



Mieux vivre



**Assurance
emprunteur:
ne vous laissez
pas faire!**

Souscrire un prêt immobilier tout en le faisant garantir ailleurs que dans sa banque reste aujourd'hui une gageure. Pour y arriver, la meilleure solution est d'être épaulé par un expert. Nos conseils.
Enquête: Vincent Bussière



Au téléphone, cet expert s'est esclaffé (ironiquement) : « *Voyons, il n'y a aucune entrave au choix de l'assurance emprunteur ou au droit de résiliation de la part des banques!* » Et de citer juste un chiffre : elles détiennent 88% du marché de l'assurance de crédit immobilier, soit un quasi-monopole. Le sujet est loin d'être anodin, puisque l'emprunteur peut réaliser de très belles économies en assurant son prêt hors de l'établissement qui le lui a accordé (*voir simulation ci-dessous*), à garanties équivalentes comme l'impose la loi : jusqu'à près de 15 000 euros gagnés sur vingt ans, soit une bonne centaine d'euros par mois. « *C'est autant de pouvoir d'achat récupéré* », insiste Grégory Garet, directeur de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir. Encore faut-il pouvoir faire jouer la concurrence...

« *Près d'un dossier de substitution sur deux se révèle compliqué* », reconnaît Olivier Bougarel, directeur du marché emprunteur chez April, qui lance un outil d'accompagnement de ses courtiers sollicités pour assurer des prêts immobiliers. Chez Securimut (Macif), Emilie Ruben évoque aussi les quotas maximaux de contrats passés en délégation imposés par des banques aux courtiers en crédits, sous peine de rupture de la convention les liant. « *Dans le contexte actuel de taux bas, l'assurance devient la seule source de marge des banques sur les crédits immobiliers* », explique, fataliste, Olivier Bougarel. « *Sur un euro de prime, la rentabilité s'élève à 60 centimes* », pointe Grégory Caret. « *Voilà pourquoi, poursuit-il, les réseaux font tout pour vous fidéliser, vous dissuader de changer pour un autre contrat, ou au moins essaient de vous assurer le plus longtemps possible en vous décourageant d'entamer ou de mener à son terme une procédure de délégation.* »

Simulation

Délégation : jusqu'à 70 points d'écart		
	Couple de salariés, 34 ans, non fumeurs	Couple VRP et salariée en CDD, 49 et 47 ans, non fumeurs
Somme empruntée sur vingt ans	170 000 €	200 000 €
Taux d'intérêt et coût du crédit	1,05% / 18 548 €	1,20% / 25 058 €
Taux et coût de l'assurance de la banque ⁽¹⁾	1,03% / 19 040 €	1,63% / 36 000 €
Meilleure assurance concurrente ⁽¹⁾	0,30% / 5 407 €	1,05% / 21 819 €
Economie réalisée ⁽²⁾	13 633 €	14 181 €

(1) Il s'agit du TAEA ou taux annuel effectif d'assurance. (2) L'économie tient compte de la gratuité de l'assurance alternative en fin de prêt, soit 48 mois gratuits. Source: Securimut.

Que ce soit lors des négociations pour décrocher un crédit ou en cours de remboursement, les banques livrent une véritable guerre d'usure aux clients attirés par des assurances concurrentes. « *Les pressions sont surtout orales avant que l'emprunt demandé ne soit accordé* », explique Emilie Ruben. Souvent, le candidat à la propriété s'entend répondre qu'il ne pourra décrocher un financement sans le contrat maison. A moins que ne soit brandie la menace, illégale, d'une hausse vertigineuse du taux d'intérêt. « *Ensuite, les banques jouent la montre en ne donnant pas de réponse dans les délais légaux (c'est-à-dire dans les dix jours après réception de la demande de délégation). Plus de la moitié des réponses arrive ainsi hors délai* », poursuit-elle. C'est précisément pour avoir eu recours à ce procédé dilatoire que LCL s'est vu intenter une action de groupe par l'UFC-Que Choisir (*voir encadré page suivante*).

