

COLLECTIVES

Pleins feux sur l'emprunteur

Redistribution des cartes sur les contrats collectifs emprunteur : les filiales de banques prennent progressivement la main sur la couverture et la gestion, poussant vers la sortie les compagnies et courtiers. Ceci dans un contexte d'opacité au niveau de la répartition des marges bénéficiaires.

Après avoir fait l'objet en mai dernier d'une attaque en règle orchestrée par l'UFC-Que choisir (voir LTA n° 114), l'assurance emprunteur est, depuis le 20 septembre, de nouveau dans la ligne de mire de l'association de défense des consommateurs. « Cette nouvelle offensive repose sur la même démarche que la précédente, à savoir la dénonciation du détournement de bénéfices techniques et financiers qui auraient dû revenir aux assurés et non aux réseaux de distribution de ces contrats, précise Isabelle Faujour, juriste à l'UFC-Que choisir. Simplement dans le premier cas, les contrats concernés couvraient des emprunts immobiliers, alors que dans le second il s'agit d'assurances liées à la souscription de prêts à la consommation. » Les sommes évoquées sont importantes. L'UFC-Que choisir estime en effet à 16 Md€ (11,5 milliards au titre des em-

prunts immobiliers et 4,5 milliards au titre des prêts à la consommation) le montant cumulé des bénéfices qui, en l'espace d'une décennie (de 1995 à 2005), auraient dû tomber dans la poche des millions d'assurés concernés.

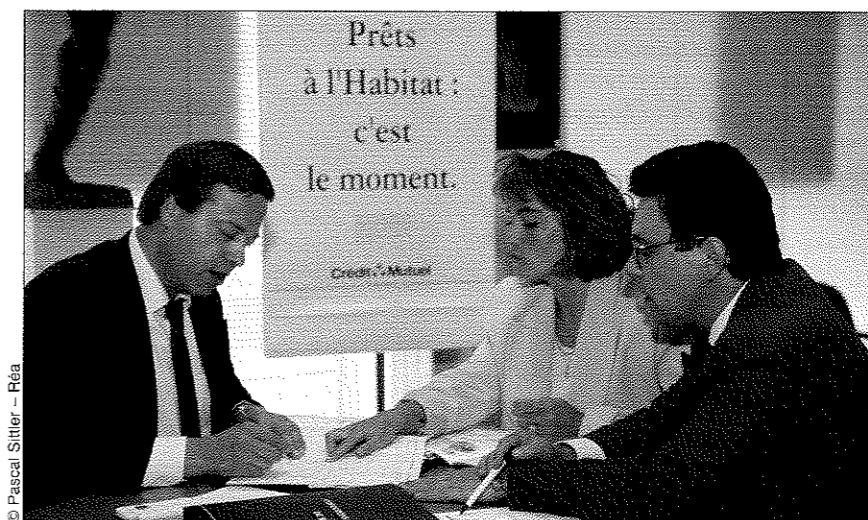
Enjeu stratégique. Outre soulever la délicate question des règles de la répartition des bénéfices qui peuvent prévaloir pour ce type de contrats d'assurance, ce que d'aucuns appellent « le scandale financier de l'assurance emprunteur » a le mérite de braquer le projecteur sur un secteur méconnu, voire opaque, qui fait l'objet depuis quelques années de sourdes mutations. Quoique encore très marginale avec un chiffre d'affaires annuel estimé, hors réassurance, à un peu plus de 5 Md€ (soit 3 % des 154,7 Md€ drainés en 2006 par les assurances de personnes), l'assurance emprunteur tend à devenir un enjeu stratégique pour nombre



■ Yves Couturier (CNP assurances) : « Les montants de primes rapportés aux prêts peuvent paraître modestes, mais elles concernent des masses importantes de crédits souscrits sur le long terme. »

