

Assurance emprunteur

La résiliation annuelle adoptée, quel sera l'impact sur le marché en 2018 ?

Focus sur l'assurance de prêts immobiliers

Décembre 2017

Introduction

Vers une véritable libération du marché de l'assurance emprunteur ?

► Le marché de l'assurance emprunteur est à l'aube d'une année 2018 mouvementée, marquée par l'entrée en vigueur de la **loi sur la résiliation (ou substitution) annuelle**

► Cette loi a pour objectif de « rebattre les cartes » entre les principaux acteurs de l'assurance emprunteur, et d'établir un nouvel équilibre plus avantageux pour les particuliers. Le sénateur **Martial Bourquin*** **anticipe** un impact réel sur le coût de l'assurance emprunteur :

*« Le marché de l'assurance emprunteur est **oligopolistique**, entre les mains des **filiales des grands groupes bancaires**, avec un taux de commissionnement de 40 à 50 euros pour 100 euros de prime, ce qui est **économiquement injustifiable**. Le droit de résiliation permettra aux titulaires [...] de **bénéficier d'assurances moins chères**, soit auprès d'un concurrent, soit en obtenant la renégociation de leur contrat. L'argent économisé pourra être réinvesti dans la consommation quotidienne »*

► Pourtant, il ne s'agit pas là de la première loi qui a pour objectif d'ouvrir le marché de l'assurance emprunteur à la concurrence : les lois MurCEF, Lagarde et Hamon n'ont pas permis d'infléchir la position des banques sur le marché. Cela nous amène à nous demander quel sera **l'impact réel de cette nouvelle loi** sur la résiliation annuelle...

Afin de vous apporter un éclairage AILANCY sur les enjeux de cette loi, cette étude aborde plusieurs points :

- Comment fonctionne l'assurance emprunteur, et pourquoi les **acteurs bancaires** dominent-ils le marché ?
- Quel est le cadre réglementaire qui encadre l'assurance de l'emprunt ? Et **pourquoi la loi sur la résiliation annuelle aurait-elle plus d'impact** que les lois précédentes sur le sujet ?
- Comment vont s'organiser les **leaders** pour **consolider** leurs portefeuilles, et les **challengers** pour **gagner en parts de marché** ?

N.B : L'accent sera mis sur les **prêts immobiliers**, qui représentent 73% de ce marché



Sommaire

- 1. Assurance Des Emprunteurs :**
 - ▶ Le produit
 - ▶ Le marché
- 2. Contexte réglementaire et impact sur le marché de l'ADE**
- 3. Les stratégies des acteurs de l'assurance**
- 4. Les stratégies des acteurs bancaires**
- 5. Les perspectives en 2018**
- 6. Notre cabinet, notre proposition de valeur**



Assurance des emprunteurs

Une protection pour l'emprunteur et le prêteur



Définition

- ▶ L'assurance de prêt généralement désignée par **Assurance Des Emprunteurs** (article L. 312-9 du code de la consommation) est une **garantie demandée par les prêteurs** (les banques) lors d'une demande de prêt
- ▶ Bien que ce ne soit **pas une obligation légale**, elle est exigée dans la quasi totalité des cas pour les **prêts immobiliers**, et dans certains cas pour les crédits à la consommation
- ▶ Cette assurance permet de couvrir les **risques de défaut de paiement quelles que soient leurs causes**. Elle comporte des garanties couvrant les risques de **décès, d'incapacité, d'invalidité et de perte d'emploi** dans certains cas

2 types de contrats



Assurance collective

- ▶ L'assurance collective (ou groupe) liée à un prêt est souscrite par l'établissement de crédit **au profit de l'ensemble des emprunteurs**
- ▶ Elle présente de nombreux avantages pour l'emprunteur : les **formalités d'adhésion** sont simples puisque le client n'a qu'un seul interlocuteur (sa banque), et les **risques sont mutualisés** (c'est-à-dire répartis entre tous les emprunteurs ayant adhéré au contrat d'assurance de groupe). Elle comporte néanmoins certaines **limitations de garanties liées à l'état de santé, la profession de l'emprunteur, ou certaines activités sportives**
- ▶ En général le montant des **cotisations ne varie pas en fonction du capital restant dû***. La prime est fixe, mais peut être révisée en fonction du coût global des sinistres déclarés par l'ensemble des emprunteurs



Assurance individuelle

- ▶ L'assurance individuelle implique trois parties : l'assuré (emprunteur), l'assureur et le bénéficiaire acceptant (la banque). **Le client contracte son assurance indépendamment de son prêt**
- ▶ Les assurances individuelles sont proposées aux emprunteurs selon leur profil: âge, profession, activités, état de santé (notamment fumeur/non fumeur). **Le tarif de ce type d'assurance peut donc varier d'un emprunteur à l'autre** selon le niveau de risques qu'il représente
- ▶ Contrairement au contrat groupe, la **cotisation de l'assurance individuelle peut être recalculée périodiquement en fonction du capital restant dû**. Le montant de l'assurance diminue donc progressivement



Assurance des emprunteurs

Le processus de souscription dépend du type de contrat

- Prenons l'exemple d'un prêt immobilier :

