Concurrence sur le marché de l'assurance emprunteur : Encore de la marge…

Etudes – Août 2013

Contenu

I. L'assurance emprunteur du crédit immobilier, un marché tenu par les banques 2

A. Un marché de 6 milliards d'euros 2

B. Un marché concentré autour des banques 3

II. Depuis la loi Lagarde, aucune réelle avancée sur la liberté de choix de l'assurance emprunteur 5

A. La loi Lagarde : libéraliser l'assurance emprunteur pour faire baisser son coût 5

B. La loi Lagarde, chronique d'un échec annoncé 6

C. Un marché qui stagne, des tarifs qui ne baissent pas 12

D. Loi bancaire de 2013 : pas de réponse sur le fond 14

III. Un marché à libéraliser d'urgence 16

A. Un conflit d'intérêt du banquier sur l'assurance emprunteur 16

B. De grandes différences de garanties, et des clauses scandaleuses 18

C. Le seul moyen de faire baisser les marges au profit du pouvoir d'achat des consommateurs 20

IV. La résiliation annuelle : un moyen simple et efficace de libéraliser le marché 22

A. Obtenir les résultats recherchés par la loi Lagarde sans les blocages actuels 22

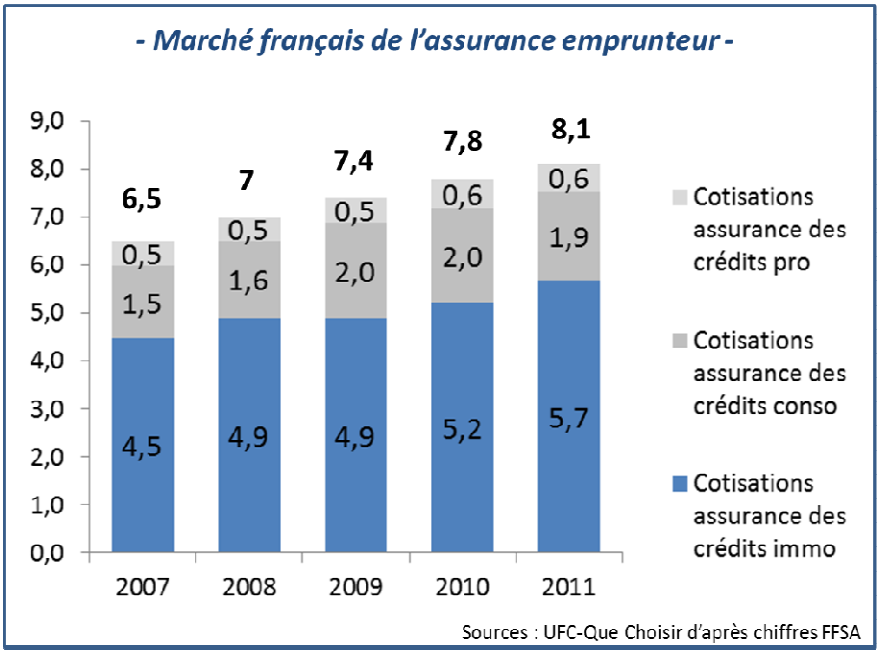
B. Le droit à résiliation annuelle pour les contrats à venir : aucun risque pour le marché 23

V. Demandes de l'UFC-Que Choisir pour améliorer la concurrence dans le secteur de l'assurance emprunteur 26

I. L'assurance emprunteur du crédit immobilier, un marché tenu par les banques

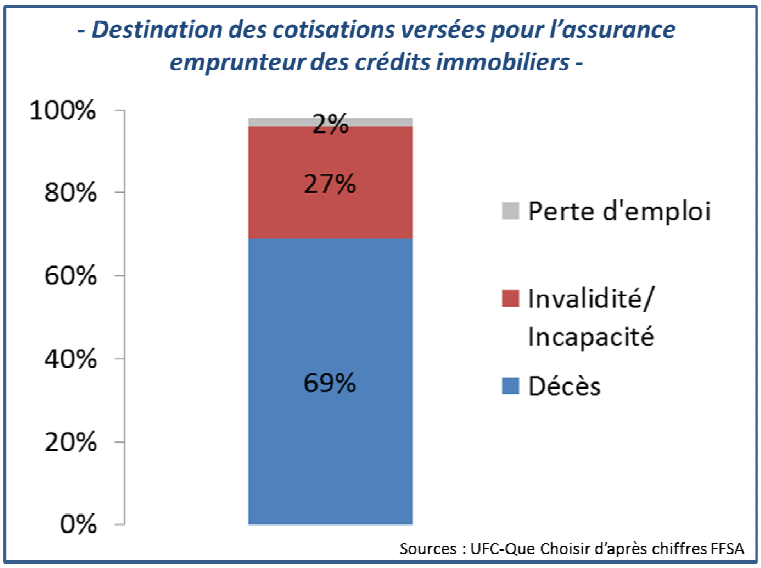
A. Un marché de 6 milliards d'euros

D'après les chiffres de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA), le total des cotisations d'assurances emprunteurs, qui regroupe à la fois les assurances des crédits immobiliers, les assurances des crédits consommation et les assurances des crédits professionnels, représentait en 2011 (derniers chiffres en date), 8,1 milliards d'euros. C'est un chiffre en augmentation constante : depuis 2007 le montant des cotisations versées par les consommateurs a augmenté de 24,6%.



Si l'assurance emprunteur n'est pas légalement obligatoire pour souscrire un crédit immobilier, il est aujourd'hui, à moins de faire jouer une sûreté (hypothèque…), impossible de souscrire un crédit immobilier sans assurance emprunteur. De ce fait, et parce qu'elle s'applique à des montants élevés (160 000€ en moyenne), l'assurance emprunteur des crédits immobiliers constitue à elle seule, et selon les années, entre 66 et 70% de l'ensemble des primes d'assurances emprunteur. En 2011, les consommateurs versaient à leur assureur, toujours selon la FFSA, 5,7 milliards d'euros au titre de l'assurance emprunteur des crédits immobiliers. Ce poste a augmenté un peu plus fortement que les deux autres types d'assurance emprunteur : +26,7% en 5 ans.

Ces 5,7 milliards d'euros versés par les consommateurs servent à financer 3 types de garanties : en premier lieu, la garantie décès, qui représente 69% des cotisations ; la garantie Invalidité/Incapacité, qui représente 27% des cotisations ; enfin, d'une manière bien plus marginale, la garantie perte d'emploi, qui utilise 2% des cotisations versées.



Dernier élément d'importance : la part relative du coût de cette assurance comparé au coût du crédit qu'elle assure. Cette part est en forte croissance depuis 5 ans, principalement du fait de la baisse du coût du crédit. Ainsi, comme l'a noté l'hebdomadaire spécialisé l'Argus de l'Assurance en juin 2013 « *Selon le comparateur acommeassure.com, pour un couple d'emprunteurs standard entre 35 et 38 ans, empruntant 250 000€ sur dix-huit ans, le poids de l'assurance a presque doublé en cinq ans, passant de 19% (31 500€ de coût total du crédit) à 30% en 2013* ». La plupart des acteurs du secteur s'accordent à dire que l'assurance emprunteur représente environ 25% du coût total du crédit immobilier.

B. Un marché concentré autour des banques

Le marché de l'assurance emprunteur des crédits immobiliers est aujourd'hui trusté par les assurances des groupes bancaires : les 9 premiers vendeurs d'assurances emprunteur sont, à l'exception de CNP Assurances, des filiales des banquiers totalement intégrées aux groupes bancaires. Et encore, CNP Assurances appartient à plus de 35% à Sopassure, qui est une holding détenue… par La Banque Postale et BPCE. Il n'y a donc aucun assureur indépendant (du type Axa, Groupama, Macif…) dans les premiers distributeurs d'assurances de crédits immobiliers.

De même, le classement des vendeurs d'assurance emprunteur pour les crédits immobiliers traduit une forte concentration du marché : en 2011, les 3 premiers vendeurs -Crédit Agricole, Groupe ACM (Crédit Mutuel) et BNP Paribas Cardif- représentaient plus de 57% du total des cotisations versées. Les 9 compagnies apparaissant dans le tableau représentaient près de 73% de l'ensemble des cotisations.

Rang	Assureur	CA 2012 (M€)	Variation 2012/2011
1	Crédit Agricole Assurance	1 338	+1,7%
2	Groupe des Assurances du Crédit Mutuel	1 103,6	+4,4%
3	BNP Paribas Cardif	862	-1,7%
4	Société Générale Assurance	286	+20,7%
5	Natixis assurances	236	+23,6%
6	Suravenir	172	-11,8%
7	CNP assurances (La Banque Postale)	154,4	+7,2%
8	HSBC assurances vie	55	+1,9%
9	ACMN vie	50,1	+5,9%

Sources : Argus de l'Assurance, juin 2013

La domination des banques dans la vente des assurances emprunteur des crédits immobiliers peut paraître naturelle : avant la loi Lagarde (2010), les banques pouvaient conditionner l'octroi d'un crédit immobilier à l'adhésion du client à leur contrat d'assurance pour ce crédit. Mais la logique du « chacun équipe ses clients » limite le jeu naturel de la concurrence, ce qui nuit à la baisse du prix de ces assurances et à l'amélioration de leur couverture.

C'est dans ce double but -baisse des tarifs et amélioration de la qualité de la couverture- que la loi Lagarde a instauré à partir de septembre 2010, la possibilité pour le consommateur de faire appel à un assureur « alternatif » pour couvrir les risques de non-remboursement des mensualités d'un prêt. Pourquoi la loi n'a-t-elle pas entrainé, en 3 ans, d'évolution dans la hiérarchie des vendeurs d'assurance emprunteurs ?

