

Observatoire BAO de l'Assurance Emprunteur

Edition Janvier 2010

SOMMAIRE

SYNTHESE DE L'ETUDE

1- CARACTERISTIQUES DES EMPRUNTEURS DE MOINS DE 40 ANS ET COMPORTEMENT EN MATIERE DE RECHERCHE DE CREDIT IMMOBILIER

- 1.a. Caractéristiques des emprunteurs
- 1.b. Part de marché des banques dans l'étude
- 1.c. Banque prêteuse et banque initiale de l'emprunteur
- 1.d. Utilisation d'Internet

2- EMPRUNTEURS ET ASSURANCE DU CREDIT IMMOBILIER

- 2.a. Connaissance de l'assurance emprunteur
- 2.b. Quotités exigées par la banque pour un couple d'emprunteurs
- 2.c. Le droit de choisir son assurance
- 2.d. Choix et motivations du choix de l'assurance
- 2.e. Garanties souscrites et connaissances de ces garanties
- 2.f. Appréciation par l'emprunteur du coût de l'assurance emprunteur
- 2.g. Sélection médicale et impact de celle-ci
- 2.h. Assurance "perte d'emploi"
- 2.i. L'avis des emprunteurs sur l'ouverture à la concurrence du marché de l'assurance emprunteur
- 2.j. A qui va la confiance de l'emprunteur ?
- 2.k. Crédit immobilier et assurance habitation
- 2.l. L'assureur auto de l'emprunteur est-il perçu comme un acteur de l'assurance emprunteur ?

PRESENTATION DE BAO

Etude portant sur 290 emprunteurs immobiliers de moins de 40 ans, ayant emprunté en 2008-2009 et ayant laissé leurs coordonnées sur un site Internet.

SYNTHESE DE L'ETUDE

L'étude réalisée a porté sur un échantillon de 290 emprunteurs de moins de 40 ans ayant réalisé leur emprunt immobilier entre 2008 et 2009 et déposé leurs coordonnées sur Internet (*étude disponible sur <http://www.baofrance.com>*). Leurs caractéristiques moyennes les rendent proches du profil moyen des emprunteurs français : ils empruntent en couple à 80%, consultent en moyenne 3 banques et réalisent un emprunt de l'ordre de 150 000€ sur 20 ans.

La moitié d'entre eux bénéficie de prêts aidés par l'Etat (prêts à taux 0%, prêts d'accèsion à la propriété...). Plus de la moitié fait appel à un moment ou à un autre à un (ou plusieurs) courtiers en crédit même si moins d'un quart réalise son prêt par l'intermédiaire d'un de ces courtiers. Les emprunteurs changent de banque à l'occasion de la réalisation de leur emprunt dans près de 50% des cas, mais à près de 70% quand ils souscrivent via un courtier en crédit.

Lorsqu'on interroge ces emprunteurs sur leur connaissance de l'assurance en amont du crédit, ils se déclarent massivement « au courant ». Mais en précisant les questions, la moitié d'entre eux n'y a été sensibilisée que très tard dans le processus et 1 sur 5 dit ne jamais avoir su qu'il pouvait souscrire son assurance hors banque. Le tiers pense ne pas avoir eu ou ne se souvient pas d'avoir eu une notice d'information préalable à la souscription de cette assurance. La moitié des emprunteurs ne sait pas répondre à des questions fondamentales sur sa couverture incapacité de travail (franchise / couverture hors des périodes d'activité).

Les emprunteurs sous estiment en outre de près de la moitié le coût de leur assurance. Ils déclarent avoir souscrit pour 1/3 d'entre eux hors banque, pour des raisons prioritairement fondées sur les conditions de tarif. Pour les 2/3 ayant souscrit via la banque, les motifs annoncés sont essentiellement la facilité ou la méconnaissance d'une autre possibilité.

Intuitivement, les emprunteurs interrogés s'avèrent favorables à un renforcement de la concurrence sur ce marché et pointent du doigt l'insuffisance d'information apportée par les professionnels (banques et assureurs), essentiellement au plan des garanties : 2/3 des emprunteurs estime s'être informé seul de leur possibilité de choix de l'assurance.

Près du quart des emprunteurs informés sur cette possibilité de choisir une assurance alternative estime en avoir été empêché par la banque.