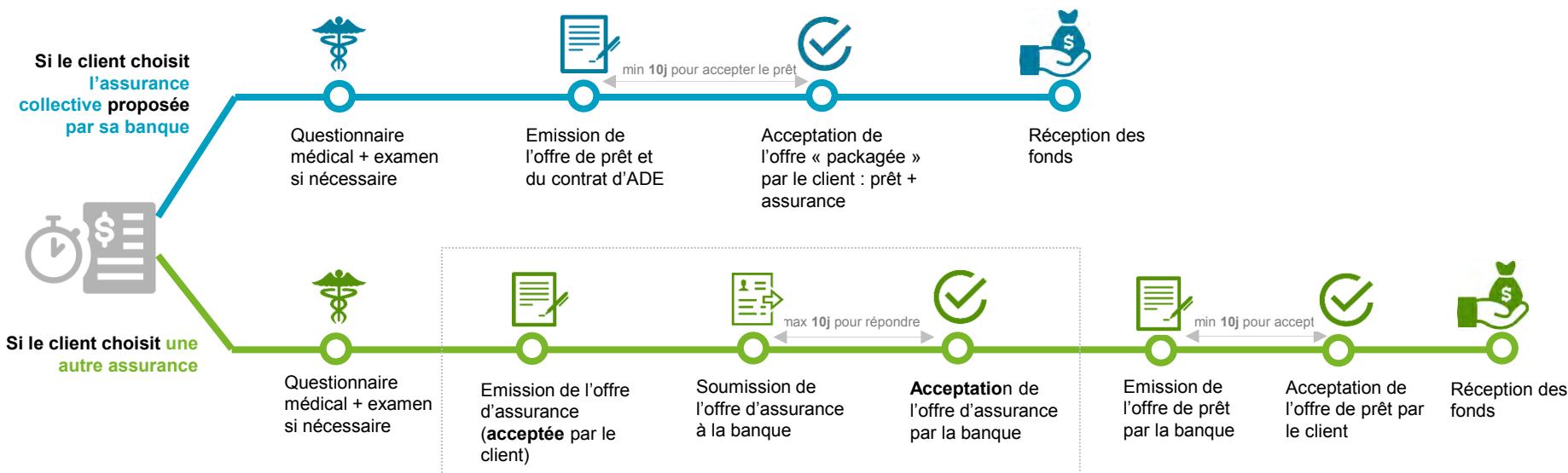


L'emprunteur a trouvé
le bien à financer



Il a également obtenu une offre
de principe pour le prêt
(en contactant directement les
établissements de crédit ou en
passant par un courtier)

- Les modalités de **souscription** de l'ADE diffèrent **en fonction du type de contrat**



- La souscription d'une **assurance collective** est complètement **intégrée** à la demande de prêt. Le choix d'une **assurance individuelle** implique **des étapes supplémentaires** (choix d'une assurance, acceptation de l'assurance par la banque...etc) qui peuvent augmenter le délai d'obtention des fonds

Assurance des emprunteurs

La majorité des contrats couvrent les mêmes risques...

- L'assurance emprunteur couvre trois principaux types de risque :



Versement au prêteur du capital non encore remboursé au jour du décès

Prise en charge partielle ou totale des mensualités, selon les dispositions du contrat

Garantie facultative. Elle permet, sous certaines conditions, la prise en charge temporaire des échéances du prêt

Si l'**encours du crédit baisse** avec le temps, ces **trois facteurs de risque augmentent**.

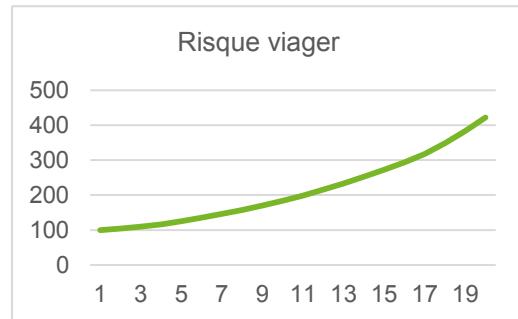
Comment évolue le risque global du contrat dans le temps ?



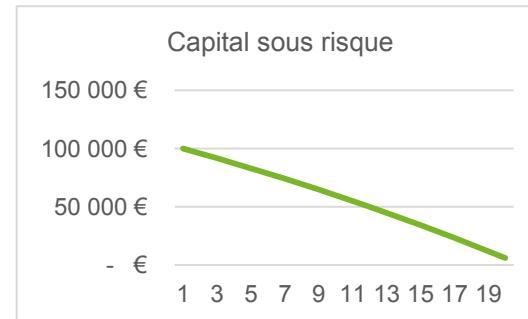
Assurance des emprunteurs

Mais la rémunération du risque varie en fonction du type de contrat

Simulation de l'évolution du risque sur un contrat ADE adossé à un prêt de 100.000€ sur 20 ans



Evolution du risque de décès, d'incapacité et de perte d'emploi de l'assuré sur 20 ans (risques individuels de l'assuré)



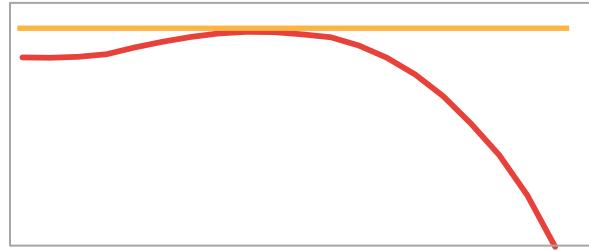
Evolution de l'encours de prêt sur 20 ans



Evolution du risque global représenté par l'assuré, résultat de la hausse des risques individuels et de la baisse de l'encours

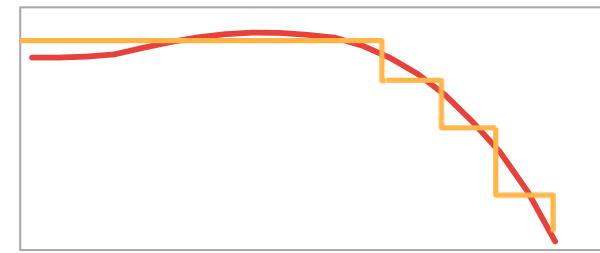
La mutualisation (contrats collectifs) vs. individualisation (contrats individuels) se traduit par un écart de tarification (prime) qui devient de plus en plus important dans le temps à risque équivalent

