

METLIFE ANNONCE LES RESULTATS DE LA DEUXIEME EDITION DU BAROMETRE EN ASSURANCE EMPRUNTEUR EN PARTENARIAT AVEC CSA

Paris, le 14 septembre 2023 – MetLife France, spécialiste de la prévoyance individuelle, et acteur historique de l'assurance-crédit depuis 50 ans en France, présente les résultats de son Baromètre en assurance emprunteur. Effectuée par CSA auprès d'intermédiaires en assurance tels que courtiers en crédit, courtiers en assurance et agents généraux d'assurance, cette deuxième édition a été réalisée par téléphone auprès de 200 intermédiaires du 11 au 28 juillet 2023. Celle-ci portait sur l'impact de la résiliation infra-annuelle sur le marché de l'assurance emprunteur, un an après l'entrée en vigueur de la Loi Lemoine. Fait nouveau : pour la première fois, une Loi semble avoir un réel effet pour les intermédiaires d'assurance, comme pour les assurés.

Plusieurs axes ont été abordés dans le cadre de cette étude :

- **Du point de vue des distributeurs :**
 - **51% constatent une augmentation de l'activité résiliation**
 - **Fait nouveau : 56% des distributeurs ont mis en place des actions commerciales pour dynamiser cette activité**, principalement sur leur portefeuille de clients.
 - **Le 1^{er} frein perçu semble être toujours la résistance des banques face à la résiliation de leurs clients** à hauteur de 80%, devant des **procédures complexes** (46%). **D'où l'intérêt de mettre en place un parcours de substitution prenant en charge toutes les démarches de A à Z pour le compte de l'assuré** tel que le **propose MetLife** (envoi de la lettre recommandée, relance de la banque par mail ou téléphone, discussion sur l'équivalence de garanties avec le conseiller bancaire si nécessaire ...), **ainsi que des formalités médicales simplifiées.**
Ce parcours fait d'une pierre deux coups : il rend le process très simple pour les assurés, puisque ceux-ci n'ont rien à faire, et permet de lutter contre les freins que peuvent mettre les banques grâce à un suivi et des relances efficaces.
 - En conclusion, il est à noter l'augmentation **de la part de la résiliation qui pèse désormais 53% dans l'activité assurance emprunteur des distributeurs**, contre 47% en 2022.

Cette moyenne cache néanmoins des disparités :

Pour 29% d'entre eux, la résiliation en assurance emprunteur pèse plus de 75%.

Concernant ces derniers, ils ont mis en place plus d'actions commerciales que les autres (64% vs 56%), et se voient donc récompenser de leurs efforts.

➤ **Quid de l'influence de la loi Lemoine sur la durée ?**

- **Pour l'avenir les distributeurs restent optimistes** : 73% pensent que la substitution d'assurance va progresser, et ce en moyenne sur les 2,2 ans à venir. (En 2022, 71% des intermédiaires exprimaient déjà leur optimisme sur ce point grâce à la loi Lemoine).
31% pensent que la tendance devrait progresser sur le court-terme : 10/12 mois seulement et 39% imaginent cette progression un peu plus longue : au-delà de 18 mois ou 2 ans.
La principale raison donnée pour cette progression est le stock de prêts à substituer pour 62%.

➤ **Du point de vue des assurés :**

- **57% des courtiers constatent un changement de comportement des clients depuis la mise en place de la loi Lemoine.** Cela s'illustre en particulier par plus de demandes de renseignement, de devis et de sollicitations directes en vue d'un changement de contrat d'assurance emprunteur.
- **L'âge moyen des assurés souhaitant opérer ce changement se situe entre 35 et 45 ans** : ils représentent ainsi 68% des clients,
- **94% des assurés qui résilient ont un capital inférieur ou égal à 400k€**
- **56% des assurés procèdent à la résiliation dans la 1^{ère} année** de souscription de l'assurance contractée auprès de leur banque (et 80% dans les 2 premières années).

La **tendance des personnes** qui souscrivent l'assurance de leur banque **en vue d'obtenir leur prêt et procèdent rapidement au changement ensuite, semble ainsi se confirmer.**

La loi Lemoine : un réel impact sur l'assurance emprunteur !