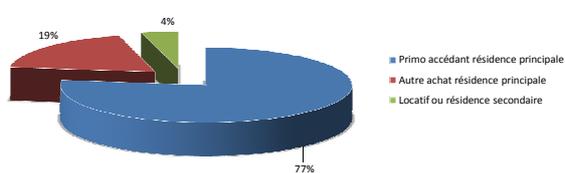
Enfin, et même s'ils déclarent faire deux fois plus confiance à leur assureur qu'à leur banque pour les questions d'assurance, 1/3 d'entre eux affirme ne faire confiance ni à l'un ni à l'autre.

Une loi qui imposerait effectivement une information sur les enjeux de cette assurance auprès des emprunteurs et assurerait leur libre choix, pourrait amener les 2/3 des jeunes emprunteurs auprès des acteurs alternatifs, soit le double par rapport à aujourd'hui.

1- CARACTERISTIQUES DES EMPRUNTEURS DE MOINS DE 40 ANS ET COMPORTEMENT EN MATIERE DE RECHERCHE DE CREDIT IMMOBILIER

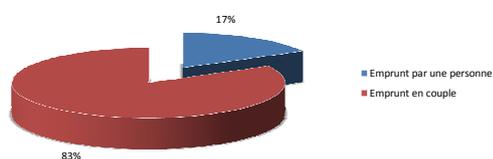
1.a. Caractéristiques des emprunteurs

1- Objet de l'acquisition



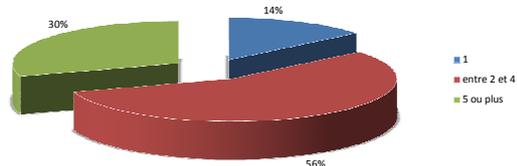
Près de 20% des emprunts immobiliers des moins de 40 ans ne constituent pas un 1er achat.

2- Nombre d'emprunteurs par emprunt immobilier



Plus de 80% des jeunes empruntent en couple. Les questions d'assurance et notamment de tarif doivent donc s'analyser au global des deux assurés.

3- Nombre de banques consultées en vue de réaliser l'emprunt



Les futurs emprunteurs consultent 4 banques en moyenne et 3 banques en médiane.

4- Caractéristiques du dossier de financement obtenu

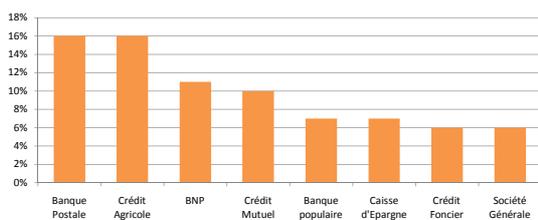
Montant moyen de l'emprunt	151 K€
Durée moyenne du crédit	20,9 ans
Part des projets réalisés avec au moins un prêt "bonifié" (prêt taux 0, prêt accession sociale...)	51%

5 - Caractéristiques des emprunteurs		Age moyen	33
Montant moyen des revenus mensuels (du ménage)			3 500 €
Localisation	région parisienne		21%
	province		79%
Profession	Cadre du public		8%
	Cadre du privé		31%
	Non cadre, salarié public		17%
	Non cadre, salarié privé		31%
	Indépendant (commerçant, artisan, prof lib)		5%
Sans profession			8%

L'échantillon est assez représentatif des jeunes emprunteurs avec des caractéristiques très proches du portefeuille des assureurs hors banques spécialisés sur ce secteur.

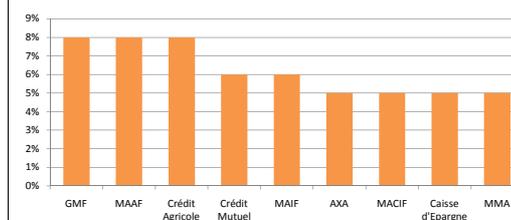
1.b. Part de marché des banques dans l'étude

6 - Représentativité des banques prêteuses dans l'étude (9 premiers)



Les banques citées sont effectivement celles qui opèrent le plus en crédit immobilier récemment, même si certaines sont fortement représentées au regard de leur part de marché historique (Banque Postale par exemple).