Prime sur capital fixe



- Prime calculée sur une moyenne de risque d'un groupe du portefeuille client (mutualisation). Elle
- Les cotisations peuvent être révisées tout au long de la durée du prêt, en fonction du coût global des sinistres déclarés par l'ensemble des emprunteurs

Prime sur capital restant dû



- Prime calculée le profil de l'emprunteur (âge, état de santé, durée de financement, montant du prêt)
- La prime évolue en fonction du capital restant dû



Sommaire

- 1. Assurance Des Emprunteurs :
 - ▶ Le produit
 - ▶ Le marché
- 2. Contexte réglementaire et impact sur le marché de l'ADE
- 3. Les stratégies des acteurs de l'assurance
- 4. Les stratégies des acteurs bancaires
- 5. Les perspectives en 2018
- 6. Notre cabinet, notre proposition de valeur



Marché de l'assurance des emprunteurs

Un marché très rentable, historiquement dominé par les banques



Un large marché pour un produit très rentable...

8,8 Mds €

de cotisations d'assurance emprunteurs
en 2016

6,5 Mds €

de cotisations concernent les prêts
immobiliers (soit 73%)

36,8%

de marge* pour l'assurance emprunteur,
contre 3,4% pour l'assurance auto et 4,6% pour
l'assurance habitation. L'assurance emprunteur est

8 fois plus rentable que la moyenne des
produits assurance

Source FFA

Source ACPR

* Sinistres/primes



...Majoritairement capté par les banques

85%

de contrats souscrits par un établissement de crédit pour le compte de ses clients (assurance collective) – prêts immobiliers

15%

de contrats souscrits en délégation d'assurance (assurance individuelle) – prêts immobiliers

Source FFA,

Tous prêts confondus : 88% contrats collectifs, 12% contrats individuels



...Malgré une hausse de la délégation d'assurance

30%

des affaires nouvelles en 2016 sont souscrites en délégation d'assurance (c'est-à-dire en assurance individuelle), dont la moitié distribuées par les banques elles mêmes via les offres de filiales ou de partenaires

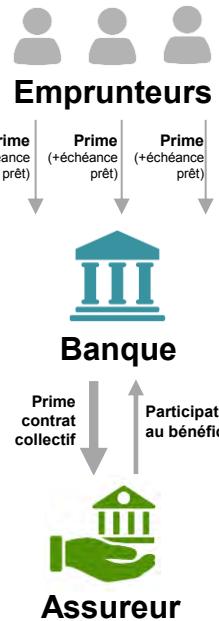
Source FFA



Marché de l'assurance des emprunteurs

Pourquoi les banques dominent-elles le marché?

Contrats groupe (collectifs)



Démarché simplifié pour l'emprunteur, qui n'a qu'un seul interlocuteur : sa banque. Il lui verse mensuellement les primes d'assurance ainsi que les échéances de prêt

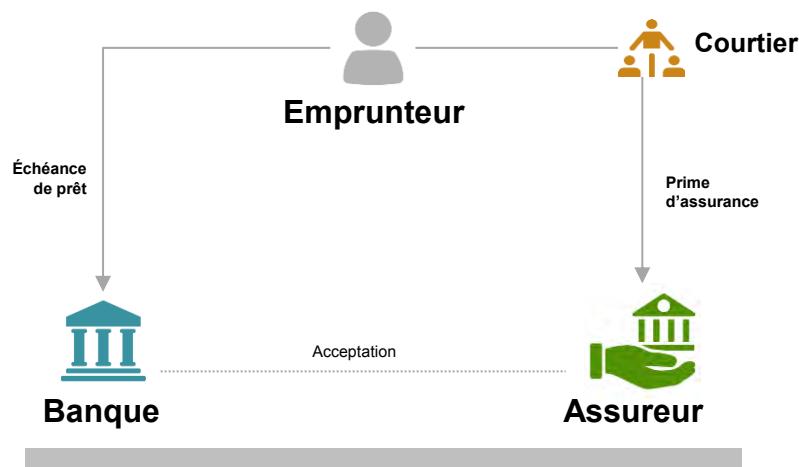
La banque verse une prime à l'assureur au titre du contrat collectif, ce qui lui permet de dégager une marge d'intermédiation sur les primes. Elle perçoit généralement une PB annuellement

La participation au bénéfice pour un contrat collectif = (Total primes perçues pour le contrat groupe – Total des prestations versées) x Taux PB

L'assureur n'a pas de coût de distribution, et n'a pas besoin de déployer une stratégie de conquête pour identifier les clients en train de contracter un prêt

Contrats délégués (individuels)

Le client a plusieurs interlocuteurs. La distribution s'effectue via un courtier, le réseau de distribution de l'assureur ou même la banque



Le contrat d'assurance doit couvrir de manière satisfaisante le risque, pour être accepté par la banque



L'avantage concurrentiel des **banques** qui proposent un **contrat collectif** est la simplicité de souscription

- La banque est en contact direct avec le client au moment de la souscription du prêt
- En acceptant l'offre de prêt et l'assurance « groupées », le client pourra disposer **plus rapidement** de ses fonds



Le **prix** (plus) attractif est le **principal avantage** des **contrats individuels** (pour la majorité des clients)

- Le processus de souscription est plus complexe
- Cette **difficulté est compensée par des tarifs généralement plus concurrentiels**

Le positionnement des banques dans le processus de souscription des prêts leur confère **un avantage de distribution très difficile à battre**, et explique la prépondérance des contrats collectifs malgré leur coût élevé



Marché de l'assurance des emprunteurs

L'équilibre entre les modes de distribution est un enjeu majeur de l'ADE

Les bancassureurs

dominent le marché **contrats collectifs**, mais également des contrats individuels défensifs