II. Depuis la loi Lagarde, aucune réelle avancée sur la liberté de choix de l'assurance emprunteur

A. La loi Lagarde : libéraliser l'assurance emprunteur pour faire baisser son coût

Si la loi Lagarde adoptée en juillet 2010 était avant tout axée sur le crédit consommation, elle contenait également une disposition relative aux crédits immobiliers, et en particulier à l'assurance de ces crédits : elle instaure officiellement la « déliaison » du prêt et de l'assurance, permettant au consommateur de choisir librement son assurance emprunteur de crédit immobilier.

L'objectif était de libéraliser -et ainsi de mieux faire jouer la concurrence- le marché de l'assurance emprunteur des crédits immobiliers. Ce marché avait en effet la particularité de présenter des marges de rentabilité totalement anormales -d'après nos calculs de 2007, de l'ordre de 40%- pour un marché mature. Cette réforme avait donc comme objectif final de dégager du pouvoir d'achat pour les consommateurs souscrivant un crédit immobilier.

Cette libéralisation présentait deux risques d'impacts négatifs pour les consommateurs, que la loi Lagarde a tenté de prévenir :

<u>Un risque de contournement tarifaire par les banques :</u> la demande de délégation de la part des consommateurs pouvait pousser les banques prêteuses, voyant qu'elles ne pourraient pas compenser un taux de crédit compétitif par une assurance emprunteur plus chère, à augmenter le taux du crédit immobilier. Face à ces risques, la loi Lagarde interdit aux banques d'augmenter le taux d'intérêt du crédit immobilier proposé en cas de délégation de l'assurance.

<u>Un risque de dégradation de la qualité des contrats :</u> pour éviter que la concurrence sur les prix ne se fasse aux dépends de la qualité, et ne risque de mettre en difficulté les consommateurs, la banque conserve une possibilité de refuser la délégation si l'assurance proposée par le consommateur ne présente pas un niveau de « garanties équivalentes » au contrat de la banque. Pour limiter tout « arbitraire » dans le refus, celui-ci doit également être motivé par la banque.

Autre élément d'importance : la loi Lagarde ne se prononce pas sur l'ambigüité existant aujourd'hui sur la possibilité de résilier une assurance emprunteur en cours de vie du contrat. La position des professionnels sur ce sujet est en effet très différente selon qu'ils représentent les bancassureurs ou les assureurs alternatifs.

Pour ces derniers, la résiliation en cours de prêt peut s'appliquer en vertu de l'article L.113-12 du code des assurances qui dispose que « *l'assuré a le droit de résilier le contrat à l'expiration d'un délai d'un an, en envoyant une lettre recommandée à l'assureur au moins deux mois avant la date d'échéance*. ». Les seules possibilités d'exceptions existant à l'exercice de ce droit sont, d'après ce même article *« pour les contrats individuels d'assurance maladie et pour la couverture des risques autres que ceux des particuliers* ». La résiliation s'applique également, d'après l'article L.141-4 du même code « *lorsque le lien*

qui l'unit au souscripteur rend obligatoire l'adhésion au contrat. »… ce qui n'est pas le cas de l'assurance emprunteur, laquelle, si elle est obligatoire de fait, ne l'est pas dans les textes de loi.

Les partisans d'une impossibilité de résilier en cours de vie du contrat justifient leur position par le fait que, dans l'article L.113-12 du code des assurances « l'assuré » n'est en réalité pas le client -qui ne serait que le souscripteur ou l'adhérent- mais la banque. Dès lors, seule la banque ou l'assureur pourraient résilier en cours de vie du contrat.

Ce débat, toujours en cours, ne simplifie pas la compréhension par les consommateurs, qui comme nous le verrons, se voient dans la très grande majorité des cas –mais pas systématiquement– refuser une délégation d'assurance emprunteur en cours de vie du contrat. Sur ce débat, la Tribune de l'Assurance concluait en juin 2012 que « *l'ambigüité de la loi Lagarde sur la faculté de changer d'assurance n'assure malheureusement pas, quelle que soit l'interprétation retenue, un juste équilibre entre les principes de libre concurrence et de protection des emprunteurs* ». Cette conclusion est malheureusement partagée par l'UFC-Que Choisir.

B. La loi Lagarde, chronique d'un échec annoncé

Lors de la discussion de la loi Lagarde, l'UFC-Que Choisir n'a pas manqué de soulever des imperfections législatives liées au caractère vague/imprécis de certaines notions comme celles de « garanties équivalentes », au mutisme de la loi sur certains points particuliers comme les délais. Ces imprécisions et la nécessité de parfaire le dispositif avaient également été soulevées par l'Autorité de la Concurrence dans un avis du 7 octobre 2009 reprenant très largement les propositions de l'association. Malheureusement, bon nombre des suggestions de modification n'ont pas été entérinées par le Législateur.

L'UFC-Que Choisir avait en particulier identifié deux problématiques majeures :

1. Les « garde-fous » prévus par la loi ont été inefficaces, voire contre-productifs :

L'interdiction pour la banque d'augmenter le taux du crédit en cas de délégation d'assurance est restée lettre morte, faute de possibilité pour le consommateur de prouver cette augmentation. En effet, durant toute la phase de négociation, les taux donnés à l'oral ou à l'écrit par les banques ne constituent pas, juridiquement, des engagements contractuels de la part des banques. Le seul taux valable contractuellement est le taux donné par la banque le jour de la signature du contrat. La banque peut ainsi, en toute légalité mais au contraire de l'esprit de la loi Lagarde, commencer à donner un taux au consommateur, puis le relever au jour de la signature si entre-temps, ce consommateur a indiqué sa volonté de déléguer l'assurance. En cas de contestation de la part du client, il suffit à la banque de prétendre à un quelconque « changement des conditions du marché » pour expliquer la hausse du taux du crédit. Souvent, du fait de l'oralité qui prévaut avant la signature du crédit, le banquier peut purement et simplement refuser la délégation, refus illégal, mais qui sera bien sûr impossible à prouver pour le consommateur.

La notion « d'équivalence des garanties », trop vague, a été dévoyée par les banques et utilisée comme prétexte pour refuser un grand nombre de délégations, même quand le contrat alternatif était en réalité de qualité globale supérieure. Nous avions en effet remarqué, par le biais des courriers des lecteurs de l'époque, que les banques pouvaient prendre prétexte d'une exclusion très limitée, et souvent même ne concernant pas le client en question (par exemple, la pratique d'un sport dangereux), pour refuser une délégation d'assurance. Alors même que le contrat délégué était bien plus protecteur sur les garanties essentielles –décès, invalidité– que le contrat de la banque.

2. La question des délais rend également très difficile la délégation d'assurance emprunteur lors de la phase de souscription du crédit

Un client en cours d'acquisition immobilière est tenu par un double système de délais : les délais pratiques de son prêt immobilier, mais aussi les délais légaux de sa vente immobilière (entre deux et trois mois à partir du compromis de vente). Dans le délai, le client doit :

- Récupérer toutes ses informations personnelles avant une première visite des banques ;
- Faire le tour de la place pour trouver une ou plusieurs banques acceptant de lui prêter ;
- Négocier le taux annoncé mais « non contractuel » du prêt auprès des banques l'acceptant.

Une fois la banque prêteuse choisie et le taux « non contractuel » connu par le client, la banque monte le dossier de prêt, qui comprend en général la souscription de l'assurance emprunteur et/ou la remise de la fiche d'information sur l'assurance emprunteur.

Or, c'est bien la banque qui maîtrise ce dernier délai : le temps qu'elle prend –volontairement ou non– pour monter les dossiers de crédit ou étudier les assurances déléguées peut rendre difficiles les délégations. De plus, celle-ci a tendance à prendre comme référence, pour la finalisation du dossier, la « date limite » que constitue le jour de signature de la vente. Les éléments définitifs et contractuels de l'offre de prêt prennent ainsi plusieurs semaines à être reçus par le client, et ne sont remis que quelques jours avant la date de la vente. Ainsi, s'il constate lors de la réception de son offre de prêt contractuelle une modification volontaire du taux d'intérêt par la banque (qu'elle soit due ou non à une délégation d'assurance), le client se trouve dans l'incapacité temporelle de se rétracter et de recommencer sa prospection auprès d'autres établissements de crédit.

Ce problème est accentué par la limite juridique que constitue l'indemnité d'immobilisation due par l'acquéreur. En effet, le client confronté à une hausse des taux ou à des manœuvres dilatoires de sa banque sur l'étude de sa délégation ne peut pas justifier d'une absence d'octroi de prêt : le prêt ou son assurance sont simplement plus chers ou moins intéressants que prévu. Refuser la proposition de la banque le condamnerait à payer 10% du prix de la vente sans obtenir le logement espéré. Il ne peut alors choisir que la « moins mauvaise » des solutions pour lui, le crédit plus cher, ou l'assurance plus chère ou moins couvrante.

Seule l'intervention des courtiers en crédits, disposant d'un pouvoir de négociation avec les banques, semble faciliter la souscription d'une assurance emprunteur déléguée. Cependant dans cette situation, rien ne garantit que le courtier a comparé l'ensemble des banques françaises, ou seulement celles avec qui il est sous contrat… ou seulement celles qui le rémunèrent le mieux. Rien ne garantit non plus que le taux du crédit immobilier soit le plus bas qu'il est possible de trouver.

3. Notre appel à témoignages estival :

Nous avons lancé à partir du 27 juin 2013, un appel à témoignages afin d'avoir une vision renouvelée du processus de vente de l'assurance emprunteur dans les agences bancaires, et de la facilité –ou non– d'effectuer une demande de délégation d'assurance.