7 - Quel est votre assureur habitation après acquisition ? (9 premiers)



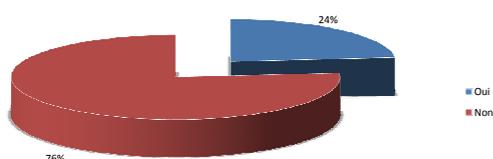
1.c. Banque prêteuse et banque initiale de l'emprunteur

8- Sollicitation d'un courtier ou d'un spécialiste en crédit pour la recherche du financement



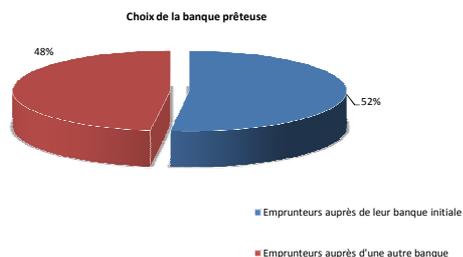
Un recours important aux courtiers/spécialistes en crédit, sans doute renforcé sur la cible interrogée (personnes ayant laissé leurs coordonnées sur des sites Internet mais non courtiers en crédit).

9- Réalisation de l'emprunt via ce courtier/spécialiste en crédit



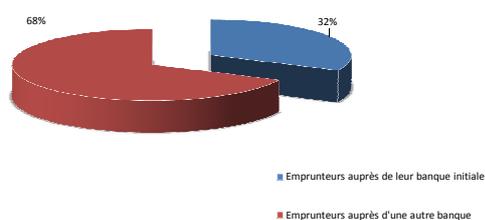
Un poids du courtage en crédit non négligeable, y compris en période de crise du crédit. Une concrétisation des courtiers en crédit de 40% (au global, chacun pouvant aboutir à des taux moindres en cas de multi consultations). Un poids du courtage assez représentatif.

10- Banque prêteuse et banque antérieure



Même au moment du crédit immobilier, moins de 50% des emprunteurs changent de banque, ce qui explique que l'on puisse constater des taux de crédit fortement différenciés en cas de conquête ou de fidélisation.

Prêts réalisés via un courtier en crédit



Le choix de la banque initiale (ou l'une des banques initiales) des emprunteurs reste forte, y compris lorsque le crédit a été intermédié : les courtiers en crédit placent l'emprunteur dans sa propre banque dans 32% des cas !

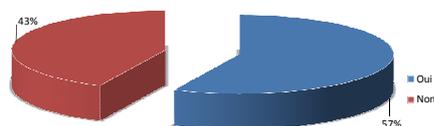
1.d. Utilisation d'Internet

11 - Avez-vous utilisé Internet à l'occasion de la recherche de votre bien immobilier ?



Plus de la moitié des futurs acquéreurs d'un bien immobilier utilisent Internet pour leur recherche.

12 - Avez-vous utilisé Internet à l'occasion de la recherche du crédit ?

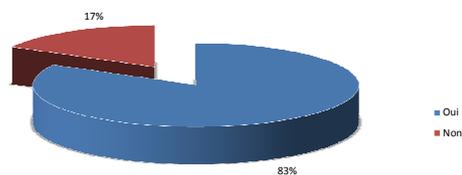


La recherche du crédit par Internet est moins répandue que celle du bien immobilier mais reste tout de même majoritaire.

2- EMPRUNTEURS ET ASSURANCE DU CREDIT IMMOBILIER

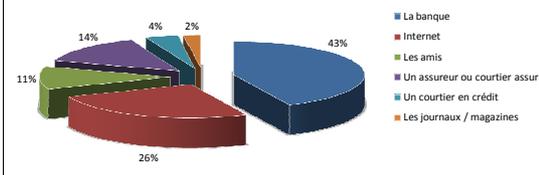
2.a. Connaissance de l'assurance emprunteur

13 - Saviez vous avant votre emprunt qu'il y avait une assurance emprunteur et à quoi elle servait ?



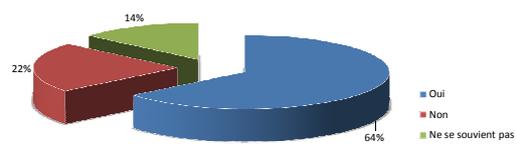
Une déclaration spontanée très forte de connaissance de l'assurance emprunteur en amont du crédit (83 %), avec seulement 28% des sondés qui s'estiment suffisamment informés. Parmi les personnes suffisamment ou correctement informées, la moitié seulement sait répondre aux questions sur le contenu des garanties.