- ▶ Les banques distribuent **87%** des contrats d'assurance de prêt
- ▶ Elles proposent généralement des contrats d'**assurance collective**
- ▶ Si les banques sont les principaux **distributeurs**, **CNP est le principal producteur** de contrats groupe (assure 40% du marché). Cette proportion **tend à se réduire** au profit des filiales assurances, comme le montre l'internalisation des activités d'ADE par le Crédit Agricole en mars 2016
- ▶ Ils disposent également d'une offre de **contrats individuels défensifs**, généralement fournis par leurs filiales assurance

Les assureurs traditionnels et mutuelles tentent de les challenger avec leurs **offres individuelles**

- ▶ L'offre des assureurs traditionnels consiste essentiellement en **des contrats individuels**, distribués via les courtiers et le réseau d'agence
- ▶ Certains assureurs (comme Axa) développent des **offres différentes en fonction du canal de distribution** : pour le courtage, pour le réseau d'agents, et pour des établissement bancaires (ne disposant généralement pas de compagnies d'assurance)
- ▶ Bien que peu présentes sur le marché, les mutuelles montrent de plus en plus d'intérêt pour ce produit

La montée en puissance **des courtiers et comparateurs** peut être un véritable « game changer »

- ▶ Les **courtiers en prêts immobiliers** (meilleur taux, CAFPI...) contribuent au renforcement progressif de l'offre individuelle, en proposant des alternatives aux contrats groupe à leurs clients
- ▶ Les **courtiers (BPSIs) et Assurtech** (utwin, zen'up...) spécialisés en assurance de prêt développent des parcours clients 100% digitaux et innovants, avec une sélection médicale en ligne. Ils peuvent fortement contribuer à conquérir une clientèle jeune et digitalisée
- ▶ Les **comparateurs** en ligne communiquent massivement sur la possibilité de changer d'assurance. Leur rôle sera essentiel dans la définition d'un nouvel équilibre de marché

Principaux acteurs (Liste non exhaustive)



Sommaire

- 1. Assurance Des Emprunteurs :**
 - ▶ Le produit
 - ▶ Le marché
- 2. Contexte réglementaire et impact sur le marché de l'ADE**
- 3. Les stratégies des acteurs de l'assurance**
- 4. Les stratégies des acteurs bancaires**
- 5. Les perspectives en 2018**
- 6. Notre cabinet, notre proposition de valeur**



Contexte réglementaire et opportunités de marché

Des lois pour favoriser la concurrence

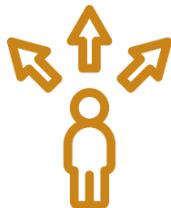


Libre choix de l'assureur

Loi Murcef

Constat : les banques appliquent des pratiques jugées abusives, en contrignant les emprunteurs à contracter l'assurance emprunteur de l'établissement de crédit

La loi Murcef stipule qu'une assurance prêt immobilier **ne peut être imposée par un organisme de crédit** sous forme de contrat lié avec le contrat de prêt. **La banque ne peut pas rendre le prêt et l'assurance emprunteur indissociables**



Information et protection du client

Loi Lagarde

Constat : les banques continuent à proposer le prêt immobilier et l'assurance emprunteur sous forme de « package »

La loi Lagarde réforme l'assurance emprunteur en garantissant une **meilleure information et protection de l'emprunteur**. Cela permet une ouverture effective de l'assurance emprunteur à la concurrence, et garantit le **libre choix de l'assureur**



Plusieurs lois entrées en vigueur entre 2001 et 2017 garantissent plus de transparence sur le marché de l'assurance emprunteur



14 décembre 2001

La loi sur les **Mesures Urgentes de Réforme à Caractère Economique et Financier**



Garantie du droit à la **délégation d'assurance de prêt immobilier**



1^{er} juillet 2009



Fiche d'information assurance emprunteur – présentée distinctement des conditions de prêt



Septembre 2010



Interdiction pour la banque de **modifier le taux d'un prêt** immobilier lorsque l'emprunteur souscrit une assurance autre que celle proposée par l'établissement prêteur



Résiliation les 12 premiers mois



A partir d'un an, résiliation à date anniversaire

Loi Hamon

Constat : Les emprunteurs n'ont pas la liberté de changer d'assurance au cours du prêt

La loi Hamon rend possible la substitution d'assurance dans les **12 mois suivant la signature de l'offre de prêt**, sans frais. Il est en revanche obligatoire d'adhérer à un autre contrat aux garanties équivalentes

Suite à la mise en œuvre de cette loi en juillet 2014, rien ne précise la manière dont cette équivalence est appréciée par la banque, d'où **l'introduction des critères du CCSF** pour éviter les refus abusifs de contrats délégués

Loi Sapin II

Afin de donner plus de flexibilité à l'emprunteur, la loi Sapin II prévoit la possibilité de substituer son assurance emprunteur annuellement

Loi Bourquin

Le Sénateur Martial Bourquin intègre cette proposition dans une nouvelle loi relative à la consommation, la loi Bourquin. Celle-ci donne désormais la possibilité aux emprunteurs de **changer, chaque année, d'assurance à date anniversaire** (date d'échéance annuelle). A noter que la loi Hamon continue à s'appliquer sur les 12 premiers mois du contrats, et la loi Bourquin pour les contrats de plus de 12 mois

26 juillet 2014



Substitution de l'assurance de son crédit immobilier pendant les **12 premiers mois** (avec un **préavis de 15 jours**)

1^{er} mai 2015



Le Comité Consultatif du Secteur Financier définit une liste limitative de **18 critères de comparaison**. Toute banque devra choisir **11 critères au maximum** et les rendre **publics**, et ne peut refuser aucun contrat d'assurance déléguée respectant les 11 critères sélectionnés

8 décembre 2016



La disposition relative à l'assurance des emprunteurs est **censurée par le conseil constitutionnel** (vice de forme)

1^{er} mars 2017



La **résiliation annuelle** s'appliquera aux contrats signés après le 1^{er} mars 2017 puis, à compter du 1^{er} janvier 2018, **s'appliquera à l'ensemble des contrats en cours d'exécution**

Cette substitution est possible sous conditions **d'équivalence des garanties** (grille CCSF) et de **préavis de deux mois**

Janvier 2018

Entrée en vigueur de loi Bourquin pour **tous les contrats d'assurance des emprunteurs**



Contexte réglementaire et opportunités de marché

La loi Bourquin, plus efficace que les autres ?