Le libellé précis était le suivant : *« Dans le cadre d'une étude à venir, nous souhaitons avoir le témoignage de consommateurs ayant essayé ou réussi à prendre leur assurance emprunteur auprès d'un autre organisme que leur banque. Notre demande concerne les demandes de délégations d'assurance effectuées depuis le passage de la loi Lagarde (septembre 2010). Si vous avez réussi à déléguer, merci de nous indiquer si la procédure vous a paru simple, et les économies réalisées grâce à cette délégation. Si vous n'avez pas réussi à déléguer l'assurance, merci de nous dire pourquoi cette délégation n'est pas allée jusqu'au bout : refus de la banque (et pour quelles raisons), contre-proposition, etc. »*

Au 26 août, nous avons obtenu 105 réponses correspondant précisément à notre demande.

Il convient de distinguer deux cas de figure : les témoignages concernant une demande de délégation pour un nouveau contrat, ou pour un rachat de crédit, et les témoignages concernant une demande de substitution en cours de vie du contrat de crédit. Ces derniers constituent la majorité des réponses (64,5%), ce qui montre bien l'intérêt des consommateurs pour une substitution des assurances emprunteurs en cours de vie des contrats. Les témoignages concernant des nouveaux crédits représentent près de 40% des témoignages. Enfin, 4 témoignages ont évoqué à la fois leur tentative de souscription d'une assurance alternative lors de la souscription de leur crédit, puis, face à l'échec de ces tentatives, au renouvellement de leur demande en cours de vie du contrat.

	Jeu sur délais	Hausse du taux	Frais facturés	Refus non justifié/sans réponse	Refus pour non-équiv.	Refus cause «Pas de droit »	Pas de problème	% délég. réussies au final
Nouveaux crédits (39,8% des rép.)	32,4%	56,8%	16,2%	13,5%	10,8%	0%	5,4%	18,9%
Crédits en cours (64,5% des rép.)	40%	0%	5%	13,5%	15%	53,3%	1,7%	28%

NB : les totaux peuvent dépasser 100%, plusieurs réponses pouvant se retrouver dans un même témoignage

Sur les nouveaux crédits, sans surprise, la hausse des taux et le jeu sur les délais –soit non précisé, soit par l'absence de réponse, soit par une non-équivalence souvent non fondée– représentent les deux premiers types de difficultés vécues par les consommateurs cherchant une délégation d'assurance. La hausse des taux est particulièrement répandue, puisqu'elle concerne la majorité des témoignages. La facturation de frais (jusqu'à 2 000€) est également fréquente. Une autre donnée importante est la faiblesse du pourcentage de réussite de délégation –18,9%– souvent due au problème des délais de signature ou de finalisation des dossiers.

Pour les crédits en cours, la problématique du taux n'existe bien sûr plus. Mais les problématiques de délais (en terme général) perdurent. Les témoignages ayant insisté sur cet aspect pointent notamment l'absence de réponse à leur demande ou le besoin d'envoyer de multiples courriers avant d'avoir une réponse, souvent non argumentée. La principale difficulté étant que les banques assurent aux consommateurs, dans la majorité des témoignages (53,3%), qu'ils n'ont aucun droit à substitution en cours de vie du contrat. A noter cependant que 28% des témoignages indiquent avoir réussi à subsituer leur assurance emprunteur en cours de vie, mais souvent après plusieurs mois d'âpres négociations.

Au final, les réponses à cet appel à témoignages montrent que la « déliaison » reste dans beaucoup de cas très théorique :

Au mépris de la loi, les refus non motivés de délégation restent fréquents :

- *« Le courtier m'a répondu que les délégations d'assurance n'étaient pas acceptées par la Caisse d'Epargne de Nantes. »*

- *« Ma femme et moi sommes en train de faire racheter notre crédit par le Crédit Agricole (département 82). […]. Le Crédit Agricole ne souhaite pas accepter notre délégation d'assurance. Malgré ses soucis médicaux, ma femme reste pourtant mieux couverte par l'assureur externe que par la CNP qui a décidé d'exclure complètement l'ITT dans son cas. […]. »*

- *« J'ai mis en concurrence plusieurs banques au moment de chercher un établissement prêteur et au départ, celui qui me proposait le taux le plus compétitif était le Crédit Foncier. […] Mais en contrepartie de cette offre avantageuse, le Crédit Foncier m'a clairement fait comprendre (sans l'écrire) qu'aucune délégation d'assurance ne serait acceptée. […] Le discours du Crédit Foncier était clair : soit vous acceptez notre assurance soit vous n'obtiendrez pas votre crédit à ce taux chez nous. »*

Les augmentations de taux perdurent en cas de délégation :

- *« Après avoir consulté différents établissements bancaires, il s'est avéré que le Crédit Agricole Deux-Sèvres nous faisait la meilleure proposition avec un taux de crédit de 2,65%. Nous avons dit à la banque que nous souhaitions en revanche choisir un autre contrat d'assurance de prêt que celui de la banque. […] Le Crédit Agricole a alors répondu que les conditions d'octroi du prêt allaient changer en cas de délégation d'assurance et que le taux du crédit passerait à 2,90%. »*

- *« Nous avons tenté de faire passer une délégation d'assurance mais le Crédit Agricole a catégoriquement refusé de nous l'accorder. J'ai fait cette demande au moment où la banque nous avait communiqué une « proposition de prêt » et non « une offre de prêt » définitive. La banque en a profité pour me renvoyer une offre de prêt avec un taux d'emprunt plus élevé (3,15%). C'est effarant de voir un établissement bancaire s'asseoir sur la loi Lagarde sans que cela semble le gêner outre mesure. Nous avons fini par abdiquer devant les exigences de la banque (alors que leur assurance est 2,5 fois plus chère que celle de l'assureur alternatif). Il fallait signer l'acte de vente et nous étions à court de temps pour négocier. »*

- *« Si je souhaitais passer par une assurance autre que celle de la banque, le taux de mon crédit ne serait plus aussi intéressant et serait réévalué à la hausse. »[…] Je ne vais pas continuer à demander une délégation d'assurance d'ici à la signature de l'offre de prêt, je ne veux pas risquer de perdre le taux avantageux qui a été négocié. En revanche, j'envisage fortement de changer d'assurance en cours de prêt. »*

Des blocages pour non-équivalence, même à garanties supérieures :

- *« La banque a répondu –après plusieurs semaines d'attente– qu'elle refusait cette substitution en faisant valoir que les garanties de leur contrat étaient meilleures que celles du contrat Macif. Cette dernière a alors décidé d'étendre les garanties de son contrat en éditant des conditions particulières à mon dossier –je les ai transmises immédiatement à la banque. Le Crédit Agricole n'a jamais tenu compte de ces nouvelles conditions malgré mes différents courriers envoyés en recommandé et malgré les nombreuses tentatives d'appel et les visites à l'agence pour faire avancer le dossier. […] Je viens de recevoir un courrier du Crédit Agricole m'informant « qu'aucune réponse supplémentaire ne serait apportée à mon dossier » […] Je ne vois pas comment faire avancer mon dossier et vais devoir renoncer à choisir une assurance externe. »*

- *« A l'époque, je souhaitais souscrire l'option « Perte d'emploi » mais la banque ne l'avait pas intégrée au contrat, et m'avait dit que cette option pourrait être ajoutée plus tard. Je suis revenu quelque temps après vers ma banque pour demander à nouveau l'option Perte d'emploi mais on m'a répondu que finalement cela ne serait pas possible de l'obtenir, sans justification particulière. Au premier trimestre 2013, j'ai adhéré à un nouveau contrat d'assurance emprunteur où était inclue l'option Perte d'emploi. J'ai envoyé ma lettre de résiliation à la Caisse d'Epargne, avec les garanties du nouveau contrat qui étaient aussi bonnes que celles du précédent. La banque n'a pas accepté le changement d'assurance. »*

Des frais importants pour accéder au droit à la déliaison :

- *« Dans mon questionnaire de santé, j'ai signalé un arrêt de travail de 15 mois début 2010. L'assureur de la Caisse d'Epargne m'a fait savoir qu'il refusait de me couvrir pour toute maladie qui entraînerait un arrêt de travail de plus de 90 jours. J'ai décidé de demander un devis auprès d'un autre assureur. Les conditions de couverture étaient meilleures […]. J'ai alors fait parvenir à mon banquier la demande de délégation d'assurance. Ce dernier m'a répondu par mail que « conformément aux conditions et tarifs des Opérations et Services Bancaires aux Particuliers en date du 1er Janvier 2013, la Délégation d'Assurance externe était facturée 185€ par dossier ». Nous sommes deux emprunteurs, nous devons donc payer 370€ de frais pour faire accepter cette délégation alors que je suis mieux couverte par l'autre assureur. »*

- *« Il a en revanche fini pas nous dire que si nous étions déterminés à passer par une assurance externe, des frais de délégation nous seraient facturés : 125€ par personne. […] Nous ne souhaitons pas céder au chantage de la banque qui relève son taux d'intérêt quand on lui parle de délégation d'assurance mais nous sommes aussi pris par le temps, le compromis est signé, nous avons besoin de signer un contrat de prêt pour avancer avec notre projet. »*

- *« Pour me décourager définitivement d'avoir recours à un assureur externe, LCL m'a fait savoir qu'un changement d'assurance nécessitait l'établissement d'un avenant au contrat initial du prêt qui me serait facturé 1 000 euros. J'ai alors demandé au LCL de m'envoyer le Guide Tarifaire dans lequel ces frais de 1 000 euros étaient mentionnés. Je n'ai reçu aucune réponse de la part de la banque. »*

Les contrats en cours traités toujours au cas par cas :