d'acteurs. « Il est significatif qu'à l'occasion de la réorganisation de son pôle assurance, le Crédit agricole ait créé une entité spécifique "emprunteur" », note un professionnel. Offrant trois grands types de garanties (décès, invalidité et incapacité, et plus marginalement perte d'emploi), les contrats emprunteur sont systématiquement souscrits en cas de prêts immobiliers (environ les deux tiers du marché). « C'est un passage obligé pour l'emprunteur, rappelle Yves Couturier, directeur des clientèles bancaires de CNP assurances, poids lourd du secteur. Le banquier a besoin d'une garantie pour sa créance et n'octroiera pas de prêt si celui-ci n'est pas assuré. De même, il pourra mettre fin au prêt en cas de résiliation de l'assurance qui avait conditionné le crédit. » Facultatifs dans tous les autres cas, les assurances emprunteur sont néanmoins régulièrement activées dans le cas d'un prêt à la consommation (environ 40 % des prêts personnels - affectés ou non - et des revolving sont couverts), surtout lorsqu'il concerne l'achat d'une voiture. « Les crédits à la consommation représentent grosso modo un tiers du chiffre d'affaires de l'assurance emprunteur, dont une très large moitié générée par du crédit auto », indique-t-on à la CNP. Tiré par la dynamique du marché du

crédit (les encours de prêts équivalent aujourd'hui à 65 % du revenu disponible brut des ménages contre 45 % en 2002), et plus particulièrement par celle des prêts immobiliers (plus de la moitié du revenu disponible brut des Français, contre un tiers en 2002), les contrats collectifs emprunteur sont donc en plein essor depuis quatre ans. « C'est un marché devenu fructueux après avoir été déficitaire plusieurs années durant », constate Yves Couturier. « Les montants de primes rapportés aux prêts peuvent paraître modestes, mais elles concernent des masses importantes de crédits souscrits sur le long terme. Cela constitue du récurrent pour les compagnies, une forme de rente qui aiguise les appétits », résume de son côté Philippe Taboret, directeur marketing de Cafpi. Ce courtier en prêts immobiliers, à l'instar d'autres concurrents présents sur Internet, empiète d'ailleurs depuis quelques temps sur les plates-bandes de l'assurance emprunteur collective en mettant au point avec divers partenaires des offres individualisées de contrats. S'attaquer à l'assurance emprunteur n'est pourtant pas chose aisée. Toujours prédominants (de 70 à 80 % du marché selon des sources parfois divergentes), les contrats de groupe distribués aux guichets des banques demeurent la chasse gardée d'une poignée d'intervenants. Cinq acteurs concentrent à eux seuls 70 % des portefeuilles. CNP assurances arrive largement en tête, suivi d'Axa (près de 50 % du marché à tous les deux), puis de Predica (Crédit agricole), de Cardif (BNP Paribas assurance) et des AGF. Leurs positionnements respectifs, souvent complexes - CNP et Predica co-assurent les contrats de groupe vendus dans les agences du Crédit agricole, Axa et BNP Paribas assurance ceux distribués



L'assurance emprunteur, qui génère un CA annuel de plus de 5 Md€, est souscrite dans deux cas sur trois à l'occasion d'un crédit immobilier, et dans le tiers restant avec un crédit à la consommation (essentiellement auto).

dans le réseau BNP Paribas -, reflètent l'évolution tortueuse du secteur. « Le marché a longtemps fonctionné sur un mode uniforme. Mais depuis quelques années la donne change au gré d'une redistribution des cartes qui est loin d'avoir produit tous ses effets », résume Hubert Guillard, président de CBP, société issue de l'activité emprunteur du cabinet de courtage Bessé.

Triptyque. Au début des années quatre-vingt-dix, le marché de l'assurance emprunteur (ADE) s'articulait encore autour du triptyque assureur-banquier-courtier. Le premier portait le risque, le second vendait le contrat et le troisième (les cabinets Bessé, Gras Savoye, SPB, Aon, Verlingue...) faisait l'interface entre les deux premiers, prenant souvent en charge une partie (ou la totalité) de la gestion de ces contrats. Chacun de ses trois acteurs se répartissaient les primes annuelles selon une chaîne de valeur où, schématiquement, un peu plus de 50 % de la prime revenait à l'assureur, de 5 à

10 % au courtier et de 35 à 50 % au distributeur. L'offre d'assurance, quant à elle, plutôt monolithique, reposait sur le principe de la mutualisation et du tarif unique pour des niveaux de garanties assez similaires dans le domaine du décès, mais davantage différenciés dans celui de l'incapacité-invalidité (délais de franchise plus ou moins longs, définition de l'invalidité plus ou moins large, exclusions des pathologies plus ou moins sévères...). Les premiers changements sont intervenus avec la montée en puissance de la bancassurance. « Les banques ont commencé à internaliser l'activité emprunteur à travers leurs filiales d'assurance qui ont intégré progressivement la prise de risque de ces contrats », explique Claudine Brom, directeur des établissements financiers d'Axa France. Certaines d'entre elles (BNP Paribas via Cardif par exemple) sont allées plus loin. Prenant progressivement en charge la gestion, elles ont endossé le rôle d'apporteur long-temps dévolu au seul assureur traditionnel. « On se retrouve désormais dans