14 - Qui vous a le mieux informé sur cette assurance emprunteur ?



Les sondés estiment avoir été le mieux informés par la banque dans moins de la moitié des cas. Dans plus d'un tiers des cas cette information est recherchée par l'emprunteur lui-même (Internet, amis, presse). On constate une faible communication assureurs mais également une faible présence de la presse.

15 - Diffusion d'une fiche d'information par la banque ou l'assureur en amont de la souscription de l'assurance



2/3 des emprunteurs se souviennent d'avoir eu une fiche d'information concernant l'assurance avant de la souscrire.

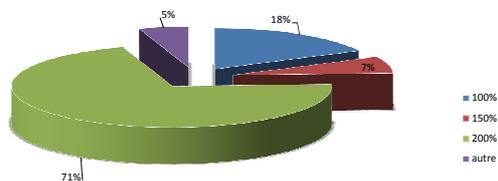
16 - A quel moment vous êtes vous intéressé à l'assurance emprunteur ?



Près de la moitié des emprunteurs ne s'intéresse au choix de l'assurance qu'après avoir discuté du crédit avec la banque. Sur cette moitié, plus de 17% s'y sont intéressé trop tard pour faire jouer la concurrence.

2.b. Quotités exigées par la banque pour un couple d'emprunteurs

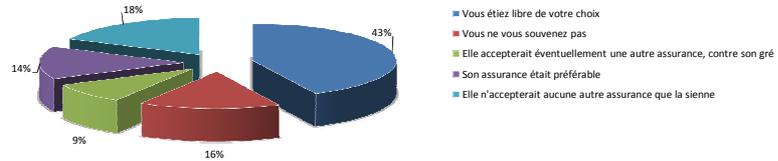
17 - Vous empruntez en couple, quelle quotité d'assurance a exigé votre banque au total de vous deux ?



D'"obligatoire" par dossier, l'assurance emprunteur est quasiment devenue obligatoire pour chaque emprunteur à 100%, dans le cas d'un couple emprunteurs. Les banques ont ainsi modifié leurs attentes de sureté, certes dans l'intérêt de leurs emprunteurs devenus mieux couverts, mais aussi dans leurs propres intérêts pour maintenir une croissance de PNB dans un environnement de production crédit en baisse.

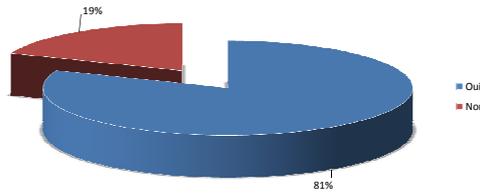
2.c. Le droit de choisir son assurance

18 - Que vous a dit la banque à propos de votre liberté de choix de l'assurance ?



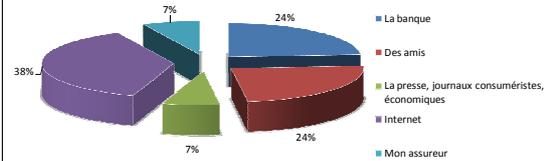
Plus de 40 % des sondés se souviennent d'une réticence du banquier sur le sujet de la liberté de choix de l'assurance, 20 % font explicitement référence à de la vente liée.

19 - Saviez vous que vous pouviez souscrire votre assurance en dehors de la banque ?



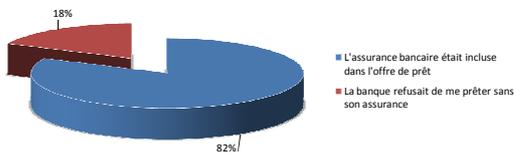
Une forte proportion des emprunteurs déclare savoir que l'assurance peut être choisie hors de la banque. S'agit-il d'une sur-information des emprunteurs sondés (internautes) ou d'une perception naturelle d'un consommateur habituellement libre de choisir.

20 - Qui vous a appris que vous pouviez souscrire l'assurance hors de la banque ?



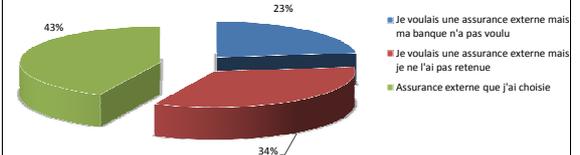
Les 2/3 des emprunteurs s'informent seuls de la possibilité de souscrire l'assurance hors de la banque. 24% sont informés directement par la banque. 7% seulement par leur assureur. Une faible communication des offreurs alternatifs...