- *« Fin septembre 2012, j'ai décidé de substituer l'assurance emprunteur du LCL par celle d'un assureur externe –le tarif était beaucoup plus intéressant et les garanties aussi bonnes. […]. Le LCL a refusé cette substitution d'assurance affirmant notamment que la durée de l'assurance souscrite lors de l'obtention du prêt devait être la même que celle du prêt. Après de multiples échanges par courrier […], LCL a fini par accepter le changement d'assurance –4 mois et demi après ma première lettre envoyée pour faire cette demande ! […] Le Médiateur trouve « regrettable » que le LCL n'ait répondu favorablement à ma demande de changement d'assurance que 5 mois après ma première lettre –alors que j'aurais pu profiter des conditions plus avantageuses proposées par l'assureur externe depuis janvier 2013. «*

- *« J'ai appris qu'en choisissant une assurance emprunteur autre que celle proposée par la Caisse d'Epargne (contrat CNP), le montant des primes serait moindre pour une couverture au moins équivalente. A la fin du mois de mai, j'ai envoyé à la banque tous les papiers attestant de mon adhésion à ce nouveau contrat d'assurance emprunteur avec une prise d'effet des garanties prévue au mois d'août. Au début du mois de juin, j'ai reçu une réponse écrite de la banque refusant ce changement d'assurance. D'après cette lettre, l'assurance est une caractéristique du prêt que l'on ne peut pas changer une fois le contrat signé. J'ai eu le conseiller au téléphone, et je lui ai rappelé qu'aucune mention dans mon contrat n'interdisait la substitution de l'assurance emprunteur. Il m'a rétorqué que rien ne l'autorisait non plus. »*

- *« En réalisant un devis avec un autre assureur que la CNP fin avril 2013, nous nous sommes aperçus qu'il était possible de réaliser des économies substantielles […]. Nous avons alors envoyé à la Caisse d'Epargne notre justificatif d'adhésion à ce nouveau contrat en demandant à ce que le leur soit résilié dès la fin du préavis de deux mois. Nous voilà mi-juillet et nous avons déjà reçu deux lettres de refus de la part de la banque qui ne souhaite pas donner suite à notre action. Pour la Caisse d'Epargne de notre région, résilier annuellement son contrat d'assurance emprunteur n'est visiblement pas un droit reconnu. »*

- *« Depuis mai 2012, nous essayons d'obtenir la délégation d'assurance à garanties équivalentes voire même supérieures et le LCL refuse de nous accorder cette délégation » […] Dernière réponse en date ou le LCL nous répond mot pour mot " L'étude attentive de votre demande n'a relevé aucun manquement de la part du LCL. Aussi nous regrettons de ne pouvoir y donner une suite favorable.". Aucun argument comme toujours. »*

- *« Mon mari et moi avons contracté un crédit immobilier auprès de la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon en décembre 2010 […]. Durant l'été 2010, quelques mois avant la signature du prêt, [mon mari] a été victime d'un AVC. […]. La prime d'assurance de mon mari s'élevait à plus de 300 euros par mois, la mienne à environ 50 euros par mois […] En août 2012, j'ai réalisé un devis auprès d'un assureur mutualiste, qui me proposait un tarif bien moins élevé pour mon mari comme pour moi-même. J'ai souscrit à cette assurance et j'ai envoyé un courrier de résiliation à la CNP. Dans sa première lettre de réponse, la banque affirmait que l'assurance avait été contractée pour toute la durée du crédit sans que l'on puisse en sortir. Je n'ai pas lâché prise et j'ai rédigé une lettre qui défendait le droit à résiliation annuelle de l'assurance de prêt, en m'appuyant sur les articles de loi nécessaires. La Caisse d'Epargne nous a alors signifié qu'elle acceptait « exceptionnellement » d'autoriser notre changement d'assurance, à condition d'attendre la date d'anniversaire du contrat en décembre 2012. »*

Quelques témoignages cependant pour indiquer que la délégation s'est déroulée dans de bonnes conditions :

- *« La délégation d'assurance a été acceptée par le Crédit Mutuel Centre Est sans aucun problème. »*
- *« Travaillant dans une assurance, j'ai tout de suite prévenu que je ferais un devis auprès de ma compagnie. Cela n'a posé aucun problème à mon banquier à ma grande surprise. »*

Ces récents témoignages confirment donc notre constat d'une grande inefficience de la loi Lagarde, laquelle ne permet toujours pas au consommateur –à quelques rares cas près– de jouer la concurrence dans de bonnes conditions pour permettre d'obtenir à la fois le crédit au meilleur coût et l'assurance de ce crédit la mieux adaptée, tant en termes de coût que de garanties. Cette inefficience est particulièrement préoccupante pour les consommateurs ayant eu des problèmes de santé (que ceux-ci aient entrainé une Affection Longue Durée ou non), et qui n'arrivent pas à changer d'assurance en cours de vie du contrat pour une assurance mieux couvrante.

Les constats de l'UFC-Que Choisir, et de ces témoignages, sont confirmés par les sondages réalisés par les professionnels :

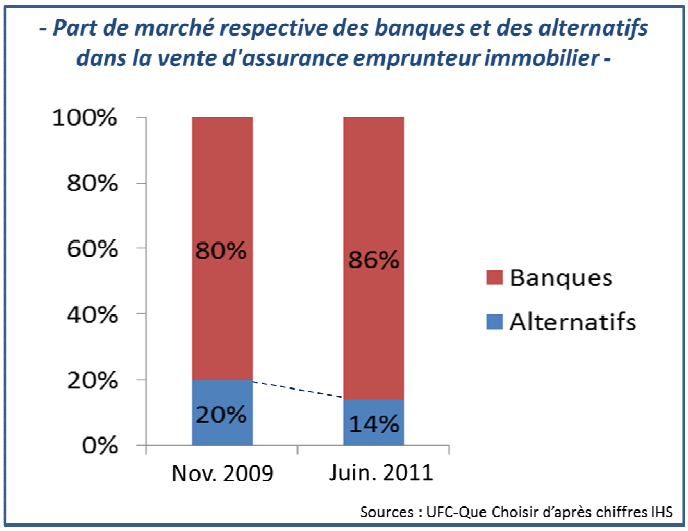
En effet, alors que les courtiers nous apparaissaient comme les mieux à même de faire jouer la concurrence sur l'assurance du crédit, un sondage de l'assureur Metlife du 15 mai 2013 annonçait que « 3 courtiers sur 4 constatent l'échec de la loi Lagarde ».

C. Un marché qui stagne, des tarifs qui ne baissent pas

La loi Lagarde avait vocation à ouvrir le marché de l'assurance emprunteur des crédits immobiliers aux opérateurs non-bancaires pour stimuler la concurrence et ainsi, faire baisser les prix au bénéfice des consommateurs.

Or, comme évoqué précédemment, le marché est aujourd'hui totalement contrôlé par les établissements bancaires. D'après les derniers chiffres publiés par la FFSA, en 2010, 85% des assurances emprunteur des crédits immobiliers étaient souscrites auprès des établissements bancaires.

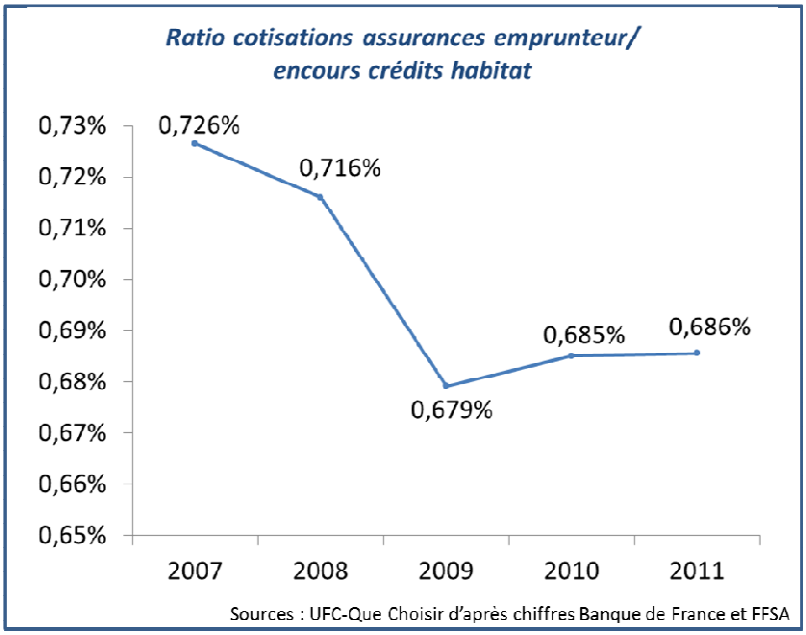
En réalité, la part de marché des vendeurs alternatifs d'assurance emprunteur ne cesse de baisser depuis 5 ans, et la loi Lagarde n'a pas inversé la tendance. Ainsi, d'après le cabinet d'étude IHS, alors que les alternatifs représentaient 20% des ventes d'assurances emprunteur en novembre 2009, ils n'étaient plus qu'à l'origine de 14% des ventes en juin 2011.



Loin d'avoir permis une ouverture du marché, la loi Lagarde a permis aux banques de mettre au point tout un ensemble d'outil pour dissuader les consommateurs d'effectuer une délégation de l'assurance du crédit. Ces outils peuvent être informels (refus oraux, menaces d'augmentation des taux), ou passer par des « contre-offres » financièrement intéressantes, mais qui peuvent être moins-disantes en termes de garanties (voir chapitres suivants).