- ▶ Malgré un cadre réglementaire qui a favorisé de plus en plus la concurrence, la délégation de créance s'est développée timidement ces dernières années
- ▶ En 2016, **63%** des Français **ne s'informent pas des offres disponibles** et souscrivent directement le contrat proposé par l'organisme prêteur, alors même que l'ADE peut représenter jusqu'à **25% du coût de l'emprunt**
- ▶ Si l'avantage à la distribution des banques reste difficile à battre malgré un cadre réglementaire favorisant la transparence, la loi sur la résiliation annuelle cible des clients qui ne sont **pas contraints** par la finalisation de leur projet d'achat **ET** qui sont assez avancés dans le remboursement de crédit pour percevoir une **différence significative entre le prix de l'assurance collective et celui d'une assurance individuelle** (primes sur capital restant dû)
- ▶ Le stock d'ADE étant ouvert à la concurrence grâce à cette loi, les acteurs peu présents sur ce marché peuvent inciter à de **nouvelles habitudes de consommation** et bousculer le marché. Les **associations de consommateurs** et **nouveaux acteurs** de l'ADE se sont déjà fortement mobilisés pour communiquer sur le sujet...



Les emprunteurs, qui ont toujours plébiscité l'assurance collective,
seront-ils sensibles à ces arguments ?

Contexte réglementaire et opportunités de marché

Des clients enclins à opter pour la délégation...s'ils sont bien informés

57% des clients qui comparent les offres d'ADE ne choisissent pas l'offre proposée par leur banque



63% des clients ne comparent pas
les offres d'ADE et souscrivent
directement l'offre d'assurance
proposée par leur banque

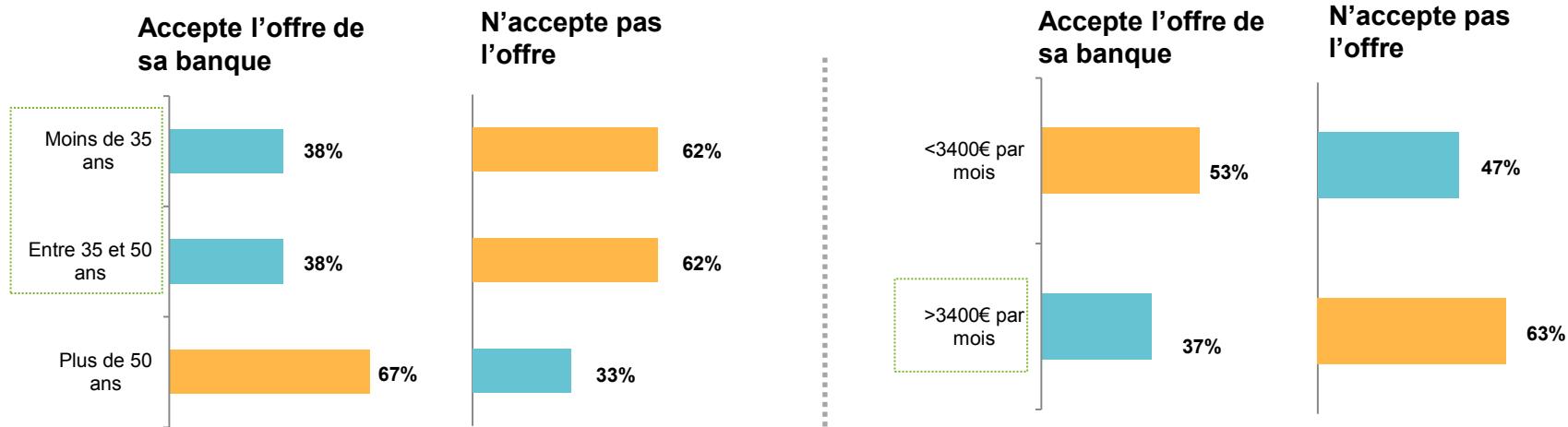
Vs.



37% des clients s'informent sur les
offres disponibles. Parmi eux :
• 16 % choisissent l'offre de la banque
• 21% choisissent une offre
concurrente (**soit 57% des clients**
« informés »)



Le comportement des clients informés varie notamment en fonction de l'âge et du niveau de revenu



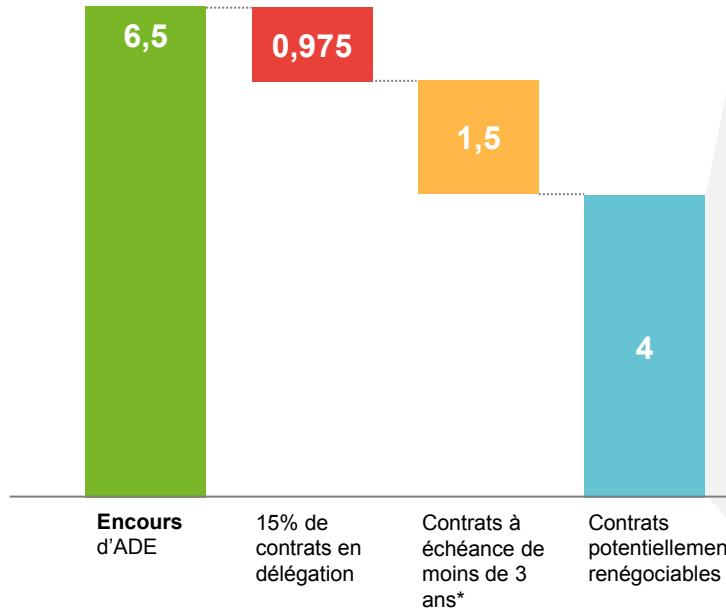
Les contrats individuels attirent majoritairement des clients de moins de 50 ans, à hauts revenus...