21 - Vous ne saviez pas que vous pouviez choisir : pourquoi ?



Une très forte perception d'inclusion dans l'offre de prêt.

22 - Vous saviez que vous pouviez choisir, comment avez-vous choisi finalement ?



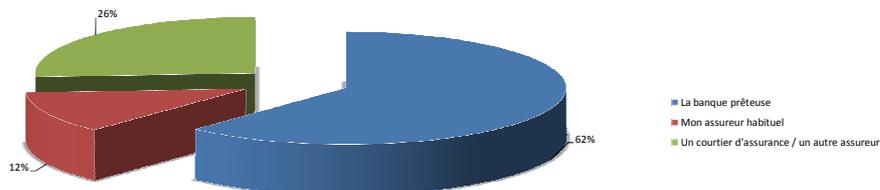
Plus de 40 % de ceux qui savaient qu'ils pouvaient choisir leur assurance à l'extérieur l'ont fait. Lorsque l'emprunteur sait qu'il peut choisir, dans le quart des cas, la banque est un obstacle à son choix d'assurance. Aujourd'hui 35% des emprunteurs souscrivent hors de la banque (81%*43%) mais 19% des emprunteurs ne connaissent pas cette possibilité et 19% en sont empêchés par la banque. Une totale libéralisation / information pourrait conduire à une souscription hors banque à 35% (actuels) + 8 % (43%*19%, concrétisation de ceux qui ne savent pas encore) + 23% (ceux que la banque ne pourrait plus gêner) = 66 % des jeunes emprunteurs (près du double du taux actuel si la loi est efficace).

23 - Combien de devis d'assurance emprunteur hors banque avez-vous réalisé ?

En moyenne 2,6

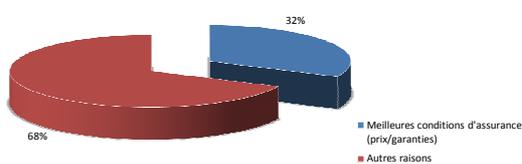
2.d. Choix et motivations du choix de l'assurance

24 - En final auprès de qui avez-vous souscrit votre assurance ?



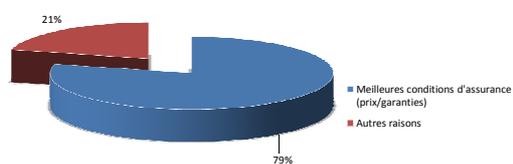
38% des jeunes emprunteurs déclarent avoir souscrit hors banque, dont 1/3 auprès de leur assureur habituel, 2/3 auprès d'un autre assureur ou via un courtier. L'assurance emprunteur est encore une affaire de spécialiste.

25 - Vous avez souscrit votre assurance auprès de votre banque, pour quels motifs ?



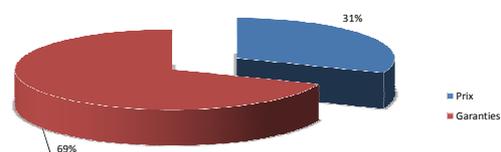
Moins d'un tiers des emprunteurs assurés via la banque a choisi cette assurance en raison des conditions proposées.

26 - Vous avez souscrit votre assurance hors de votre banque, pour quels motifs ?



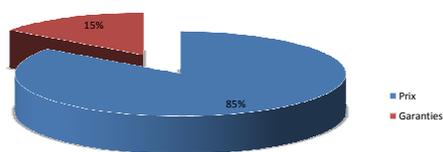
Près de 80% des emprunteurs assurés via une solution alternative à la banque l'ont choisi en raison des conditions proposées (67% pour le tarif, 12% pour les garanties). Dans les 20% des cas pour d'autres raisons (dont 7% sur conseil de la banque pour des raisons de compétitivité ou de santé).

27 - Souscriptions pour les conditions d'assurance proposées par la banque



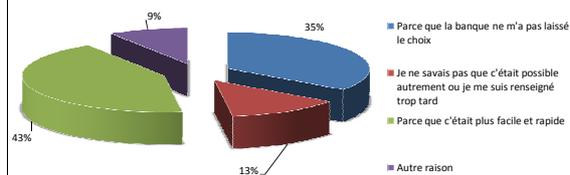
Environ 1/3 des emprunteurs ayant souscrit auprès de la banque pour les conditions d'assurance proposées mettent en avant les tarifs proposés, les 2/3 les garanties.