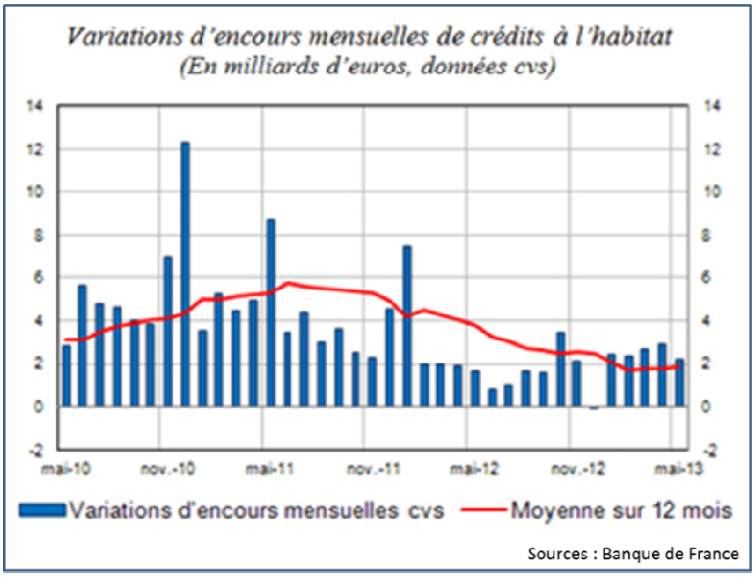
Dernière preuve de l'absence d'efficacité de la loi Lagarde : l'absence de baisse des coûts de l'assurance emprunteur, qui aurait dû se produire si la concurrence avait effectivement été facilitée.

Or, quand on compare les encours de crédits à l'habitat et les cotisations d'assurance emprunteur, on se rend compte que globalement, les sommes payées par les consommateurs au titre de l'assurance emprunteur n'ont pas diminué. Elles ont même légèrement augmenté entre 2010 et 2011, alors que paradoxalement, elles avaient baissé entre 2007 et 2009.



Certes, une forte baisse du ratio cotisations d'assurances/encours des crédits à l'habitat était très improbable –les cotisations d'assurances tout comme les encours des crédits constituant des stocks– seuls les nouveaux flux font évoluer ces stocks. Les crédits immobiliers durant en moyenne 11 ans, tout comme les assurances qui leur sont liées, on peut considérer que les nouveaux flux ne font évoluer les stocks qu'à hauteur de 9,1% par an.

Cependant, à la fin 2011, c'est environ 18,2% du stock du crédit immobilier, et de l'assurance de ces crédits, qui a été renouvelé, et sans doute plus, car comme le montre le graphique suivant, les années 2010 et 2011 ont été des années de forte production de crédits.



Sans assister donc à un effondrement global des prix de l'assurance emprunteur, la loi Lagarde, si elle avait été efficace, aurait dû montrer le début de ses effets sur le ratio stock de crédits/cotisations d'assurance pour ses crédits à la fin 2011. Il n'en est cependant rien.

D. Loi bancaire de 2013 : pas de réponse sur le fond

La loi bancaire, en cours d'adoption par le Parlement, a apporté quelques améliorations au marché de l'assurance emprunteur, sans pour autant résoudre le problème de fond des délais.

Amélioration de l'information : la loi propose en effet de faciliter l'information des consommateurs en créant un Taux Annuel Effectif de l'Assurance (TAEA), censé améliorer la comparaison du prix des assurances emprunteur par les clients. De même, la loi exige que la fiche standardisée d'information, aujourd'hui remise très tardivement aux clients alors même qu'elle permet de comparer les garanties, soit communiquée dès la première simulation réalisée par le client auprès de la banque. Cependant, les Parlementaires ne sont pas allés jusqu'à exiger des banquiers qu'ils publient leurs contrats bancaires sur internet, ce qui aurait constitué pour les consommateurs la manière la plus simple de préparer leur délégation d'assurance et d'éviter –ou au moins de limiter– le « ping-pong » entre banquiers et assureurs sur « l'équivalence des garanties ».

Interdiction des frais d'étude de délégation : le progrès est nettement plus concret sur la question des frais. Nous avons vu via notre appel à témoignages que les banques pouvaient facturer plusieurs milliers d'euros de frais d'étude de délégation, pratique apparaissant comme une manœuvre visant à décourager la délégation – ces frais étant payables immédiatement, alors que l'économie permise par la délégation ne se fait que progressivement– ou au moins à limiter la perte de revenus de la banque. La loi bancaire interdit dorénavant à la banque de facturer des frais au titre de l'analyse du contrat alternatif.

Une évolution négative sur les délais : sur la temporalité, qui est comme nous l'avons dit le problème de fond du marché de l'assurance emprunteur, la loi ouvre d'une main le délai de souscription d'une assurance alternative… pour le refermer de l'autre.

En effet, la loi instaure la possibilité de substituer l'assurance emprunteur dans les 30 jours calendaires suivant la date d'émission de l'offre de prêt par la banque : durant ces 30 jours, les consommateurs pourront tenter de faire jouer la concurrence, sans que la banque puisse modifier le taux du crédit, puisque, dans cette situation, l'offre de prêt a une valeur contractuelle. Les délais restent cependant très restreints, d'autant plus que la banque dispose encore de délais importants (10 jours ouvrés, soit la moitié du délai total de validité de l'offre de prêt) pour accepter ou refuser cette demande de délégation. Il sera donc encore facile pour elle de faire « jouer la montre », car le consommateur ne pourra pas présenter deux offres dans ce délai.

Mais le législateur a également introduit une limite à l'exercice de la substitution de l'assurance emprunteur en cours de prêt du contrat en ajoutant les mots « *Jusqu'à la signature par l'emprunteur de l'offre définie à l'article L.312-7* » à l'alinéa 5 de l'article L312-9 du Code de la Consommation : « *Le prêteur ne peut pas refuser en garantie un autre contrat d'assurance dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe qu'il propose. Toute décision de refus doit être motivée* ». Cette nouvelle rédaction est extrêmement impactante puisqu'elle réduit la possibilité de délégation au seul moment de la souscription des crédits immobiliers, là où auparavant il restait possible, même avec de grandes difficultés en pratique, de déléguer son assurance emprunteur en cours de vie du contrat.

Nous voyons donc, en dépit de quelques améliorations, que la loi bancaire ne change pas le problème de fond : le fait que les consommateurs, tenus à la fois par les délais de la souscription du crédit immobilier et de l'achat de leur bien immobilier, n'ont pas le temps de faire jouer la concurrence sur l'assurance emprunteur. Et ce, d'autant plus qu'ils font face la plupart du temps à une très forte pression des établissements bancaires, qui peuvent user de nombreux moyens pour empêcher le jeu de la concurrence lors de la phase de souscription. Le seul moment où les consommateurs pourront faire jouer la concurrence sans pression de la part des banques est dans les 30 jours suivant l'édition de l'offre de prêt par les banques. Mais là-encore, les délais laissés aux banques pour étudier et accepter (ou non) la délégation sont bien trop longs et laissent encore beaucoup de possibilités de manœuvres dilatoires.

Au moment où nous écrivons ces lignes, le projet de loi Consommation –qui contient des dispositions relatives à la résiliation des assurances– ne propose pas non plus d'éléments concrets pour l'amélioration de la concurrence sur les assurances emprunteurs. En l'état actuel des choses, la loi se contente de demander au Gouvernement de transmettre au Parlement, avant le 1er janvier 2014, un rapport sur le marché de l'assurance emprunteur et la part de l'assurance emprunteur dans le coût global du crédit immobilier. Ce rapport « examine notamment la mise en œuvre de l'article L. 312-9 du code de la consommation relatif à la déliaison de l'assurance emprunteur et du crédit pour les consommateurs » et « analyse l'impact et les moyens d'une éventuelle généralisation de la substitution d'assurance emprunteur au cours de la vie du prêt ».

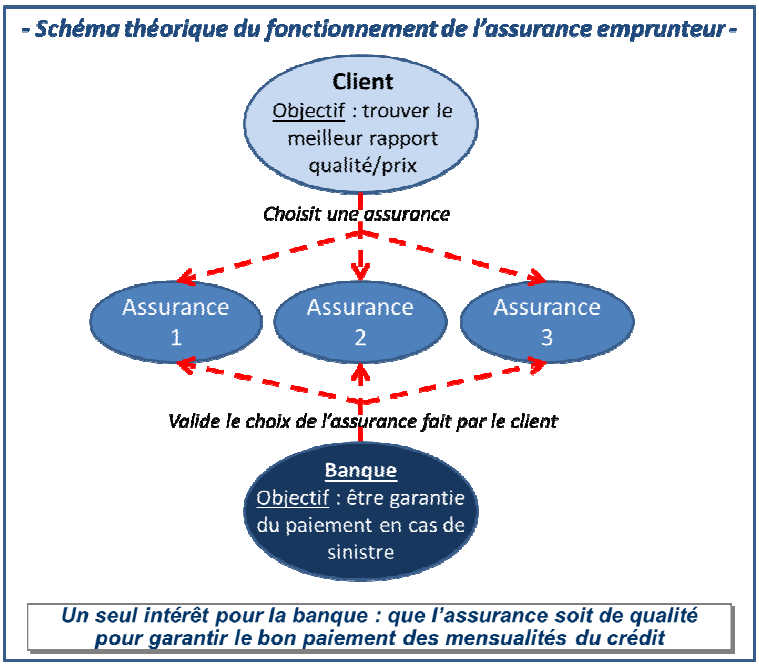
Dès lors, l'UFC-Que Choisir considère que la « stratégie des petits pas » des pouvoirs publics sur l'assurance emprunteur doit faire place à une vraie ouverture de ce produit à la concurrence.

III. Un marché à libéraliser d'urgence

A. Un conflit d'intérêt du banquier sur l'assurance emprunteur

Théoriquement, le mécanisme de l'assurance emprunteur regroupe 3 acteurs :

- Le client, souscripteur du crédit et de l'assurance de ce crédit ;
- L'assureur, qui garantit à la banque le paiement des mensualités du crédit du client en cas de sinistre vécu par celui-ci ;
- La banque, bénéficiaire de l'assurance souscrite par le client auprès de l'assureur.



