

RÉFORME DE L'ASSURANCE-EMPRUNTEUR : COMMENT LES BANQUES VONT RIPOSTER



L'assurance-emprunteur est désormais très largement ouverte à la concurrence. Pour y faire face, les banques vont appliquer les recettes déjà existantes, mais à bien plus grande échelle.

Jusqu'ici, les banques ont su faire front face aux assureurs « indépendants » décidés à s'inviter sur l'un de leurs métiers les plus rentables, la vente de contrats d'assurance - emprunteur. Depuis la loi Hamon, il était déjà possible, au moment de la souscription d'un nouveau prêt de choisir un contrat dit « alternatif » à celui du contrat groupe des prêteurs. En réaction, ces derniers ont développé le même type de contrats. Une tactique payante **puisque la part de marché des bancassureurs résiste bien**, autour de 85%.

Mais le jeu change d'échelle : c'est désormais l'ensemble du stock de crédits et plus seulement la production nouvelle qui s'ouvre à la concurrence. *« Tous les états - majors des banques ont fait leur simulation et se sont préparés : ils ont travaillé sur leurs offres pour les rapprocher de celles des challengers, développé des tarifs plus segmentés voire relancé leurs contrats individuels »*, souligne Francis Gardette, responsable de l'activité conseil sur le secteur de l'assurance pour la France chez Accenture.

Sur le terrain

Reste à voir comment ces stratégies vont s'adapter sur le terrain. La digitalisation du traitement des dossiers dans les back-offices prend beaucoup de temps et les banques accélèrent leurs investissements. La pression pourrait aussi monter sur le plan humain : en première ligne, les conseillers en agence pourrait faire face à un

afflux de demandes de clients sur le départ ou, sur un plan plus offensif, **contacter les clients les plus susceptibles de céder aux sirènes de la concurrence.**

Déperdition de clients

*« Le problème a bien été pris en amont, et il est prévu que les centres de relation clientèles viennent en support des agences ... même si on ne sait pas encore vraiment comment va réagir la clientèle **et à quel point les offres concurrentes vont la séduire** »* souligne Philippe Kernivinen, délégué national FO chez LCL. De sources syndicales, la Banque Postale a elle aussi prévu une riposte, impliquant de mobiliser les salariés pour proposer des contre-offres. Une façon d'éviter de subir une nouvelle déperdition de clients après les fortes vagues de renégociations de crédit qui lui ont été défavorables.

Autre sujet de préoccupation syndicale : que les clients salariés de la banque ne soient pas oubliés de ces stratégies. Fin 2017, dans une lettre ouverte, FO LCL s'en émouvait, demandant à la direction *« un tarif préférentiel CLP pour les assurances - emprunteur [...] Aujourd'hui, sauf à perdre des contrats au profit de la concurrence, la loi oblige la direction à être proactive »*, précisait le courrier craignant que la banque ne connaisse, comme lors de la vague de « renégos » de crédits immobiliers, *« le départ de nombreux CLP vers la concurrence »*.