28 - Souscriptions hors banque pour des raisons de conditions d'assurance



85% des emprunteurs ayant souscrit hors banque pour les conditions d'assurance mettent en avant les tarifs proposés, 15% les garanties.

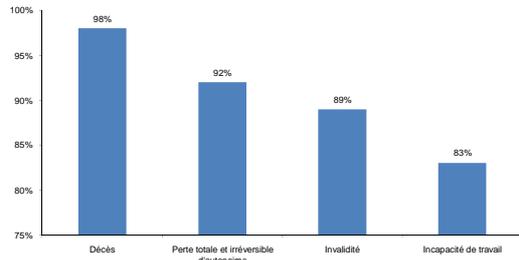
29 - Souscriptions à la banque pour d'autres raisons que les conditions d'assurance



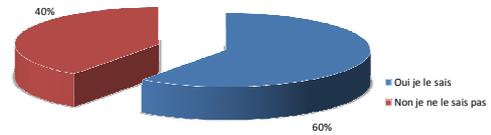
Parmi ceux qui n'avaient pas choisi la banque pour ses conditions, 43% d'entre eux l'ont fait par facilité et plus d'un tiers par contrainte.

2.e. Garanties souscrites et connaissances de ces garanties

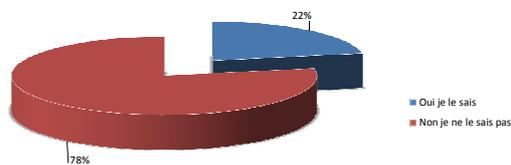
30 - Diposez vous des garanties suivantes dans votre contrat ?



31 - Savez vous si votre mensualité de prêt est prise en charge après 90 jours de maladie?



32 - Savez vous si votre mensualité de prêt est prise en charge après 90 jours de maladie si vous tombez malade entre 2 emplois ?



L'explicitation par les emprunteurs, des garanties acquises et de leurs modes de mise en jeu, laissent penser à des lacunes dans l'information délivrée, voire des non-utilisations potentielles de garanties. Sur une question qui différencie fortement les offres sur le volet incapacité, 80 % des emprunteurs ne savent pas répondre (différence entre indemnitaire, forfaitaire limité à l'activité ou complet).

2.f. Appréciation par l'emprunteur du coût de l'assurance emprunteur

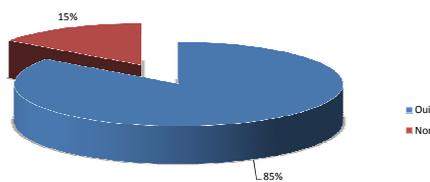
33 - Selon vous combien représente le coût de votre assurance emprunteur (en % du coût de votre crédit et en montant de prime annuelle) ?

En % du coût du crédit	6,3%
En montant de prime annuelle	662 €

L'appréciation du coût de l'assurance par l'emprunteur est significativement en dessous de la réalité, d'un facteur proche de 2. Ceci est particulièrement vrai pour des souscripteurs en couple qui possèdent des contrats bancaires.

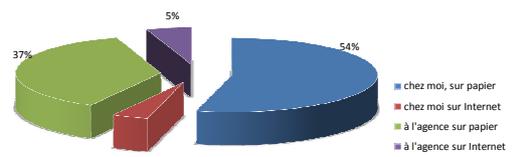
2.g. Sélection médicale et impact de celle-ci

34 - Avez vous rempli un questionnaire de santé dans le cadre de la souscription de votre contrat d'assurance emprunteur ?

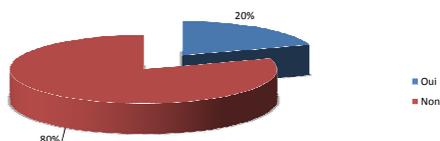


La quasi-totalité des sondés devrait avoir rempli un questionnaire de santé. 15 % semblent ne plus s'en souvenir ou ont rempli une déclaration de bonne santé sans lui donner une valeur de questionnaire.

35 - Si oui, où et comment ?