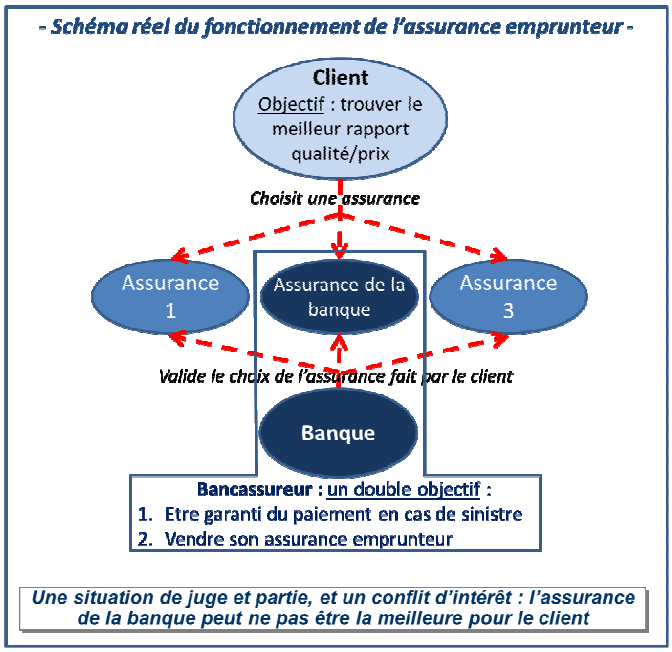
Dans ce schéma théorique, le banquier n'a qu'un intérêt sur la question de l'assurance : être sûr que l'assurance souscrite par le client est d'une qualité suffisante pour lui garantir le paiement des mensualités de celui-ci en cas de problème. Cet intérêt converge avec celui du client, qui cherche à trouver la meilleure couverture au meilleur prix.

En réalité, dans 86% des cas, le banquier est à la fois prêteur et acteur du marché de l'assurance. De ce fait, il a un double intérêt : en tant que prêteur, être assuré du paiement de la mensualité du crédit en toutes circonstances ; et en tant qu'assureur, vendre son assurance emprunteur.

Ce double intérêt ne poserait pas de problème si la banque n'était pas également dans une situation de juge et partie : comme la banque peut refuser l'assurance déléguée proposée par le consommateur, et qu'elle a financièrement intérêt à vendre son assurance emprunteur, elle cherchera forcément à

empêcher cette délégation. Cette possibilité de refus est facilitée par la complexité des contrats d'assurance emprunteur.

De là nait un conflit d'intérêt entre le rôle de conseil de la banque au client sur l'assurance emprunteur, et le rôle de vendeur d'assurance emprunteur : non seulement l'assurance emprunteur de la banque n'est très souvent pas la moins chère, mais elle peut aussi présenter un niveau de garanties globalement inférieur (cf. chapitre suivant) à l'assurance déléguée proposée par le client. Ce qui n'empêchera pas le banquier de chercher à imposer son assurance.



Tout ceci dans un moment où elle dispose d'un moyen de pression fort : la possibilité de prendre son temps pour traiter le dossier du client, alors même que le consommateur peut avoir à payer de lourdes pénalités en cas de refus d'octroi du prêt parce que celui-ci n'a pas voulu prendre l'assurance de la banque.

Ce conflit d'intérêt des banques sur l'assurance emprunteur n'est pas une vue de l'esprit : il a été source d'un scandale majeur au Royaume-Uni.

Dans ce pays, les conditions de vente des assurances emprunteurs ont mené au « *plus grand scandale d'abus de vente de toute l'histoire bancaire britannique* » (Les Echos, novembre 2012). En 2007, suite à un rapport de l'association Britannique Citizens Advice, dénonçant la vente forcée d'assurance emprunteurs de mauvaise qualité « *vis[a]nt bien davantage à augmenter les bénéfices de l'industrie financière qu'à protéger les consommateurs* », deux régulateurs britanniques, l'OFT et la FSA, établissent que 20% seulement des sommes collectées dans le cadre des PPI retournent aux assurés. Au fur et à mesure des investigations, il s'avère que l'ensemble du secteur bancaire britannique a effectué des *misselings* (des ventes inadaptées) d'assurances emprunteurs : 32 millions de polices d'assurances auraient été vendues de manières inadéquates –ne correspondant pas par exemple, au profil du souscripteur– pour un profit total de 40 milliards de livres. Selon la FSA, les banques qui ont provisionné 13 milliards de livres, auraient déjà versé 6,5 milliards de livres de dédommagement à une partie des 2,2 millions de plaignants, mais le règlement de ce scandale dure toujours.

En Italie, pour éviter ce type de conflit d'intérêt, et suite à des contrôles de l'ISVAP (le régulateur national des assurances), un ensemble de mesures très contraignantes ont été adoptées, qui reviennent à une interdiction de fait de la vente d'assurances emprunteurs par les banques :

- Comme pour la loi Lagarde, les banques ont interdiction de forcer les consommateurs à souscrire leur assurance emprunteur ;
- Surtout, celles-ci doivent s'abstenir d'être à la fois vendeuses de contrats d'assurances et bénéficiaires de ces contrats d'assurances ;
- Enfin, si elles conditionnent la vente d'un crédit immobilier à la souscription d'un contrat d'assurance, elles sont tenues de présenter au client au moins deux assurances de deux différents groupes d'assurance qui ne leur sont pas liées.

B. De grandes différences de garanties, et des clauses scandaleuses

Contrairement à l'idée reçue, les contrats des opérateurs alternatifs ne sont pas de qualité inférieure aux contrats des banques : l'obligation de proposer des « garanties équivalentes » aux contrats bancaires a en effet poussé les assureurs non-bancaires à, au minimum, se caler sur les garanties proposées par les banquiers.

Néanmoins, de grandes différences perdurent entre les différents contrats d'assurance emprunteur, que ceux-ci aient été conçus par des bancassureurs comme par des assureurs alternatifs. Ainsi, pour les garanties les plus importantes :

Sur la franchise : la norme pour les contrats est une franchise de 90 jours, ce qui signifie que l'assureur commencera à rembourser le prêt 3 mois après la date de survenance de l'évènement (décès, invalidité) entrainant le déclenchement de l'assurance. Or, dans certains contrats la franchise peut être de 120 jours (BPCE, Crédit Foncier), voire même de 180 jours (contrat BFM/Société Générale), ce qui est donc bien plus impactant financièrement pour les consommateurs touchés par un sinistre.

Sur l'indemnisation forfaitaire ou indemnitaire : l'indemnisation forfaitaire garantit au client que sa mensualité sera couverte quel que soit le moment de déclenchement du sinistre, que celui-ci soit en période d'activité professionnelle ou non (ex : congé parental, sabbatique…). A l'inverse, les contrats indemnitaires (par exemple, Crédit Mutuel ACM, Crédit Foncier…) sont bien moins protecteurs puisque l'assurance emprunteur ne marchera pas si le sinistre a lieu hors des périodes d'activité professionnelle.

Dans la définition de l'incapacité : certains contrats garantissent les situations où le souscripteur se retrouve dans l'incapacité d'exercer « son activité professionnelle ». D'autres, bien moins protecteurs (ex : Cafpi/Sphéria, Crédit Agricole/CNP, Boursorama/CNP), ne peuvent être déclenchés que dans les cas où le souscripteur ne peut exercer « toute activité professionnelle », ce qui limite beaucoup la possibilité de faire jouer l'assurance emprunteur.

Dans l'indemnisation des pathologies « non objectivables », tels les problèmes de dos ou les problèmes psychologiques. Beaucoup d'assurances ne s'engageant pas à suivre les décisions de la Sécurité Sociale.

En réalité, on retrouve des carences ou des limitations de garanties extrêmement problématiques autant dans les contrats bancaires que dans des contrats alternatifs.

Au-delà de ces grandes différences entre les contrats, certains contrats bancaires comme non-bancaires peuvent contenir des clauses, des carences ou des limitations de garanties très problématiques, dont voici quelques exemples :

Aucune garantie pour le client du maintien des conditions tarifaires ou de garanties. Cette limitation fait que le client peut à tout moment se retrouver face à une augmentation de sa cotisation, ou à une diminution de sa couverture sur laquelle les deux parties s'étaient engagées. Certes, il dispose de la possibilité de résilier l'assurance emprunteur. Mais dans ce cas-là, il devra rapidement retrouver une assurance, à des conditions moins favorables –notamment du fait de son vieillissement, où de la survenance de problèmes de santé– que celles qu'il avait dans le contrat souscrit précédemment.

Ce type de clause est notamment pratiqué par BNP Paribas :

- Non-garantie des tarifs -

- si l'évolution des caractéristiques actuarielles de l'ensemble des Assurés aux Conventions d'assurance collective n° 2409/592 le justifie. Le nouveau barème des cotisations sera porté à la connaissance de l'Adhérent moyennant **un préavis de 3 mois avant son entrée en vigueur, par l'intermédiaire de l'Organisme Prêteur**. Dans le mois suivant cette notification, l'Adhérent pourra refuser la modification en résiliant son adhésion par lettre simple. À défaut, il sera réputé l'accepter;

- Non-garantie des...garanties -

Conformément à l'article L. 141-4 du Code des assurances, les Conventions d'assurance collective pourront être modifiées d'un commun accord entre l'Assureur et l'Organisme Prêteur. Préalablement à leur entrée en vigueur, ces modifications seront communiquées par écrit aux Adhérents.