Des pratiques au mépris de la législation

Autre entrave : l'opposition d'« *arguments fallacieux ou erronés, en particulier sur l'équivalence des garanties rendue obligatoire* », indique Horace Bourgy, le fondateur de **Credixia**, courtier en crédit immobilier, et de « *J'assure J'emprunte* », un comparateur d'assurances emprunteur. Or dix-huit critères de garanties minimales ont été définis pour que la délégation soit valable. Les banquiers ne peuvent en exiger que onze. S'agit-il de lacunes d'employés ne maîtrisant pas la législation ? « *Pas du tout, s'étrangle un courtier. Les conseillers maîtrisent les lois Lagarde, Hamon et Bourquin.* » Grégory Caret va plus loin et évoque « *des manœuvres sournoises, à la limite de la légalité* », confirmées par Horace Bourgy et Emilie Ruben. Le premier épingle les contre-propositions adressées directement aux clients « *avec de fortes ristournes et qui nous court-circuitent sans tenir compte du mandat qu'ils nous ont confié* » ; la seconde pointe la transformation en options de certaines garanties. Une pratique courante car, si elle permet d'éviter que le coût du crédit ne dépasse le taux d'usure, selon Grégory Caret, les banques s'en servent « *pour compliquer davantage la résiliation qui ne pourra ainsi porter que sur une partie du contrat* ».

Là où cette « guerre de tranchées » est vraiment délétère, c'est qu'elle frappe plutôt les emprunteurs les moins favorisés. « *Les catégories les plus aisées, qui empruntent davantage, disposent d'une meilleure information et d'une plus grande habitude de la négociation. Elles obtiennent donc plus fréquemment gain de cause que des clients aux moyens plus modestes* », constate avec amertume Emilie Ruben.

Alors, face à de telles situations de blocage, que faire ? Il faut d'abord savoir que ces chicaneries s'ins-



crivent en contradiction de l'article 113-12 du Code des assurances qui prohibe les ventes liées, principe martelé par trois textes depuis 2010. Il y a eu la loi Lagarde (article L 312-9 du Code de la consommation) qui confirme le libre choix de son assurance par l'emprunteur avant de souscrire son prêt. Quatre ans après, la loi Hamon (article L 113-12-2 du Code des assurances) autorisait la résiliation à tout moment durant les douze premiers mois à partir de la signature du crédit, moins un préavis de quinze jours. La législation a été complétée par l'amendement Bourquin (article L 313-30 du Code de la consommation), applicable depuis le 1^{er} janvier 2018, qui avalise la substitution à chaque date anniversaire du contrat d'assurance (avec un préavis de deux mois). L'emprunteur dispose ainsi de trois fenêtres de tir pour choisir son assurance. Ou la substituer à celle que sa banque l'a contraint à souscrire.

Pour le reste, il faudra faire preuve de persévérance: imposer son assurance pour couvrir un emprunt n'est pas impossible, mais s'avère très difficile. Et ce, sans espoir d'aboutir pour le particulier qui se lance seul dans cette aventure

Trimbaler l'emprunteur dans les méandres internes pour gagner du temps

(voir Témoignage p. 80). « Il s'agit d'une démarche fastidieuse et très longue, prévient Emilie Ruben. Malgré notre expérience et nos contrats calibrés pour répondre aux exigences d'équivalence de garanties, en moyenne, nous échangeons quatre à cinq courriers recommandés avec une banque avant d'obtenir satisfaction. Celui qui est livré à lui-même risque de devoir en envoyer au moins le double. »

Mieux vaut donc d'emblée se faire accompagner par un expert ou une association de consommateurs, voire les deux. « C'est la garantie d'un dossier bien construit, de courriers correctement rédigés, du respect des procédures et de présentation de toutes les pièces nécessaires », renchérit Horace Bourgy. Sans compter qu'ils seront capables de détecter les astuces des établissements pour torpiller les dossiers de délégation, par exemple les changements d'adresse ou de dénomination des services internes dédiés, avec l'unique objectif de perdre les emprunteurs, autrement dit de gagner du temps.

