prêt, âge, durée...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures ou options de contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des cancers en cours à la date de la souscription | | Commentaire |
| Évolution d'autres exclusions de contrat | | Autres |
| Sur le segment avec sélection médicale | | |
| Évolution des critères d'éligibilité à l'assurance (âge de prêt, âge, durée...) | | Commentaire ? |
| Adaptation des conditions d'accès aux différentes couvertures ou options de contrat | | Commentaire ? |
| Mise en place d'une exclusion des pathologies préexistantes à la souscription | | Commentaire |
| Mise en place d'une exclusion des cancers en cours à la date de la souscription | | Commentaire |
| Évolution d'autres exclusions de contrat | | Autres |

| | | |
|--|--|-------------|
| En tant que distributeur, avez-vous fait évoluer votre processus de souscription depuis la mise en place de la loi Lemoine ? | | |
| Mise en compte des contrats sans sélection médicale dans le parcours de souscription | | Commentaire |
| Évolution des critères d'éligibilité à l'assurance selon l'âge de l'emprunt | | Commentaire |

| | | |
|--|--|-------------|
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance avec le CDF de l'assuré | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance avec la durée de prêt | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité à l'assurance avec le type de prêt | | Commentaire |
| Evolution des critères d'éligibilité avec l'objet de prêt | | Commentaire |
| Autres critères | | Commentaire |

La majorité de vos partenaires assureurs ont-ils fait évoluer vos tarifs depuis la mise en place de la tarification ?

| Sur le segment sans sélection médicale | | |
|--|--|--|
| Modification de la grille tarifaire sur les prêts sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification des règles de commissionnement sur les prêts sans sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de délégation tarifaire sur le segment | | Commentaire |
| Quelle est l'évolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 (en %) | | Indiquer le % d'évolution la plus élevée |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profils de souscripteurs | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale | | |
| Modification des règles de commissionnement sur les prêts avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la grille tarifaire sur les prêts avec sélection médicale | | Commentaire |
| Modification de la politique de délégation tarifaire sur le segment | | Commentaire |
| Quelle est l'évolution moyenne des tarifs appliqués sur le segment en 2022 (en %) | | Indiquer le % d'évolution la plus élevée |
| Cette évolution était-elle uniforme selon les profils de prêts ? | | Commentaire |
| Cette évolution était-elle uniforme ou variable selon les profils de souscripteurs | | Commentaire |

Quels critères de segmentation ou de sélection sont utilisés sur les produits que vous distribuez ?

| Sur le segment sans sélection médicale, cible „délégation d'assurance à l'octroi de crédit | | |
|--|--|-------------|
| Utilisation d'une tarification différenciée femme / non-femme | | Commentaire |
| Utilisation d'un critère taille / poids | | Commentaire |
| Utilisation de données critères comportementaux (sport, loisirs, habitudes de vie...) | | Commentaire |
| Sur le segment avec sélection médicale, cible „délégation d'assurance à l'octroi de crédit | | |
| Utilisation d'une tarification différenciée femme / non-femme | | Commentaire |
| Utilisation d'un critère taille / poids | | Commentaire |
| Utilisation de données critères comportementaux (sport, loisirs, habitudes de vie...) | | Commentaire |

III - Modalités de mise en œuvre de la délégation d'assurance emprunteur à l'octroi de crédit

| Taux d'équipement en assurance emprunteur déléguée | Range A | Range B | Range C | Range D | Range E | Range F |
|--|---------|---------|---------|---------|-------------|---------|
| Taux d'équipement en délégation d'assurance à l'octroi en 2020 (%) | | | | | | |
| Taux d'équipement en délégation d'assurance à l'octroi en 2021 (%) | | | | | | |
| Taux d'équipement en délégation d'assurance à l'octroi en 2022 (%) | | | | | | |
| Taux d'équipement en délégation d'assurance à l'octroi entre janvier et mai 2023 (%) | | | | | | |
| Dans certaines circonstances, la présentation du dossier de prêt à la banque peut être conditionnée à celle du central groupe bancaire ? | | | | | Commentaire | |
| Si oui est-elle préalable au plan de votre partenariat bancaire ? | | | | | Commentaire | |
| Observez-vous des différences entre les établissements bancaires dans les délais de traitement des demandes de délégation ? | | | | | Commentaire | |
| Quels sont les délais de traitement moyens des demandes de délégation observés en 2022 (en nombre de jours) ? | | | | | | |