Contrairement aux lois précédentes, il semble que la Loi Lemoine ait eu un réel impact sur les clients : on observe concrètement un changement de comportement, puisqu'ils font preuve de proactivité auprès de leurs intermédiaires d'assurance, et passent désormais à l'action.

Coté distributeurs, l'activité résiliation en assurance emprunteur progresse incontestablement, mais de manière contrastée selon les distributeurs. Cela se traduit notamment selon les efforts commerciaux fournis pour dynamiser cette activité.

La loi Lemoine a aussi probablement encouragé certains intermédiaires à développer l'assurance emprunteur, notamment lorsque la substitution de contrats est facilitée par les assureurs.

« Pour la première fois, nous sommes ravis de constater qu'une évolution réglementaire telle que la Loi Lemoine sur le marché de l'assurance emprunteur semble porter ses fruits. Soucieux d'aider nos partenaires distributeurs ainsi que nos clients à procéder concrètement à la résiliation de leurs contrats bancaires, MetLife a mis en place un parcours simplifié de résiliation clé en main. Celui-ci a vocation à aider au maximum les courtiers comme leurs clients dans leur changement d'assureur. L'intervention de professionnels de l'assurance dans ce cadre permet en outre de lever plus facilement la résistance des banques face à ce changement.

Ce parcours semble clairement rassurer nos clients face à un processus de souscription qui pourrait être perçu comme trop complexe. En outre, il est à noter l'importance pour les intermédiaires d'assurance de mener des actions commerciales offensives pour dynamiser la substitution des contrats d'assurance emprunteur. Nos 35 inspecteurs présents sur tout le territoire sont naturellement présents pour les accompagner au mieux dans cette démarche. » **souligne Agnès Bruhat, Directrice Générale de MetLife France.**

###

A propos de MetLife

Fondé en 1868, **MetLife** est un acteur international de premier plan en assurance-vie et en prévoyance salariés avec près de 100 millions de clients à travers 50 pays et occupe une position de leader aux États-Unis, au Japon, en Amérique Latine, en Asie, en Europe et au Moyen-Orient. En France depuis 50 ans, **MetLife** et ses 200 collaborateurs proposent des offres de prévoyance à des hommes et des femmes, particuliers, professionnels et entreprises. Grâce à sa capacité à prendre des risques et à sa parfaite maîtrise des circuits de distribution, **MetLife** offre des solutions adaptées et performantes pour répondre aux particularités de chacun. En s'appuyant sur des milliers de courtiers indépendants, **MetLife** commercialise de l'assurance emprunteur individuelle et des garanties de prévoyance. Son savoir-faire commercial, médical et financier lui permet d'apporter des réponses personnalisées à ses clients, notamment en cas de problème de santé, d'âge ou de capitaux élevés, de sport ou profession à risque. **MetLife** a tissé également depuis plus de 20 ans des liens de partenariats forts dans les secteurs variés tels que l'énergie, l'e-commerce, le crédit ou avec des Fintechs très dynamiques et en pleine expansion à l'international. **MetLife** propose des solutions personnalisées de Ventes Directes de produits affinitaires en marque blanche et opère également en marque propre sur le web.

MetLife Europe d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 415123. Succursale pour la France 5 Place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 799 036 710 RCS Nanterre. MetLife Europe Insurance d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 472350. Succursale pour la France 5 Place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 798 956 314 RCS Nanterre. Siège social de MetLife Europe d.a.c. et MetLife Europe Insurance d.a.c. : 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande. MetLife Europe d.a.c. et MetLife Europe Insurance d.a.c. (agissant toutes deux sous le nom commercial MetLife) sont réglementées par la Central Bank of Ireland.

www.metlife.fr

Contacts Presse :

AGENCE LTV COMMUNICATION

Laura Teboulle Vassen

Directrice

Tél. +33(0)7.86.71.71.36

Email : laurateboulle@ltvcommunication.com

METLIFE

Valérie Brillat

Responsable Communication & Brand

Email : valerie.brillat@metlife.fr