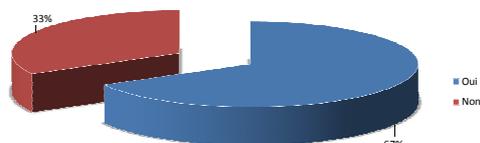
36 - Avez-vous eu des réserves, refus de garanties ou sur des surprimes sur votre contrat d'assurance ?



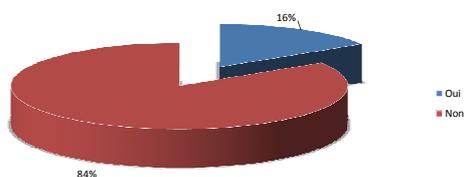
Le tarif et / ou les garanties sont sujettes à aménagement dans 20 % des cas suite à étude de la demande, et ce quel que soit l'acteur.

2.h. Assurance "perte d'emploi"

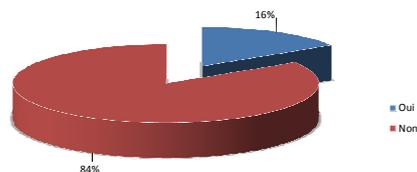
37 - Votre banque vous a-t-elle proposé une assurance perte d'emploi ?



39 - Auriez-vous choisi la garantie perte d'emploi si elle avait été moins chère ou si vous en aviez eu une meilleure connaissance ?



38 - Avez-vous souscrit cette assurance perte d'emploi ?



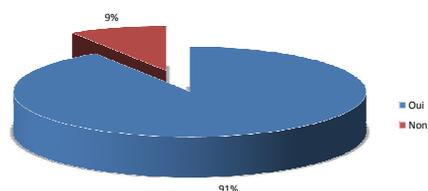
Le taux de sollicitation est relativement élevé, proche de la quasi-saturation des emprunteurs éligibles (CDI ou concernés (privé)), ce qui est surprenant compte tenu de la faible appétence des réseaux bancaires pour cette option jugée très coûteuse pour des garanties limitées et à durée réduite et compte tenu du nombre réduit de réseaux bancaires distribuant activement cette option. L'appétence pour cette garantie reste faible chez les assurés, même en cette période de taux de chômage élevé.

Elle est souscrite à 28 % à la Banque Postale, à 16 % au Crédit Agricole, à 12 % à la Banque populaire ou au Crédit foncier et à 8 % à la BNP ou à la Caisse d'Épargne.

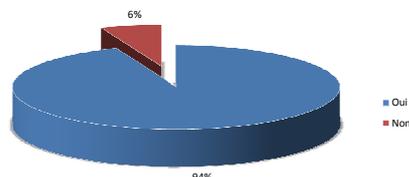
Avec 16% de souscripteur d'option "perte d'emploi", nous sommes significativement au-dessus des taux de souscription historiques.

2.i. L'avis des emprunteurs sur l'ouverture à la concurrence du marché de l'assurance emprunteur

40 - Selon vous le pouvoir des banques doit-il être régulé pour faciliter la concurrence en assurance emprunteur ?



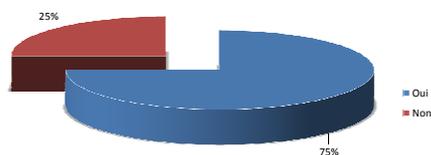
41 - Soutenez-vous plutôt les associations de consommateurs quand elles demandent de libéraliser le marché de l'assurance emprunteur / renforcer la concurrence en assurance emprunteur ?



42 - Soutenez-vous plutôt le gouvernement quand il veut libéraliser le marché de l'assurance emprunteur ?



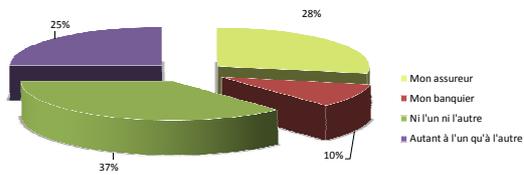
43 - Soutenez-vous plutôt le gouvernement quand il veut renforcer la concurrence en assurance emprunteur ?



Des attentes de régulations fortes avec une plus forte confiance dans les associations de consommateurs que dans le gouvernement. La "libéralisation" est vue d'un plus mauvais œil que le "renforcement de la concurrence".

2.j. A qui va la confiance de l'emprunteur ?