Principaux partenariats banque-assureurs en emprunteurs collectifs	
Réseaux bancaires	Principaux (co)assureurs
Caisses d'épargne	CNP
Crédit agricole	CNP - Predica
LCL	AGF vie - AGF Iart - Axa France vie - Pacifica - Predica
BNP Paribas	Axa France vie Cardif assurance vie
Bred Banques populaires <small>Banques populaires : Alsace, Loire et Lyonnais, Lorraine Champagne et Occitane</small>	Prépar vie Natixis assurances - CNP
Crédit mutuel	ACM vie
Société générale	Generali

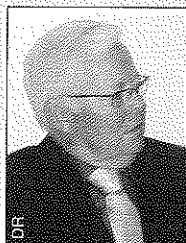
Les filiales des banques montent en puissance sur l'emprunteur, à l'instar de Predica et de Natixis assurances.

→ un marché où les anciens clients des assureurs, à savoir les banquiers, sont devenus leurs principaux rivaux », remarque un observateur.

Les généreuses commissions (de 40 à 50 % de la prime pour les contrats couvrant les prêts immobiliers, de 70 % ou plus dans le cas des assurances liées à un crédit à la consommation) reversées aux réseaux distributeurs par les assureurs et dénoncées par l'UFC-Que choisir n'ont pas suffi à figer les positions. « Être un acteur à part entière de l'assurance emprunteur s'inscrit dans la stratégie d'industrialisation croissante de l'activité assurance des banques. Cela permet non seulement de récupérer les marges de gestion qui peuvent exister, mais surtout de paraître plus gros et de peser davantage sur le marché », analyse un professionnel de la bancassurance.

Emancipation. Dans cette partie qui tend à devenir duale (nombre de courtiers n'interviennent plus que de façon très marginale sur le marché de l'emprunteur), tous les banquiers n'ont cependant pas avancé leurs pions de la même façon. Rares sont ceux qui sont allés aussi loin que BNP Paribas ou le Crédit mutuel sur la voie de l'émancipation. La plupart d'entre eux peaufinent encore leur phase de (re) conquête. « L'assurance emprunteur est un terrain nouveau pour nous, note Marcel Pizzini, directeur général adjoint de Natixis assurances. Nous avons commencé à nous y intéresser de plus près seulement en 2006, et nous nous

Le courtier CBP toujours dans la course



■ Hubert Guillard (CBP)

Confrontés comme tous les cabinets de courtiers aux mouvements du marché de l'ADE, la société CBP, qui a repris depuis 2004 l'activité emprunteur issue du cabinet Bessé, tient fermement la barre. Animé par une équipe de quatre cents personnes réparties sur deux sites nantais, CBP, dont le CA devrait atteindre en 2007 82 M€, gère un million d'adhésions et quelque 75 000 sinistres par an. « Bessé fut l'un des premiers courtiers à intervenir sur ce marché qui se caractérisait alors par une offre monolithique et une gestion peu efficace, se souvient Hubert Guillard, président de CBP. Son objectif était alors simple : apporter de la valeur ajoutée en termes de connaissance du risque à l'assureur, et de gestion au banquier distributeur. » Rapidement le cabinet s'impose comme un acteur reconnu de la gestion des contrats emprunteur, ce qui lui permet de contempler d'un œil avisé les remous du marché. « Aujourd'hui, CBP est une véritable usine de services impliquée, exception faite de ce qui revient au seul assureur, dans la totalité de la chaîne : conception et distribution du produit, gestion des adhésions et des sinistres, suivi technique et financier pour l'assureur et le banquier, etc., explique Hubert Guillard. Bien sûr, nous n'intervenons pas forcément au même niveau selon nos accords de partenariat. Mais nous avons une réelle capacité à embrasser la problématique de l'assurance emprunteur dans un ensemble où chaque aspect est dépendant de l'autre. C'est le meilleur moyen de faire valoir notre rôle d'intermédiaire et d'atténuer l'opposition naturelle entre les intérêts de la banque et ceux de l'assureur inhérente au partage de la marge. » CBP, qui compte parmi ses partenaires Barclays, les Banques populaires, les Caisses d'épargne, General Electric, HSBC, LCL, ou encore la Société générale, compte plus que jamais sur les deux atouts maîtres de son circuit de gestion que sont la qualité et la rapidité de traitement pour garder le cap.