| Quels sont les documents demandés par les réseaux bancaires afin d'évaluer les équivalences de garanties ? | | |
|--|--|-------------------------------|
| Le PTI du distributeur ou votre FI | | Nombre d'organismes concernés |
| Les conditions particulières de la certification d'affiliation du tiers assureur | | Nombre d'organismes concernés |
| Les Conditions Générales de la notice d'information du contrat | | Nombre d'organismes concernés |
| La délégation de tâches ou équivalent | | Nombre d'organismes concernés |
| Une attestation de pratique sportive | | Nombre d'organismes concernés |
| Autres éléments | | Différent |
| Combien d'établissements bancaires exigent-ils que ces documents soient signés par le client ? | | |
| L'immense majorité | | |
| Faut-il aussi, combien acceptent-ils une signature électronique ? | | |
| L'immense majorité | | |

| | 2021 | janvier-juin 2022 | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|---|------|-------------------|-----------------------|------------------|---|
| Nombre total de dossiers de crédit présentés au partenaire bancaire avec Assurance Emprunteur en délégation | | | | | |
| avec sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| sans sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre total de dossiers de crédit acceptés par le partenaire bancaire avec Assurance Emprunteur en délégation | | | | | |
| avec sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de prêts accordés, quel que soit le nombre de prêts soumis |
| sans sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de prêts accordés, quel que soit le nombre de prêts soumis |
| Nombre total de dossiers de crédit refusés par le partenaire bancaire avec Assurance Emprunteur en délégation | | | | | |
| avec sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| sans sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre total de dossiers de crédit présentés au partenaire bancaire avec le contrat groupe bancaire | | | | | |
| avec sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| sans sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre total de dossiers de crédit acceptés par le partenaire bancaire avec le contrat groupe bancaire | | | | | |
| avec sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de prêts accordés, quel que soit le nombre de prêts soumis |
| sans sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de prêts accordés, quel que soit le nombre de prêts soumis |
| Nombre total de dossiers de crédit refusés par le partenaire bancaire avec le contrat groupe bancaire | | | | | |
| avec sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| sans sélection médicale | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |

| | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|--|-----------------------|------------------|----------------------|
| Quels sont les motifs de refus / ajournements de délégation du contrat d'assurance emprunteur ? | | | |
| Nombre de refus / ajournements pour informations crédit incomplètes | | | L'immense majorité |
| Nombre de refus / ajournements pour équivalence de garanties | | | L'immense majorité |
| Nombre de refus / ajournements pour documentation incomplète | | | L'immense majorité |
| Autres motifs | | | Différent / Préciser |

| | 2021 | janvier-juin 2022 | juillet-décembre 2022 | janvier-mai 2023 | |
|---|------|-------------------|-----------------------|------------------|---|
| Nombre de demandes de délégation à l'actuel titulaire | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre d'ajournements par l'établissement de crédit | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre de refus et/ou par l'établissement de crédit | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre de dossiers en attente / en cours de traitement | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre de contestations / réclamations accordés à des refus de délégation | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |
| Nombre de délégations à l'actuel effectives | | | | | Relève à partir du nombre de dossiers soumis, quel que soit le nombre de prêts accordés |

IV. La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2014 ? | | |
| ...notamment en termes de modalisation des risques | | Commentaire |
| ...notamment en termes de tarification | | Commentaire |
| Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ? | | Commentaire |
| Quels critères d'équivalence de garanties conviennent-ils de faire évoluer (ou supprimer) ? | | réponse prioritaire votre réponse |
| Plus généralement, quelles évolutions pourriez-vous voir à la disposition plus flexibles ? | | réponse prioritaire votre réponse |

| | | |
|---|--|---------------------|
| Avez-vous constaté des difficultés dans l'application du dispositif de déliaison (délégation à l'octroi ou substitution d'assurance) ? | | |
| ...en fonction de votre canal de distribution | | Commentaire |
| ...en fonction du régime juridique de la déliaison (délégation / substitution) | | Commentaire |
| ...en fonction de la politique commerciale de l'organisme concerné | | Commentaire |
| Si oui, comment avez-vous été confronté à ces difficultés ? | | Commentaire |
| Si oui, avez-vous tenté une démarche amiable auprès de la direction de l'organisme concerné ? | | Commentaire |
| Qu'avez-vous fait pour les résoudre ? | | réponse prioritaire |
| Avez-vous observé des différences entre établissements de crédit et/ou réseaux bancaires quant à la politique d'acceptation des contrats d'assurance délégués ? | | Commentaire |