Sources : contrat BNP Paribas assurance des emprunteurs, mars 2012

L'exclusion des suites d'antécédents de santé, même déclarés dans le questionnaire de santé. Cette exclusion est d'autant plus choquante que le principe même du questionnaire de santé est de permettre à l'assureur de tarifier la couverture de l'assuré en fonction des antécédents de santé. Ce type de clause permet à l'assureur d'augmenter la prime de l'assurance du fait des antécédents de santé, sans pour autant que le client soit couvert pour ces antécédents. A l'inverse, le client, ayant de bonne foi rempli son questionnaire, se pense couvert pour ses problèmes de santé passés.

Ce type d'exclusion est pratiqué notamment par Crédit Foncier, Crédit Mutuel Arkéa, Société Générale ou HSBC. GMPA exclut toutes séquelles et accidents antérieurs à la souscription, sans indiquer le statut des antécédents déclarés.

En outre, au titre de la garantie PERTE TOTALE ET IRREVERSIBLE D'AUTONOMIE **les risques suivants sont également exclus :**
- les suites et conséquences des antécédents de santé déclarés sur le questionnaire détaillé de santé,

Sources : Contrat Crédit Foncier/Axa, nov. 2010

Un doublement des primes à partir de 60 ans : outre le caractère très choquant d'un doublement automatique dès que cet âge est franchi, cet alourdissement intervient au moment où les consommateurs en question viennent, sont en train ou vont rapidement connaitre, au moment de leur retraite, une forte baisse de leurs revenus.

Ce type de pratique se retrouve, notamment, chez Cetelem (contrat étudié : nov. 2010) :

Le taux de prime est automatiquement doublé dès que l'assuré atteint 60 ans.

Sources : Contrat Cetelem, nov. 2010

Des contrats où les erreurs de l'assureur sont subies par le client : par exemple, ce contrat BFM/Société Générale dans lequel l'indemnisation d'un client victime d'un sinistre peut être refusée, et le contrat annulé, si l'assureur a oublié de faire subir au client les examens médicaux préalablement à la signature du contrat !

➢ Dispositions applicables à tous les prêts

En cas de sinistre survenant à un candidat ayant été intégré dans le contrat sans avoir été soumis aux formalités d'entrée dans l'assurance telles que décrites ci-dessus, l'adhésion au contrat est annulée en ce qui concerne ledit candidat et les versements de primes déjà effectués sont remboursés.

Sources : Contrat BFM/Société Générale, 2007

De telles différences dans les garanties et de telles exclusions justifient à elles seules que les consommateurs puissent changer d'assurance en cours de vie du contrat.

Les conditions de souscription des contrats d'assurance emprunteur ne permettent pas aux clients de repérer, et de comparer facilement les différences existant entre les contrats. Or, un client entrant dans un contrat présentant, par exemple, une non-garantie des tarifs prend un risque fort sur l'ensemble de la durée de son crédit, potentiellement 20 ou 25 ans.

C'est encore plus le cas pour les nombreux consommateurs présentant ou ayant présenté par le passé des problèmes de santé, qui peuvent n'être que partiellement assurés dans le contrat d'assurance emprunteur d'origine, et qui peuvent trouver –comme nous l'avons vu dans l'appel à témoignages– une couverture plus complète chez d'autres assureurs. Ajoutons que dans ces cas-là, la question de la responsabilité de la banque se pose si jamais celle-ci a refusé la substitution par une assurance plus couvrante, et que le client est ensuite victime d'un sinistre pour la partie qui aurait été couverte par l'assurance substituée, mais pas par le contrat bancaire…

C. Le seul moyen de faire baisser les marges au profit du pouvoir d'achat des consommateurs

Au-delà de l'aspect « Garanties », la possibilité de résilier annuellement l'assurance emprunteur va permettre de créer une situation concurrentielle sur le marché de l'assurance emprunteur. Actuellement, en France, l'équilibre économique dans la relation entre assureurs et clients des assurances emprunteurs est –à défaut de concurrence– censé être garanti par la participation aux bénéfices des contrats.

Au titre de l'article L.331-3 du Code des assurances, les entreprises d'assurance sur la vie ou de capitalisation doivent faire participer les assurés aux bénéfices techniques et financiers qu'elles réalisent. Concrètement, cela signifie qu'une assurance emprunteur qui réalise des bénéfices doit redistribuer une partie de ces bénéfices aux consommateurs souscripteurs.

Cette disposition devait assurer aux consommateurs qu'en dépit des limitations de concurrence existant sur le marché de l'assurance emprunteur et de l'existence de règles prudentielles majorant la prime versée pour éviter une sous-estimation du risque, les surcoûts payés par les consommateurs pour leurs assurances souscrites seraient en grande partie remboursés : 90% des bénéfices techniques et 85% des bénéfices financiers de l'exercice doivent en effet être reversés.

Or, pour plusieurs raisons, ce système ne fonctionne pas :

- Cette participation n'est pas automatique : les consommateurs doivent en faire la demande auprès de la banque.

- Cette participation reste dans les coffres des banques : d'après les analyses que nous avions réalisées en 2007, la participation est effectivement reversée par les assureurs, mais ce reversement est effectué auprès des banquiers. Ce sont les établissements bancaires qui ne la redistribuent pas aux consommateurs, pourtant à l'origine des versements.

- Certains établissements de crédit se sont attribués la grande majorité des bénéfices, généralement par un système de commissions très élevées, jusqu'à 68% de la prime, complété ou non par le versement d'une participation sur les bénéfices restants.

- Enfin, le lobby des banques et des assurances a réussi à mettre la participation aux bénéfices entre parenthèses pour l'assurance emprunteur entre 1995 et 2007, par le biais d'un arrêté déclaré illégal par le Conseil d'Etat en juillet 2012. Durant la période de parenthèse, 12 milliards d'euros de participation aux bénéfices n'ont pas été versés à leurs propriétaires légitimes, les consommateurs, rien que pour les crédits immobiliers.

Ce système de participation aux bénéfices *a posteriori* ayant démontré son inefficacité pour équilibrer la relation économique entre les consommateurs et les banquiers/assureurs, il est indispensable de rééquilibrer, pour l'avenir, cette relation par le jeu d'une vraie concurrence.

IV. La résiliation annuelle : un moyen simple et efficace de libéraliser le marché

A. Obtenir les résultats recherchés par la loi Lagarde sans les blocages actuels

Dès lors, sauf à interdire, comme en Italie, la vente d'assurance des crédits immobiliers par les banques, la solution la plus simple consiste à limiter les moyens de pression sur le consommateur qui veut faire jouer la concurrence. Dans ce but, la mise en place, pour les contrats à venir, d'une résiliation annuelle des assurances emprunteurs est la solution la plus simple.

Comme nous l'avons vu, le principal problème empêchant ce jeu de la concurrence sur l'assurance emprunteur reste les délais, qui donnent aux banquiers la capacité de bloquer les délégations d'assurance jusqu'à ce que le client soit contraint, par la date limite de la vente immobilière, d'accepter l'assurance de la banque. Malgré les quelques progrès apportés par la loi bancaire, cette situation perdure, et ne pourra être résolue tant que la banque pourra refuser des assurances emprunteurs déléguées. Mais supprimer cette possibilité de refus entrainerait le risque, déjà perçu lors de la rédaction de la loi Lagarde, d'une dégradation des garanties –pour présenter au consommateur le tarif d'assurance emprunteur le plus bas– qui ne serait pas souhaitable.

Consacrer dans la loi pour les contrats à venir le principe de la possibilité de résiliation annuelle des assurances emprunteur permettrait au consommateur de prendre le temps, passé la signature de son crédit, d'étudier les garanties fournies par son contrat bancaire et de comparer celles-ci aux contrats de la concurrence, tout en comparant également, bien sûr, les tarifs respectifs. Il permettrait de répondre aux deux problématiques identifiées lors de la rédaction de la loi Lagarde :

- La modulation des tarifs serait impossible, puisque le consommateur sera déjà bénéficiaire du crédit, à un taux donné. Ce taux étant valable jusqu'à la fin du crédit –au contraire de la durée de validité de 30 jours de l'offre de crédit prévue par la loi bancaire– le consommateur ne sera pas tenu par un délai restreint pour faire jouer la concurrence.

- Les blocages sur « l'équivalence des garanties » seront limités puisque la banque ne pourra plus jouer, comme aujourd'hui, sur les délais pour imposer son assurance. En cas de refus non justifié de la banque, le consommateur aura tout le temps de faire jouer les voies de recours qui existent normalement dans la relation banque/consommateur. En cas de refus motivé par la banque –par exemple, si une garantie est jugée insuffisante– le consommateur pourra demander à son assureur alternatif de compléter cette garantie, pour que celle-ci soit finalement acceptée par la banque.

Enfin, pour les contrats à venir, la résiliation annuelle mettrait fin au principe actuel qui veut que les consommateurs puissent être obligés de rester sur toute la durée du crédit, potentiellement 30 ans. Elle permettrait aux consommateurs mal équipés lors de la souscription du crédit, ou connaissant un changement de situation personnelle (maladie exclue de leur contrat, démarrage de la pratique d'un sport…) de trouver une assurance qui leur correspond au mieux.

B. Le droit à résiliation annuelle pour les contrats à venir : aucun risque pour le marché

Les banquiers et les assureurs liés aux banques pointent plusieurs risques théoriques pour refuser la clarification dans la loi de la possibilité de résilier annuellement l'assurance emprunteur des crédits immobiliers. Pour l'UFC-Que Choisir, ces arguments sont sans fondement :

1. Pas de risque de substitution des contrats « groupes » par des contrats individuels moins protecteurs

Les bancassureurs cherchent à faire croire que tous leurs contrats sont des contrats « de groupe », plus protecteurs que ceux des assureurs nouvellement entrants qui seraient, à l'inverse, tous des contrats individuels. En effet, en assurance, est dit « de groupe » un contrat souscrit par une entité (par exemple, une banque) auprès d'un assureur, et auquel des consommateurs peuvent adhérer à des conditions identiques. En conséquence, dans des contrats « de groupe », les garanties et les tarifs sont censés être assurés durant toute la période du contrat. A l'inverse des contrats de groupe, dans les contrats individuels les tarifs et les garanties peuvent, si le contrat l'indique, augmenter au fur et à mesure de la prise d'âge des assurés.