sommes retrouvés face à une configuration de partenariats éclatée entre plusieurs assureurs. » Aujourd'hui Natixis assurances, tout en maintenant des accords de gestion avec le courtier CBP, est devenu assureur apériteur (en coassurance avec CNP) dans quatre banques populaires sur dix-huit (Alsace, Loire et Lyonnais, Lorraine-Champagne et oc-

citane). « Notre objectif est d'intégrer encore quatre ou cinq banques l'an prochain et d'atteindre assez vite la moitié des banques populaires régionales », poursuit Marcel Pizzini.

Nombre de banques se contentent toujours d'un rôle de « simple » coassureur (partage de la prise de risque), la chaîne de gestion des contrats restant entre les

Bon départ pour la convention Aeras

Lorsqu'on l'interroge sur les premiers résultats de la convention Aeras (s'Assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé), Jean Pierre Diaz, directeur vie à la FFSA, se contente de répondre dans un grand sourire : « Tout va très bien. » Entrée en vigueur début janvier, cette convention s'inscrit dans la lignée de la convention Belorgey, dont elle a pris le relais, tout en repoussant certaines de ses limites (renforcement de l'information des souscripteurs, assouplissement des critères de sélection des prêts susceptibles d'être étudiés en troisième niveau, réduction des délais de traitements...). « Au cours des cinq premiers mois de l'année, avec près de trois mille dossiers reçus, le pool des risques aggravés qui correspond au troisième niveau du dispositif conventionnel a reçu trois fois plus de demandes que pendant la même période en 2006, précise la FFSA. Les conditions de durée des prêts ayant été supprimées, le pool reçoit désormais tous les dossiers refusés en niveau 1 et 2 sous réserve que l'âge

de l'emprunteur n'excède pas soixante-dix ans. Par ailleurs, le fait que le plafond du montant accepté des prêts soit passé de 250 000 à 300 000 € a également contribué à cette inflation du nombre de dossiers. »

En 2005 (derniers chiffres diffusés par la FFSA), sur 2,5 millions de demandes d'assurances de prêts, seules 35 000 dossiers (1,5 % du total) avaient fait l'objet d'un examen en niveau 2 (refus d'assurance en niveau 1), 75 % d'entre eux aboutissant à une proposition. Sur les 25 % restant, 10 % étaient restés sans suite (pièces non transmises, etc.) et 15 % passés en niveau 3. A ce stade, seuls 5 % d'entre eux entraient dans les critères des risques aggravés. « Au total, moins de 0,5 % des demandes ne trouvent pas de solution, ce qui correspond à une forme d'incompressible », remarque Yves Couturier, directeur des clientèles bancaires de CNP assurances. Aeras parviendra-t-elle encore à réduire cet « incompressible » ? Réponse à l'occasion du prochain bilan.

AIG vie ajuste sa stratégie dans les prêts à la consommation

Cela fait quelques années maintenant que AIG vie, filiale française d'American International Group, est parvenue, face aux mastodontes du secteur que sont CNP assurances, Axa, Cardif ou Generali, à creuser son sillon dans le secteur de l'assurance des crédits à la consommation (notamment celles couvrant les crédits automobile). Fort d'un réseau de partenariats étroits tissé avec des acteurs comme GMAC Banque (filiale captive de General Motors), Daimler Chrysler Financial Services, Cofinoga, Mediatis (filiale de Cofinoga) ou encore CGI (filiale de la Société générale, spécialiste des crédits liés aux biens d'équipement), AIG vie détient un portefeuille d'environ 200 M€ composé à hauteur de 90 % de contrats liés à des prêts à la consommation. « Notre part de marché dans ce secteur est de l'ordre de 7 à 8 % », précise Jean Levoir, directeur d'AIG vie Business Solutions. Soucieux de maintenir ses positions sur un marché qui, en dehors des mouvements liés aux changements de stratégie des bancassureurs, offre selon elle « peu d'opportunités d'affaires nouvelles », la direction d'AIG vie développe depuis quelques



