



Certaines banques font encore de la résistance



Plus d'un an après la mise en place de l'amendement Bourquin, un certain nombre de banques ne jouent toujours pas le jeu, à en croire les courriers que nous avons pu consulter. D'ailleurs, en octobre 2018, l'ACPR avait dénoncé les pratiques d'un établissement, sans le nommer.

Celles-ci consistaient à augmenter le taux d'intérêt du crédit immobilier et/ou les frais de dossier dans le cas où le consommateur aurait accepté une assurance emprunteur auprès d'un autre organisme, ou encore à rejeter, sans justification valable, des demandes de déliaison formulées dans le cadre d'opérations de rachat de crédits.

Mais, sur ces problèmes rencontrés avec les banques, les voix sont quelque peu discordantes. « Les comportements non adaptés des banques, ce n'est plus un sujet, déclare Jean-Hubert Bannwarth, directeur général adjoint d'April Santé Prévoyance. Il faut oublier ce qu'il s'est passé sur les premières semaines. » Chez Zen'Up, « les problèmes avec les banques, c'est assez marginal », ajoute Tanguy Thévenet.

Pour d'autres, en revanche, ces difficultés sont toujours d'actualité. « Du côté des banques, on a tout vu », assure Sidney Mbassi, de Praeconis. « Défaut d'information, refus pour des motifs variés, baisse des tarifs discrétionnaires sur les contrats d'assurance existants... Autant de pratiques bancaires dénoncées par l'ACPR auxquelles nous devons faire face. Mais certaines sont plus réticentes que d'autres », nuance Emilie Ruben, de Securimut.

Les banques mutualistes pointées du doigt

En fait, « pour certaines banques, notamment nationales, l'assurance emprunteur n'est pas vraiment un sujet important », indique **Ludovic Huzieux**, directeur associé **d'Artémis Courtage**. Celles-ci acceptent donc facilement les demandes de délégation ou de résiliation de leurs clients. A l'inverse, les groupes bancaires mutualistes montrent beaucoup plus de résistance. D'après nos sources, le groupe BPCE (Banque Populaire et Caisse d'Épargne) semble être l'acteur le plus réticent à accepter les demandes de résiliation de ses clients.

« Les réseaux du groupe BPCE appliquent la réglementation à la fois à la souscription du crédit immobilier et sur toute la durée du prêt, réagit Thierry Mirande, directeur des assurances des emprunteurs chez Natixis Assurances, une filiale du groupe. Une cellule centralisée s'occupe de l'analyse de l'équivalence des garanties et permet de traiter de manière équitable les demandes des

clients. Mais, les courriers parvenant à des endroits différents, le délai de traitement peut parfois être plus long. » Ce dispositif centralisé « permet le respect de la réglementation mais ne garantit pas l'absence totale de défauts », résume Thierry Mirande.

Dans tous les cas, « c'est aussi aux acteurs alternatifs de se battre un peu plus pour leurs clients, tranche Emilie Ruben. Chez Securimut, nous assurons le suivi du dossier jusqu'à la substitution effective et menons tous nos dossiers à bien ».

Si vous rencontrez encore des problèmes avec votre banque, en effet, songez à faire appel à l'un des acteurs spécialisés. Une grande majorité d'entre eux s'occupent de toutes les démarches pour une demande de résiliation d'assurance emprunteur.