Contexte réglementaire et opportunités de marché

Un large marché s'ouvre à la concurrence

Marché de l'ADE en milliards d'euros

-Prêts immobiliers
(2016)



Si

Hypothèse

15% des contrats sont renégociés ou délégués

Valeur du stock d'ADE

600 millions d'euros

25% des contrats sont renégociés ou délégués

1 milliard d'euros

35% des contrats sont renégociés ou délégués

1,4 milliards d'euros

Selon nos estimations, plus d'un milliard d'encours de contrats ADE pourrait changer de mains ou être renégociés sous l'effet d'une concurrence accrue. Il s'agit d'une véritable **aubaine pour des acteurs peu présents** sur ce marché, mais ils seront confrontés à **des banques prêtes à répliquer ...**



Sommaire

- 1. Assurance Des Emprunteurs :**
 - ▶ Le produit
 - ▶ Le marché
- 2. Contexte réglementaire et impact sur le marché de l'ADE**
- 3. Les stratégies des acteurs de l'assurance**
- 4. Les stratégies des acteurs bancaires**
- 5. Les perspectives en 2018**
- 6. Notre cabinet, notre proposition de valeur**



Stratégies des acteurs de l'assurance

Principaux leviers d'action



Si l'assureur dispose d'une offre individuelle ADE

Effectuer une **analyse de portefeuille** pour identifier les **assurés propriétaires**, susceptibles d'être intéressés par la délégation d'assurance

Pour les conquérir, il sera nécessaire de s'appuyer sur des **processus de souscription simplifiés**, et d'**outils d'analyse de données**



Si l'assureur ne dispose pas d'une offre individuelle ADE

Développer **une nouvelle offre**, potentiellement en s'appuyant sur les acteurs de **Business Process Outsourcing** pour la gestion du contrat

Distribuer une **offre concurrente en marque blanche** pour profiter de la dynamique de marché et développer une expertise propre

Stratégies des acteurs de l'assurance

Si l'assureur dispose d'une offre individuelle ADE

Les données client de l'assureur sont une mine d'or, une **analyse de portefeuille** peut permettre d'identifier des prospects

1 Comment identifier les assurés propriétaires ?



Assurance Multi Risque Habitation

Déetecter dans le portefeuille MRH les **clients propriétaires**, donnée systématiquement renseignée



La propriété, critère tarifiant

Utiliser la donnée « assuré propriétaire » qui peut exister dans d'autres contrats d'assurance, notamment auto



Mouvement financiers sur des contrats d'épargne

Déetecter les clients ayant réalisé des désinvestissements pour **acquérir un bien immobilier**

2 Comment les convaincre de changer d'assurance ?



Meilleur rapport couverture/prix

Contacter les clients cibles (propriétaires) et **demander les CG/Tarifs** de leur assurance de prêt pour faire une contre-offre



Simplification des contrats

Améliorer les équivalences avec les contrats groupe pour limiter les obstacles à l'acceptation du contrat par la banque



Simplification des procédures médicales

Augmenter des plafonds d'âge / d'encours de crédit pour **limiter les visites médicales obligatoires**, et proposer des **questionnaires en ligne** avec signature électronique

3 Comment favoriser une approche ciblée et rapide ?



Priorisation des clients les plus enclins à changer d'assurance

Estimer la « **sensibilité** » de l'assuré à partir des données telle que âge, la profession, ou encore type de bien/ date d'acquisition si disponibles



Base de données des dates anniversaires d'ADE

Recontacter l'assuré plus de **deux mois avant la date anniversaire**, afin qu'il puisse adresser son préavis de résiliation



Stratégies des acteurs de l'assurance

Si l'assureur ne dispose pas d'une offre individuelle ADE

Pour les acteurs qui ne sont pas encore présents sur ce marché, [comment développer une offre d'assurance emprunteur ?](#)

1

Développer une offre pour son propre compte



Développer une expertise propre en ADE

Pour les acteurs bénéficiant d'un portefeuille client significatif à conquérir, le développement d'une offre ADE fait écho à de **réelles opportunités de marché**



Déléguer la gestion des contrats d'ADE à des prestataires spécialisés

Toute la gestion administrative du contrat, **de la souscription à la prestation**, est alors confiée à des gestionnaires tels que CBP ou APRIL sur les **plateformes multi assureurs (Business Process Outsourcing)**

→ Même dans un scénario de la délégation du contrat, l'ADE reste **un produit complexe** et très différent des produits d'assurance classique, notamment à cause de changements quasi-permanents de date d'effet, montant et taux en assurance individuelle. Pour se positionner rapidement sur un marché qui promet d'être en pleine croissance, il peut donc être plus opportun de distribuer des contrats de concurrents en marque blanche

2

Distribuer une offre en marque blanche



Proposer une offre en marque blanche pour « tester » le marché

Cela permet de répondre à la demande de clients qui se renseignent spontanément auprès de leur assureur, et d'éprouver les stratégies de conquête clients



Evaluer l'opportunité d'investir dans la construction d'une offre propre

Les barrières à l'entrée sont nombreuses : complexité du produit, concurrence des banques, exigences prudentielles lourdes ... il est nécessaire d'anticiper un volume important avant de lancer une offre



Sommaire

- 1. Assurance Des Emprunteurs :**
 - ▶ Le produit
 - ▶ Le marché
- 2. Contexte réglementaire et impact sur le marché de l'ADE**
- 3. Les stratégies des acteurs de l'assurance**
- 4. Les stratégies des acteurs bancaires**
- 5. Les perspectives en 2018**
- 6. Notre cabinet, notre proposition de valeur**