■ Jean Levoir (AIG vie Business Solutions)

temps une démarche stratégique qui s'articule autour de deux axes forts. « Tout d'abord, concernant notre cœur de métier, à savoir l'assurance des prêts à la consommation et des prêts auto, nous avons décidé de renforcer nos actions commerciales auprès de nos distributeurs, explique Marc de la Taille, directeur du marketing. Nous activons ou réactivons les clients potentiels en sollicitant les emprunteurs qui n'ont pas encore pris d'assurance. Nous faisons également de la formation et multiplions les animations réseaux afin de pousser les conseillers à vendre davantage d'as-

urance. » Parallèlement, AIG vie mise sur une approche dite « affinitaire ». « Cela consiste à développer de nouveaux produits plus spécifiquement ciblés comme par exemple les garanties liées à la revente d'un bien immobilier qui couvrent le souscripteur en cas de moins-value », précise AIG vie. Mise en œuvre avec divers partenaires (Orpi, La Banque postale, certaines mutuelles, etc.), cette activité porte déjà ses fruits. « Dans plus de 50 % des cas, nos nouveaux clients sont gagnés sur ce créneau », se réjouit Jean Levoir. ■

→ mains de l'assureur principal. « Notre expertise en matière de tarification et de modélisation du risque reste notre grande valeur ajoutée », affirme Claudine Brom. « L'incapacité et l'invalidité constituent notre cœur de métier et les banquiers qui nous choisissent le savent bien », confirme Yves Couturier. Fort de ce savoir-faire, CNP assurances conserve ainsi une position dominante dans les réseaux de la Caisse d'épargne, mais également dans ceux du Crédit agricole, du Crédit immobilier ou encore de l'UCB. Axa, de son côté, compte toujours parmi ses principaux clients BNP Paribas, LCL, le Crédit foncier, certaines Banques populaires, la Société générale et bien sûr Axa banque. Mais « rien n'est définitivement acquis dans un contexte devenu très concurrentiel », reconnaît Claudine Brom.

Contrats sur mesure. La montée en puissance de la bancassurance est en effet allée de pair avec une pression nouvelle sur l'offre de contrats consécutive à la multiplication des contrats emprunteur dits individuels, apparus dans le sillage de la course aux prêts immobiliers. « Il s'agit généralement de contrats de groupe

ouverts à adhésion individuelle conçus en fonction d'un collège déterminé d'assurés dans une logique de "sur mesure" qui s'oppose à celle du "prêt-à-porter" mutualisé des contrats de groupes classiques », explique Gilles Favier, responsable marketing prévoyance de BNP Paribas assurance. Ces contrats fonctionnent sur la base d'une segmentation plus fine en termes d'âge, et d'une palette de tarifs adaptés au profil de l'assuré dès lors qu'il sort de la « norme » (pratique d'un sport dangereux, utilisation quotidienne d'un deux-roues, profession soumise à de nombreux déplacements à l'étranger, gros fumeur, antécédents médicaux, emprunt d'un gros capital ou encore endettement à un âge avancé, etc.). Les courtiers en prêts intervenant principalement sur Internet ont vite compris l'intérêt qu'ils avaient à promouvoir ce type d'offres souvent mieux adaptées à des comportements d'emprunts en pleine évolution (souscripteurs à la fois plus jeunes et plus âgés, durée d'emprunt plus longue, parcours professionnels mouvants...). Face à cette offensive, particulièrement marquée au début des années 2000, les contrats de groupes traditionnels ont dû

s'adapter. « Nous sommes passés d'un tarif global mutualisé de l'ordre de 0,4 % du montant du capital à financer à une segmentation plus fine en fonction de l'âge. Par ailleurs, nous avons enrichi et adapté nos offres aux gros capitaux, aux seniors et bien évidemment aux risques aggravés », note Yves Couturier. « Les contrats collectifs ont sensiblement évolué, reconnaît Philippe Taboret. Cependant, quoique moins marquée, la différence demeure. Là où par exemple nous trouverons du 0,2 % pour un assuré de moins de 30 ans, le contrat de groupe standard sera plus près de 0,3 % »

Plutôt que de séparer les deux approches, un assureur comme BNP Paribas assurance fait résolument le choix de les associer. « Nous proposons à la fois, en co-assurance avec Axa, un contrat de groupe classique dont les garanties suffisent à couvrir un grand nombre de souscripteurs. Mais dès que la demande de l'emprunteur l'exige, nous basculons sur une offre individualisée mise au point par Cardif », explique Gilles Favier. Pour lui, l'avenir du marché emprunteur réside dans cette complémentarité. ■

Laurence Delain