E - Questions aux organisations de consommateurs et aux services chargés de réclamations

I- Que représente l'assurance emprunteur dans l'ensemble des demandes d'information / des réclamations qui vous sont transmises ?

| | 2018 | 2019 | 2020 | janvier à mai 2021 | |
|---|------|------|------|--------------------|---|
| Nombre de dossiers d'assurance de prêt immobilière | | | | | Écrire à partir du nombre de dossiers, quel que soit le nombre de prêts concernés |
| Nombre de dossiers concernant la délégation d'assurance (avant signature de l'acte de prêt) | | | | | Écrire à partir du nombre de dossiers, quel que soit le nombre de prêts concernés |
| Nombre de dossiers concernant la substitution d'assurance | | | | | Écrire à partir du nombre de dossiers, quel que soit le nombre de prêts concernés |

II- Quelle est le type de demandes en matière d'assurance emprunteur ?

| | 2018 | 2019 | 2020 | janvier à mai 2021 | |
|------------------------|------|------|------|--------------------|---|
| Demandes d'information | | | | | Écrire à partir du nombre de dossiers, quel que soit le nombre de prêts concernés |
| Réclamation | | | | | Écrire à partir du nombre de dossiers, quel que soit le nombre de prêts concernés |

III- Sur quoi portent les demandes d'information (citez les 5 questions les plus souvent posées, par ordre décroissant) ?

| | 2018 | 2019 | 2020 | janvier à mai 2021 |
|----|------|------|------|--------------------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |

VI- Formation des professionnels

En fonction des informations dont vous disposez, les conseillers au contact de la clientèle vous semblent-ils bien formés pour commercialiser l'assurance emprunteur ?

| | | | | |
|---|--|--|--|-------------|
| 1. d'une manière générale | | | | Commentaire |
| 2. En fonction du canal de distribution. Le niveau de formation vous semble-t-il variable en fonction du réseau / de l'établissement concerné ? | | | | |
| Niveau bancaire | | | | Commentaire |
| Coopératives de crédit | | | | Commentaire |
| Coopératives d'assurance | | | | Commentaire |
| Agences généralistes | | | | Commentaire |
| Niveau conseil de compagnies d'assurance | | | | Commentaire |
| Autres | | | | Commentaire |

VII- La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

| | | | |
|---|--|--|-------------|
| Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2014 ? | | | |
| ...notamment en termes de mutualisation des risques | | | Commentaire |
| ...notamment en termes de tarification | | | Commentaire |
| Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du niveau de risque ? | | | Commentaire |
| Quels critères en place concernant le de faire évoluer (ou supprimer) ? | | | Commentaire |
| Quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ? | | | Commentaire |

VIII- Souhaitez-vous apporter d'autres commentaires ?

Commentaire libre :

Vous représentez :

| | | | |
|--|-----|-----|------|
| • Une association de défense des consommateurs | OUI | NON | NIEN |
| • Un service de réclamations | OUI | NON | NIEN |
| • Autre (préciser) | OUI | NON | NIEN |

I- Que représente l'assurance emprunteur dans l'ensemble des demandes de médiation qui vous sont transmises ?

| | 2020 | 2021 | 2022 | juin à mai 2023 | |
|--|------|------|------|-----------------|--|
| Nombre de dossiers d'assurance de prêt immobilier | | | | | Après le point de nombre de dossiers reçus, quel que soit le nombre de prêts assurés |
| Nombre de dossiers concernant le tel logement (avant signature de l'acte de prêt) | | | | | Après le point de nombre de dossiers reçus, quel que soit le nombre de prêts assurés |
| Nombre de dossiers concernant le tel logement (substitutés) | | | | | Après le point de nombre de dossiers reçus, quel que soit le nombre de prêts assurés |
| Nombre de dossiers concernant le tel logement (substitution après le prêt accordé) | | | | | Après le point de nombre de dossiers reçus, quel que soit le nombre de prêts assurés |