Stratégies des acteurs bancaires

Principaux leviers d'action



Le stock

Effectuer une **analyse de portefeuille** pour identifier les clients « sensibles », à retenir

Adapter la **stratégie de rétention** en fonction du profil du client



Les affaires nouvelles

Conserver un maximum de parts de marché en **contrats collectifs**

Renforcer l'offre de **contrats individuels défensifs**



Stratégies des acteurs bancaires

La rétention des clients

La **rétention** du portefeuille des clients détenant une assurance via la banque passe par une approche différenciée en fonction du **profil du client et de la situation**

1 Qui sont mes clients sensibles ?



Clients **peu ou pas sensibles**



Interm. à faible



Interm. à faible



Clients **sensibles**



Forte



Intermédiaire



Clients **ultra sensibles**



Forte



Forte



Identifier les clients les plus enclins à changer d'assurance en fonction de plusieurs critères : gain financier potentiel, couverture, nécessité d'un examen de santé....



Identifier la « valeur » du client pour la banque (par ex. revenus/niveaux d'épargne)

2 Comment les retenir ?



Un meilleur prix ADE



Baisser la prime du contrat , ou proposer une réduction progressive en fonction du capital restant dû



Une meilleure couverture



Réduire les franchises incapacité et invalidité, et/ou augmenter les quotités pour les co-emprunteurs



Faire du multi équipement



Pour les bancassureurs, pousser des offres de la filiale assurance (MRH, prévoyance...) pour fidéliser le client

3 Quelle approche adopter ?



Proactivité

Le conseiller contacte le client ultra sensible ou sensible pour lui proposer des offres qui pourraient l'intéresser



Renseignement ADE

Le conseiller contacte le client qui se renseigne sur le portail client ou l'agence



Résiliation

En cas de résiliation, le conseiller fait une contre-offre, ou propose des packages plus attractifs



Stratégies des acteurs bancaires

La compétitivité sur les affaires nouvelles

Le **positionnement compétitif des banques** dépendra de leur capacité à continuer à proposer des **offres collectives attractives**, et des **contrats individuels défensifs**

1 Comment augmenter la compétitivité des contrats groupes ?



Une meilleure prise en compte de la situation / profil du client

- Affiner les segmentations de contrats groupes. Certains acteurs appliquent une segmentation par tranches d'âge. Elle peut être **affinée** et/ou **élargie à d'autres critères** (par exemple la profession)
- Développer une offre de **contrat groupe en capital restant dû**. Ce type d'offre est proposé par certains acteurs, mais reste bien moins courante que le contrat collectif à prime fixe



Une communication sur la facilité de souscription

- Capitaliser sur la **facilité de souscription** pour proposer un **parcours rapide et fluide**
- Mettre en avant la **simplicité de gestion des opérations d'après vente**, gérées en une seule fois pour le crédit et l'ADE (changement du plan d'amortissement, changement de données personnelles....)

2 Quelles offres alternatives proposer ?



Un contrat individuel de la filiale assurance du groupe bancaire

Renforcer l'offre proposée par les bancassureurs en contrats individuels défensifs



Un contrat individuel en marque blanche

Distribuer des contrats d'assurance individuels **proposés par d'autres assureurs** en l'absence d'une captive d'assurance

➔ Face au risque de perte de clients au cours du crédit (résiliation annuelle), il est primordial que les **banques conservent leur avantage sur les affaires nouvelles, en complément des stratégies de rétention mises en place**

Sommaire

- 1. Assurance Des Emprunteurs :**
 - ▶ Le produit
 - ▶ Le marché
- 2. Contexte réglementaire et impact sur le marché de l'ADE**
- 3. Les stratégies des acteurs de l'assurance**
- 4. Les stratégies des acteurs bancaires**
- 5. Les perspectives en 2018**
- 6. Notre cabinet, notre proposition de valeur**



Les perspectives en 2018

La réponse des banques

Face à une menace réelle, les banques continuent un **lobbying juridique intensif** pour rendre caduque la loi, ou limiter son application



Un recours déposé par les banques auprès du conseil constitutionnel

Les banques, via la FBF (Fédération bancaire française), ont décidé de contester juridiquement la possibilité de résiliation annuelle des assurances de prêts ouverte par la loi Sapin II de 2017 (amendement Bourquin), sous prétexte qu'elle **porterait atteinte aux principes de la mutualisation et de la répartition des risques**



Les chances de succès de ce recours restent incertaines

La communication faite par les pouvoirs publics et les associations de consommateurs rend difficile un retour en arrière sur le sujet...

En février 2016, l'Assemblée nationale avait estimé (et annoncé !) que c'était **plus de 600 euros** qui pouvaient être **rendus chaque année** aux emprunteurs français grâce à la résiliation annuelle



Le régulateur sera attentif à la bonne application de la loi

En attendant le résultat de ce recours, la loi Bourquin entrera bien en application le 1^{er} janvier 2018. L'**ACPR** a émis en juin 2017 une nouvelle recommandation sur le **libre choix de l'assurance emprunteur**, dont l'objectif est de **garantir la plus grande transparence dans les pratiques de substitution**... Le régulateur a par ailleurs annoncé son intention d'intensifier la pression sur les établissements de crédit pour respecter la législation en vigueur



Les perspectives en 2018

La montée en puissance de la délégation d'assurance paraît inéluctable...