Vous avez d'autant plus intérêt à faire appel à ces experts que leur intervention ne vous coûtera pas grand-chose. Les spécialistes, comme Securimut, certains courtiers en crédit (Magnolia, Meilleurtaux.com



LCL dans le viseur de l'UFC-Que Choisir

L'association de défense des consommateurs tape du poing contre LCL. Après la publication du *Bilan de l'assurance emprunteur* du Comité consultatif de la stabilité financière (CCSF), le 10 novembre dernier, l'UFC-Que Choisir a intenté une action de groupe devant le tribunal judiciaire de Lyon à l'encontre de la filiale du Crédit Agricole. Alertée par plusieurs clients, elle dénonce le mutisme que l'enseigne oppose aux demandes de substitution d'assurance et son mépris de l'obligation de répondre dans un délai de dix jours à la

réception de ces requêtes. En cause également: le maintien du prélèvement des primes après le changement d'assurance. L'UFC-Que Choisir évoque le cas d'un couple contraint d'attendre treize mois et de multiples relances avant que le réseau ne se manifeste. Ou d'un autre qui obtiendra satisfaction au bout de dix-huit mois, mais a subi une double ponction sur plusieurs mois. Elle pointe une volonté de la banque de prolonger au maximum ses polices afin de percevoir les primes. Selon elle, le préjudice de ces pratiques, non exclusives à LCL, s'éleverait à un million d'euros.

notamment), et d'autres en assurances (April...), voire des assureurs (Axa, Generali...) sont payés avec les commissions versées par les compagnies ou mutuelles qui ouvrent des contrats aux clients ainsi apportés. Quant à l'UFC-Que Choisir, elle se rémunère avec des frais de dossier de 90 euros puisqu'elle ne peut pas recevoir d'honoraires des assureurs. « Notre logo, comme celui d'autres associations de consommateurs, agit de manière assez persuasive sur les banques », sourit Grégory Caret.

Selon le CCSF, la concurrence a bel et bien joué sur l'assurance emprunteur: les tarifs ont baissé depuis 2010 entre 20 et 41 % et ont profité à tous les assurés



Toutefois, même avec ce renfort, l'emprunteur ne saurait rester inerte. « Il ne faut rien lâcher et montrer à son banquier que l'on est bien informé, déterminé à faire valoir ses droits », insiste Horace Bourgy. Qui conseille de se munir d'un exemplaire signé et daté du crédit accordé et du certificat d'équivalence de garanties que doit remettre la banque. Ces documents constitueront les fondations du dossier de substitution d'assurance que les experts monteront.

Tergiversations sur la date effective de résiliation

Par ailleurs, « la résiliation est envisageable dès le lendemain de la signature du prêt », rappelle Grégory Caret. « Beaucoup de banquiers prétendent qu'il faut attendre un an. Rien n'est plus faux », s'insurge Emilie Ruben. Nombre d'entre eux jouent sur la date comme un poète avec des mots. Ce moment effectif varie d'un établissement à l'autre, voire n'est pas clairement indiqué : est-ce le jour de la signature du crédit ou de l'assurance ? celui du déblocage des fonds empruntés ? ou du virement sur le compte de l'emprunteur ? Saisi de cette question, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a décidé qu'à moins d'une date différente expressément déclarée, le jour anniversaire de la signature de l'accord emprunteur-banque fait foi.

Attention aussi à la détermination des primes d'assurance et du taux d'intérêt. Les pratiques divergent d'une enseigne à l'autre : le taux sera lissé et uniforme sur toute la durée de l'emprunt chez les uns, tandis que chez les autres, comme pour les cotisations, il se dégonflera au fil des ans. Cette astuce indolore des banques leur sert à rentabiliser au plus vite leurs engagements : « Elles tablent sur une revente du bien avant la fin de l'emprunt, ce qui rend la substitution d'assurance moins intéressante si elle se produit en fin de remboursement », éclaire un courtier en crédit.