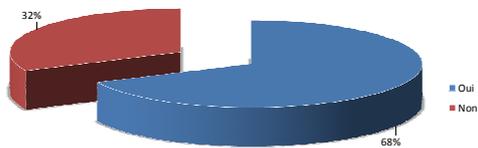
44 - Sur les questions d'assurance comme celle-ci, faites vous plus confiance à votre assureur ou à votre banquier ?



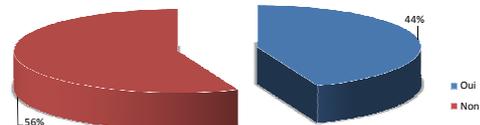
La confiance dans les acteurs qu'ils soient banquiers ou assureurs reste très mitigée. Néanmoins, sur une question d'assurance, la préférence va naturellement à l'assureur et dans une proportion très forte, quasiment du simple au double.

2.k. Crédit immobilier et assurance habitation

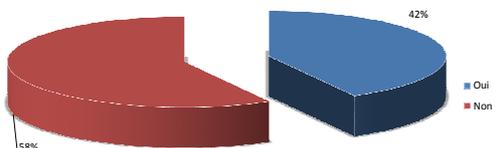
45 - La banque vous a-t-elle proposé une assurance habitation pour le bien financé ?



46 - Avez-vous changé d'assureur habitation lors de votre achat ?



47 - Si vous avez changé d'assureur habitation lors de votre achat, avez-vous souscrit auprès de votre banque ?



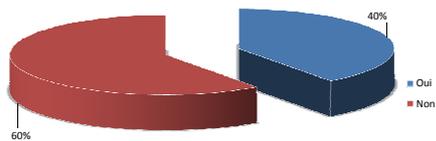
L'achat immobilier est finalement autant une opportunité de changer de banque (48%) que de changer d'assureur (44%). Les assureurs MRH doivent donc faire preuve de vigilance au moment de l'achat immobilier de leurs clients.

Comme toutes les banques ne proposent pas de la MRH, les banques des grands réseaux de particuliers font de l'offre quasi-systématique. Le taux de proposition de garantie MRH par les banques approche 70 %.

La réalisation d'un crédit, c'est l'opportunité de la banque de devenir aussi l'assureur MRH dans 18% des cas. Quand on connaît le faible turn-over sur ce segment, la prise de part de marché réussie par les banques est considérable.

2.l. L'assureur auto de l'emprunteur est-il perçu comme un acteur de l'assurance emprunteur ?

48 - Savez vous si votre assureur auto propose des assurances emprunteur ?



L' "assureur" de l'emprunteur, son assureur "auto" en particulier, est loin d'être connu comme présentant une offre en assurance emprunteur. Et ce, bien qu'une majorité d'entre eux aient déjà une offre, mais qui reste très confidentielle.

L'évolution de la loi devrait motiver les assureurs à investir sur ce segment de marché et communiquer plus largement sur leur portefeuille, ce que ne pouvaient pas faire les assureurs spécialistes qui ont fait émerger le marché de l'assurance alternative au début des années 2000.

BAO, Banque Assurance Optimisation, est un cabinet d'expertise au service des opérateurs du marché exerçant des activités banque et assurance auprès du grand public. Créé il y a plus de 4 ans, BAO développe une expertise auprès des leaders du marché de l'assurance et des plus grands groupes bancaires distributeurs d'assurance.

Spécialiste de l'assurance emprunteur et expert du marché, BAO compare les offres et les pratiques des opérateurs pour analyser le marché, mène des enquêtes directement auprès des consommateurs, les met à disposition de ses clients pour les conseiller dans leurs choix stratégiques liés à l'offre d'assurance, ses modes de distribution, les solutions de gestion administrative et technique, les systèmes d'information adéquats, ainsi que sur la souscription médicale.

Le projet de loi est aujourd'hui l'occasion pour BAO de sensibiliser les actuels et futurs acteurs du marché de l'assurance emprunteur sur les évolutions profondes et les perspectives de ce marché, d'éclairer le débat en reportant les attentes exprimées par les consommateurs eux mêmes.

Cette future loi est aussi l'occasion de remettre au centre du débat médiatique l'importance de l'assurance au cœur de l'activité de crédit immobilier et donc ses conséquences sur le marché de l'immobilier lui-même.



1, rue du Lac 69003 Lyon
<http://www.baofrance.com>
Contact : Vivien Guette
vivien.guette@baofrance.com
04.78.62.16.64