« Tous les profils seront gagnants»

« Un couple de cadres en CDI (homme de 39 ans et femme de 35 ans) ayant emprunté 250.000 euros sur 20 ans à un taux d'assurance groupe de 0,4% par personne en janvier 2014 pourra obtenir une nouvelle assurance emprunteur à un taux avoisinant **0,06%** dès janvier 2018. Au total, ils pourront économiser **27.550 euros**, soit près de 150 euros par mois jusqu'à la fin du crédit immobilier »

Simulation réalisée par le courtier Magnolia
Les Echos investir

«Plus de la moitié des emprunteurs prêts à résilier leur assurance dès 2018 »

Selon une étude Magnolia réalisée sur 10 000 propriétaires français, toutes catégories socio-professionnelles confondues, âgés de 25 à 65 ans et issus de la base clients Magnolia et Devisprox

Argus de l'assurance

« Une fenêtre de tir de deux, trois ans maximum »

« Il ne faut pas s'attendre à un effet big bang dès le 1^{er} janvier 2018 [...] mais il sera essentiel d'être prêt à ce moment-là, car la fenêtre de tir pour travailler le portefeuille devrait être de deux, trois ans maximum. Au-delà, il ne restera plus beaucoup de clients pour lesquels il serait intéressant de changer d'assurance »

Roger Mainguy, le directeur général d'April Santé Prévoyance, dans les Echos.fr



Sommaire

- 1. Assurance Des Emprunteurs :**
 - ▶ Le produit
 - ▶ Le marché
- 2. Contexte réglementaire et impact sur le marché de l'ADE**
- 3. Les stratégies des acteurs de l'assurance**
- 4. Les stratégies des acteurs bancaires**
- 5. Les perspectives en 2018**
- 6. Notre cabinet, notre proposition de valeur**



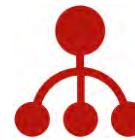
Notre cabinet, notre proposition de valeur

L'accompagnement AILANCY

Nous pouvons **vous accompagner** dans vos réflexions et vos projets opérationnels. Nos **experts de la banque et de l'assurance** mobiliseront leurs savoir-faire complémentaires pour vous proposer plusieurs types d'intervention :



Analyse de portefeuille clients pour la mise en œuvre de **stratégies défensives** des banques ou **offensives** des assureurs



Optimisation des processus de distribution en déployant des « cas d'usage » par profil client



Gestion du processus de résiliation en conformité avec la réglementation et mise en place de stratégies de rebond



Création ou modification de produit en tenant compte des nouveaux enjeux du marché



Mise en œuvre de partenariats pour les produits en marque blanche ou la délégation d'activités de gestion



Pilotage de la performance pour mesurer l'adéquation à vos objectifs



Ailancy, cabinet de conseil en organisation et management de référence spécialisé dans l'industrie financière

Structuré autour de trois Business Teams

Banque de détail

Services d'investissement

Assurances

Notre métier consiste à vous aider à construire le futur de vos métiers et de vos organisations, en France et à l'international

Nous vous accompagnons dans vos **réflexions stratégiques** et nous vous assistons dans la mise en œuvre de vos décisions



100 Effectif

Au 31 décembre 2017



500
Missions
réalisées



Parité ♀ ♂

Chiffre d'affaires
(M€)



¼ de missions
internationales

Date de création
2008

100%
indépendant
9 Associés



Forte expérience des projets complexes



Elaborer la stratégie de développement

- > Étude de marché et positionnement stratégique
- > Stratégies opérationnelles
- > Cadrage et accompagnement de projets de développement et de distribution



Améliorer la compétitivité de l'organisation

- > Refonte de processus et de l'organisation
- > Accompagnement de restructurations et fusions
- > Recherche de partenariats, d'outsourcing et de synergies



S'adapter aux contraintes réglementaires

- > MIF II, Loi Macron, DSP2, PRIIPS, ...
- > Veille, Analyse d'impacts
- > Optimisation du risk management et du dispositif de conformité



Conduire de grands projets de transformation

- > Pilotage de programme
- > Dispositifs PMO



Faire évoluer le Système d'information

- > Schéma directeur informatique
- > Choix de progiciels
- > Spécifications métier



Réussir sa transition digitale

- > Robotisation, Blockchain
- > Vente à distance
- > Culture digitale

Ils nous font confiance



Autres publications Ailancy

Ailancy Advisory for Leadership & Consistency

Objets connectés

Repenser l'assurance, de l'indemnisation vers le coaching

CONFIDENTIAL

<http://tiny.cc/AilancyEtude18>

Retrouvez la version électronique de notre étude en flashant ce QR code.



Ailancy Advisory for Leadership & Consistency

RPA ROBOTICS PROCESS AUTOMATION

6 QUESTIONS TO MASTER IT

JANVIER 2017

CONFIDENTIAL

<http://tiny.cc/AilancyEtude19>

Retrouvez la version électronique de notre étude en flashant ce QR code.



Ailancy Advisory for Leadership & Consistency

Eclairage & Convictions Ailancy

La révision de la Directive sur les Services de Paiements (DSP2), analyse des impacts et stratégies d'adaptation pour les banques françaises

JANVIER 2017

CONFIDENTIAL

<http://tiny.cc/AilancyEtude20>

Retrouvez la version électronique de notre étude en flashant ce QR code.



Ailancy Advisory for Leadership & Consistency

DDA : il est temps de mesurer les impacts !

Assurance Vie, Assurance non Vie : une directive sur-mesure ?

JANVIER 2017

CONFIDENTIAL

<http://tiny.cc/AilancyEtude21>

Retrouvez la version électronique de notre étude en flashant ce QR code.



Vos contacts

Guillaume Dupont – Associé
guillaume.dupont@ailancy.com
Tel : +33 (0)6 36 97 21 99

Sébastien Fauveau – Senior Manager
sebastien.fauveau@ailancy.com
Tel : +33 (0)6 29 76 09 25

Rania Errarhib – Consultante Senior
rания.errархб@ailancy.com
Tel : +33 (0)7 81 42 52 13

 www.ailancy.com



32, rue de Ponthieu
75008 Paris
Tel : +33 (0)1 80 18 11 60