Soyez vigilant sur le double prélèvement une fois la délégation enclenchée Si la délégation est acceptée, il faudra encore être vigilant quant au maintien du prélèvement de la prime du contrat déchu, tandis que celle de son remplaçant est acquittée. Bien sûr, les banques remboursent toujours le trop-perçu, mais après plusieurs mois de réclamations. « De manière générale, il faut bien vérifier que la date de substitution inscrite sur l'avenant à l'offre de prêt colle avec celle qui a été acceptée dans l'agence », avance Emilie Ruben.

Pas question, enfin, de sacrifier la protection de l'emprunteur et de ses ayants droit pour alléger le coût. « Nous conseillons toujours d'affecter une partie des économies au rachat d'exclusions ou de garanties optionnelles, voire à une plus grande prise en charge par l'assu-

Témoignage

« Une surprime pour une affection inexistante »

Robert G., cadre dans une PME, Dinard (35)

« Ma femme et moi avions signé un compromis de vente pour une maison à Dinard de 234 500 euros. J'ai sollicité le Crédit Mutuel pour un prêt de 294 500 euros sur dix-huit ans, afin de financer ce bien et les travaux à y réaliser. Notre agence habituelle nous a proposé un taux effectif global très intéressant, à 1,03%, et une assurance de 75 000 euros sur la durée du crédit. Mais après renvoi du questionnaire médical, qui n'a décelé aucune affection, la banque nous a appliqué une surprime de 200%, remontant l'assurance à 102 000 euros. Et un taux annuel de 5% au lieu de 1,03%. En rabaisant

la somme empruntée à 234 500 euros, après y avoir retranché les travaux prévus, le contrat du Crédit Mutuel restait majoré de 200%, même si la part mise sur mon épouse était réduite. La banque ne me laissait pas le choix : si je n'acceptais pas leur assurance, je n'obtenais pas mon prêt. Je me suis malgré tout adressé à d'autres assureurs, tous ont fait des offres moins chères. Parmi eux, la Macif m'a orienté vers sa filiale Securimut qui a accepté de reprendre mon dossier. Ce qui m'a permis de négocier un nouvel emprunt avec la Société Générale, aux conditions de taux et d'assurance bien plus avantageuses. Je vais donc le souscrire et résilier celui que j'ai été contraint de signer avec le Crédit Mutuel pour ne pas louer cette maison au prix imbattable. »

rance des mensualités qui sont dues par un conjoint en cas d'invalidité ou de décès de l'autre emprunteur », précise Horace Bourgy. Il est aussi possible d'utiliser ces économies afin de réduire les délais d'indemnisation.

Toutes ces galères deviendront-elles un mauvais souvenir ? Une proposition est, en effet, à l'étude, initiée par la présidente du CCSF, Corinne Dromer. Son idée : un droit de résiliation à tout moment, avec préavis de deux ou trois mois et engagement minimal de deux ou trois ans. Cette sorte de consensus - qui devra se matérialiser par une loi - fera-t-il bouger les choses alors que jusqu'ici trois textes législatifs n'ont pas réussi à libéraliser le marché ? Quoi qu'il en soit, les assureurs alternatifs s'organisent. Sept d'entre eux se sont regroupés en association, l'Apcade, pour Association pour la promotion de la concurrence en assurance des emprunteurs, avec l'intention de peser dans le débat.

De son côté, la Fédération bancaire française fait valoir que rien n'interdit de négocier l'assurance de son banquier, ce dernier acceptant parfois de s'aligner sur les contrats alternatifs externes ou proposant une autre option interne. Ce qui est sûr, c'est que les banques ne sont pas prêtes de lâcher leurs parts de marché. ●