En réalité, la quasi-totalité des contrats d'assurance emprunteur vendus sur le marché –que ce soit par les bancassureurs ou par les assureurs alternatifs– sont des contrats de groupe, qui obéissent en général aux mêmes règles. Mais les bancassureurs jouent volontairement sur la polysémie du terme « de groupe » pour faire croire à une mauvaise qualité des contrats alternatifs : dans leur bouche, « de groupe » renvoie au fait que ce sont les assurances du « groupe bancaire »…

Et à l'inverse, comme nous avons pu le voir sur le contrat de BNP Paribas, certains contrats, bancaires comme alternatifs, peuvent ne pas garantir les tarifs ou les garanties sur la durée du prêt assuré.

2. Pas de risque de « démutualisation » et de « segmentation » aux dépends des plus âgés

Les banquiers et les assureurs établis prétendent que l'ouverture du marché de l'assurance emprunteur à la concurrence va entrainer une « démutualisation » des risques, c'est-à-dire que les « bons risques » (globalement, les jeunes en bonne santé) vont chercher à trouver l'assurance la moins chère pour ne pas avoir à payer pour les « mauvais risques » (globalement, les vieux malades). Cette démutualisation serait encouragée par les assureurs cherchant à entrer sur le marché qui pratiquerait une plus forte « segmentation », c'est-à-dire qui créeraient des contrats spécifiques pour chaque profil de risque. Au final, la logique mutualisante de l'assurance disparaîtrait, ce qui se traduirait par une forte augmentation des primes à payer pour les emprunteurs les plus âgés.

Là-encore, les bancassureurs passent sous silence une tendance à laquelle ils contribuent allègrement depuis plusieurs années :

- Il n'existe en effet plus de contrat bancaire où la prime à verser est la même quel que soit l'âge du souscripteur ;

- Toutes les banques cherchent à attirer les jeunes emprunteurs en leur proposant des tarifs moins élevés que pour les emprunteurs plus âgés : il y a donc bien segmentation des tarifs de la part des bancassureurs.

Preuve en est là-encore du contrat de Cetelem déjà évoqué, où la prime à payer double à partir de 60 ans…

Pour compléter cet aspect, il est à noter que la sélection médicale existe dans les contrats des bancassureurs comme dans les contrats des assureurs alternatifs, ce qui aura tendance à entrainer une tarification supérieure en cas de maladie déclarée. La situation est la même pour l'existence de limite d'âge à la souscription du contrat.

Notons cependant que, d'après le cabinet d'actuaire Banque Assurance Optimisation (BAO), les assureurs alternatifs ont tendance à prendre en charge, via le dispositif AERAS, une plus grande part des emprunteurs ayant un risque de santé aggravé que leur part actuelle dans le marché de l'assurance emprunteur : 35%, alors qu'ils ne représentent que 15% du marché de l'assurance emprunteur.

	Bancassureurs	Assureurs alternatifs
Part de marché globale	85%	15%
Pdm Risques aggravés de santé	65%	35%

Sources : BAO, avril 2013

Ce chiffre démontre que les assureurs concurrents des bancassureurs acceptent déjà une population de clients traditionnellement discriminés dans la souscription des assurances emprunteurs.

3. Pas de risque de déstabilisation du marché ou d'augmentation des coûts de gestion

Les acteurs établis estiment que l'éclaircissement de la possibilité de résilier annuellement son contrat d'assurance emprunteur risquerait de déstabiliser le marché, parce que le prix des assurances emprunteur serait aujourd'hui établi sur l'ensemble de la durée de remboursement du crédit et que toute résiliation avant la fin du crédit entraînerait une hausse des frais de gestion.

En réalité, il existe déjà un très grand décalage entre la durée moyenne des prêts souscrits –donc la durée moyenne des assurances emprunteurs liées à ces prêts– et leur durée effective. D'après l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), le régulateur des banques et des assurances, la durée moyenne des crédits immobiliers lors de leur signature était à fin 2012 de 18 ans et 6 mois. Mais à cette date, la durée effective du prêt, c'est-à-dire la durée réelle où les consommateurs remboursent le crédit et l'assurance souscrits, était bien plus faible : 11 ans.

Ce décalage s'explique par le fait que dans 90% des cas, les consommateurs n'attendent pas la fin de leur remboursement initial pour souscrire un nouveau crédit immobilier : ils font racheter leur crédit soit pour bénéficier de taux de crédits plus intéressants (ce qui a été très fréquent ces dernières années), soit pour acheter une surface plus grande, en revendant leur bien immobilier actuel.

Ce rachat anticipé du crédit entraine une résiliation anticipée de l'assurance emprunteur du crédit : la résiliation en cours de vie du contrat d'assurance emprunteur existe déjà, et n'empêche pas pour autant les assureurs de survivre et de maîtriser leurs coûts de gestion. En revanche, le consommateur, pour pouvoir changer d'assurance emprunteur, est très souvent obligé de faire racheter son crédit par un établissement concurrent, ce qui, pour un consommateur qui ne chercherait qu'à optimiser son assurance

(en termes de garantie comme de service) implique de passer par une procédure bien plus lourde que le seul changement de l'assurance emprunteur.

Autre preuve que la possibilité de résiliation pour les contrats à venir ne déstabilisera pas le marché de l'assurance emprunteur : certains grands établissements le prévoient déjà. Ainsi, les Caisses d'Epargne, Crédit Mutuel Suravenir et la Banque Postale, ont intégré dans leurs notices d'information depuis quelques mois le fait qu'il est possible de résilier annuellement leurs contrats d'assurance emprunteur.

4. Une perte des marges pour les bancassureurs, déjà compensée par les frais bancaires

Le dernier argument des bancassureurs est que la marge perçue sur les assurances de prêt permettrait aux consommateurs de bénéficier de tarifs très bas sur les crédits immobiliers, les premiers compensant les derniers. De ce fait, toute baisse des marges sur l'assurance se traduirait par une hausse du coût des crédits immobiliers. Nous avons tout lieu de penser que cet argument est sans fondement. En effet :

Les marges importantes actuellement perçues par les assurances liées aux banques sur l'assurance emprunteur ne leurs appartiennent pas. Compte-tenu de la participation aux bénéfices, 90% des bénéfices techniques et 85% des bénéfices financiers devraient être reversés aux consommateurs souscripteurs. Il n'y a donc pas lieu de « compenser » la baisse d'un bénéfice qui ne leur appartient largement pas, par une hausse du taux des crédits.

Le faible prix de vente des crédits immobiliers est déjà compensé par le niveau des frais bancaires, relativement plus élevés en France que dans la plupart des pays européens. Cette stratégie bancaire est soulignée par le rapport Pauget/Constants (2010), qui indique que « la concurrence entre banques de détail se focalise sur le crédit immobilier, conçu comme un produit d'appel. L'objectif de cette stratégie est, à partir d'un contrat de crédit et de la domiciliation de son salaire, de fidéliser le consommateur afin qu'il souscrive ensuite auprès du même établissement le reste des services bancaires dont il souhaite disposer. […] Les moindres revenus générés par la distribution de crédit sont compensés par un transfert de marges provenant des autres activités de la banque de détail. La gestion des dépôts et des placements d'épargne constitue une source de revenu majoritaire pour les banques françaises. […] Au total, le faible niveau de marge du crédit immobilier est compensé par les revenus de la banque au quotidien. »

Enfin, les montants de marges en jeu sont considérables, et la mise en place de la concurrence par la possibilité de résiliation annuelle pour les contrats à venir pourrait permettre de dégager beaucoup de pouvoir d'achat pour les consommateurs français :

- En 2007, nous avions montré que les marges réalisées par les compagnies d'assurance sur les assurances emprunteurs de crédit immobilier étaient, en moyenne, de 40% du montant total des primes.

- Nos chiffres sont confirmés par le cabinet d'actuaires Banque Assurance Optimisation (BAO), qui estime que les marges de l'assurance emprunteur sont de l'ordre de 50% des primes, soit 3 milliards d'euros/an. L'ensemble des segments de tarifications dégagent de la marge, même si celle-ci est nettement plus importante pour les clients jeunes (79% de marge) et pour les âges moyens (57%) que pour les emprunteurs de plus de 50 ans (14% de marge).

- En effet, si l'on s'en tient aux seules marges des bancassureurs, qui captent en moyenne 46% de marges, sur un marché de 5,7 milliards d'euros dont ils détiennent 86% de parts de marché, les marges réalisées par ces établissements sont de l'ordre de 2,25 milliards d'euros/an.

V. Demandes de l'UFC-Que Choisir pour améliorer la concurrence dans le secteur de l'assurance emprunteur

L'UFC-Que Choisir constate que les dispositifs actuels –tant la participation aux bénéfices que ceux prévus par la loi Lagarde– ne garantissent pas l'exercice dans de bonnes conditions de la concurrence entre les fournisseurs d'assurances emprunteurs. Or, l'exercice de cette concurrence est la seule manière d'assurer aux consommateurs, face au conflit d'intérêt fondamental existant sur ce marché entre les banques et les assureurs qui leur sont liés, qu'ils peuvent disposer du contrat leur présentant la meilleure couverture, au meilleur coût.

Dans ce but, et dans le cadre du projet de loi consommation, l'UFC-Que Choisir demande aux Parlementaires, et pour les contrats à venir, la mise en place d'un droit des souscripteurs à la résiliation annuelle des assurances emprunteurs des crédits immobiliers.