



Demande de prêt immo : peut-on refuser l'assurance habitation de son banquier ?

En pleine négociation, ou renégociation, avec votre banquier pour un prêt immobilier, il vous propose sa propre assurance habitation avec insistance. Comment réagir? Pouvez-vous la refuser?

La simulation réalisée par la banque vous séduit. Vous commencez à discuter constitution du dossier de crédit avec le banquier, quand soudain : « Donc, maintenant, pour l'assurance habitation... » Objectif du chargé de clientèle : vous vendre le contrat habitation aux couleurs de la banque. Evidemment, la conclusion d'un prêt à l'habitat, à l'orée d'un déménagement, tombe à pic pour cette proposition commerciale. Sauf que cette « proposition » est formulée de façon plus ou moins impérative, et de façon plus ou moins insistante. Pouvez-vous la refuser ? « L'assurance habitation n'est pas mise en balance pour l'octroi mais c'est un élément très important de la négociation de taux », nuance Cécile Roquelaure, porte-parole du courtier Empruntis. Elle fait ainsi partie des « contreparties » pour obtenir un taux préférentiel, au même titre que le fait de souscrire l'assurance emprunteur, rapatrier des comptes d'épargne, domicilier ses revenus, acheter des parts sociales, etc. Certaines contreparties s'avèrent plus difficilement négociables que d'autres. Ulrich Maurel, fondateur d'Immoprêt, cite ainsi la domiciliation de salaire comme un « prérequis » alors que le contrat habitation est « un plus ». Compliqué de jouer la montre ! L'assurance habitation n'est généralement pas liée, contractuellement, au prêt immobilier. L'accord restera donc oral et la banque n'a aucun moyen de forcer son client à signer. Ce dernier peut-il donc espérer « jouer la montre », en promettant de prendre l'assurance habitation mais en repoussant la signature du contrat ? Compliqué... Car le délai d'édition de l'offre de prêt prend du temps, souvent plusieurs semaines. En cas d'accord oral, le banquier va donc probablement chercher à conclure le dossier d'assurance habitation avant la signature de l'offre. Multiplier les produits pour un même client La cotisation annuelle d'assurance habitation se chiffrent en centaines d'euros, l'enjeu peut paraître anodin pour la banque. Il est d'ordre stratégique : « Au niveau d'un groupe bancaire, le poids de l'assurance dommages reste souvent faible, à côté de l'importance de l'assurance-vie et de l'activité bancaire dans les bilans », reconnaît ainsi Marie-Catherine Sarraudy, directrice métier actuariat conseil d'Optimind Winter. « En revanche, il s'agit d'un véritable élément de diversification : pour la banque, il est important de disposer de la plus large palette de produits possible, ainsi il sera plus difficile pour le client de changer d'établissement principal. » Et la donne a changé depuis le 1er janvier 2015 : dans le cadre de la loi Hamon, le changement d'assurance habitation a été facilité. Plus besoin d'attendre l'échéance annuelle ou un déménagement : une fois passé le premier anniversaire du contrat, il est possible d'en changer à n'importe quel moment ! Les banques ont saisi l'occasion et se montrent désormais bien plus offensives sur ce marché. Les banques ont profité de la loi Hamon Conséquence directe : les « bancassureurs » affichent les plus belles progressions, depuis 2015, en assurance habitation. Les banques sont ainsi « probablement les principales bénéficiaires » de la loi Hamon, comme le reconnaît Alexandre Muratet, responsable tarification IARD du cabinet Actuaris. « Toutefois, dans les bilans [des assureurs], tous les acteurs évoquent à la fois plus de départs et plus d'affaires nouvelles... » Bref, plus de « turnover ». « Si les bancassureurs ont gagné des parts de marché, c'est avant tout parce qu'ils ont de plus nombreuses occasions de contact avec les clients », explique Marie-Catherine Sarraudy, d'Optimind Winter. « Notamment lors de la souscription d'un crédit immobilier ou d'opérations en agences. La bascule est d'autant plus aisée que le nouvel assureur se charge de toute la procédure de résiliation. » La baisse quasi-ininterrompue des taux de crédit en 2015 et 2016 a soutenu ce phénomène : grâce à la loi Hamon, lors d'un rachat de crédit, les banques ont pu proposer un changement immédiat d'assurance habitation. Où est le meilleur rapport qualité-prix ? Comment les assureurs traditionnels réagissent-ils ? Ont-ils lancé des contre-offres ? Le sujet semble tabou : plusieurs assureurs mutualistes ont été contactés à ce sujet, aucun n'a voulu s'exprimer. « Pour éviter les départs, les assureurs tentent de jouer sur les programmes de fidélisation, et d'augmenter la communication vis-à-vis des assurés », répond Marie-Catherine Sarraudy. « L'amélioration de la qualité de service ainsi que la digitalisation sont aussi des enjeux prioritaires : souscription et déclaration en ligne, gestion rapide des sinistres, etc. » Le souci, pour le client, c'est que comparer l'assurance habitation de sa banque avec



celle de son assureur n'a rien d'évident, à cause de garanties multiples et de tarifs peu lisibles... « La qualité des assurances habitation des banques tend à s'améliorer et à se rapprocher des produits traditionnels », affirme Alexandre Muratet, d'Actuaris. « Désormais, la différence se fait surtout sur les garanties spécifiques. » Couverture d'un bris de miroir, de la tondeuse, etc. Finalement, des détails. L'élément déterminant reste donc le prix. Mais, là encore, difficile de dresser un tableau uniforme. Car la tendance est à la généralisation des tarifs différenciés, en fonction des précédents sinistres mais aussi en fonction de la détention d'autres contrats, d'une épargne en assurance-vie, etc. Une pratique de plus en plus plus « codifiée » selon Alexandre Muratet, qui constate que, « désormais, les tarifs incluent directement des remises commerciales » selon le profil du client. Accepter... pour mieux changer l'année suivante Si elle a paradoxalement favorisé les banques, la loi Hamon permet aussi de changer d'assurance habitation plus régulièrement. Ainsi, un emprunteur peut tout à fait accepter la couverture proposée par son établissement de crédit, par facilité. Puis comparer et changer, tranquillement, une fois le premier anniversaire du contrat passé.