II- Demandes de médiation portant sur l'équivalence du niveau de garantie

| | | |
|---|--|------------------|
| Aviez-vous été saisi de demandes de médiation portant sur l'équivalence du niveau de garantie ? | | Comme d'habitude |
| Des demandes vous ont-elles été transmises dans le cadre de l'assurance des refus d'assurance délégués (voir par l'avis de l'ASF) ? | | Comme d'habitude |

| | 2020 | 2021 | 2022 | juin à mai 2023 | |
|---|------|------|------|-----------------|---|
| Combien de demandes portant sur l'équivalence du niveau de garantie ? | | | | | Après le point de nombre de dossiers reçus quel que soit le nombre de prêts assurés |

III- De quel type de litiges s'agit-il ? (citez les 5 problèmes les plus souvent posés (*), par ordre décroissant) ?

| | 2020 | 2021 | 2022 | juin à mai 2023 |
|----|------|------|------|-----------------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |

(*): y compris le gestion des sinistres

IV- Niveau d'information du futur emprunteur

| | | |
|--|--|------------------|
| À votre connaissance, à quelle fréquence la fiche standardisée d'information est-elle remise au futur emprunteur ? | | Comme d'habitude |
| Des particularités vous semblent-elles avoir été observées en 2022/2023 par rapport à 2021/2022 ? | | Comme d'habitude |

V- Formation des professionnels

En fonction des informations dont vous disposez, les conseillers au contact de la clientèle vous semblent-ils bien formés pour commercialiser l'assurance emprunteur ?

| | | |
|---|--|------------------|
| 1. D'une manière générale | | Comme d'habitude |
| 2. En fonction du canal de distribution, ce niveau de formation vous semble-t-il varier en fonction du niveau / de l'établissement concerné ? | | |
| Niveau bancaire | | Comme d'habitude |
| Couriers en ligne | | Comme d'habitude |
| Couriers en agence | | Comme d'habitude |
| Agents itinérants | | Comme d'habitude |
| Niveau certain de conjugués d'assurance | | Comme d'habitude |
| Autres | | Comme d'habitude |

VI- La réforme de l'assurance emprunteur : constats et propositions

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------|
| Pour vous, quelles sont les principales évolutions du marché depuis 2018 ? | | | |
| ...notamment en termes de mutualisation des risques | | | Comme d'habitude |
| ...notamment en termes de tarification | | | Comme d'habitude |
| Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du niveau de risque juridique ? | | | Comme d'habitude |
| Quels critères en place concernant le tiers d'union (ou suggérer) ? | | | Inviter préciser votre réponse |
| Quelles évolutions pourraient rendre le dispositif plus efficace ? | | | Inviter préciser votre réponse |

VII- Synthèse : autres opportunités d'affaires commerciales ?

| | |
|---------------------|--|
| Autres opportunités | |
|---------------------|--|

| | |
|---|--|
| De quel organisme de médiation êtes-vous le médiateur ? | |
|---|--|

Le rapport 2023 Bilan de l'assurance emprunteur est en libre téléchargement sur le site internet du CCSF (<https://www.ccsfin.fr>).

Le CCSF se réserve le droit de suspendre le service de la diffusion et de restreindre le nombre de copies attribuées par personne.

Directrice de la publication

Corinne Dromer

Comité de rédaction

Philippe Raux, Nathalie Paillot-Muhlheim

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Ce rapport a été réalisé par Actélior pour le Comité consultatif du secteur financier avec la collaboration de son Secrétariat général

Contact

Secrétariat général du CCSF
Banque de France
S3D-1427
75049 Paris Cedex 01
ccsfin@banque-france.fr

Impression

Banque de France – SG – DISG

Dépôt légal

Janvier 2024
ISBN impression : 978-2-11-172639-0
ISBN web : 978-2-11-172640-6

Internet

<https://www.ccsfin.fr>



Ce rapport a été préparé à la

