

## COMMUNIQUE DE PRESSE

*Diffusion immédiate*

### **DIGITAL INSURE LANCE UNE INNOVATION MAJEURE A DESTINATION DES BANQUES POUR LA DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DES EMPRUNTEURS**

**Paris, le 6 novembre 2018** – Dans son communiqué du 3 octobre 2018, l'autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) a annoncé avoir mis en garde un établissement de crédit pour ne pas respecter les pratiques de libre-choix du contrat d'assurance emprunteur dans le cadre de ses pratiques commerciales. Une première, qui souligne le besoin des établissements de crédit à faire évoluer leurs outils de distribution pour respecter à la fois les nouvelles contraintes réglementaires et les attentes des clients. Digital Insure, l'assurtech spécialiste de l'assurance emprunteur en ligne, apporte une réponse et propose aujourd'hui une innovation majeure à destination des réseaux bancaires : une plate-forme de distribution qui oriente le conseiller vers la meilleure offre disponible pour le client, qu'il s'agisse de la mise en place d'un crédit ou de proposer une solution en cas de demande de substitution du contrat groupe. Une innovation qui permet d'allier connaissance client, performance commerciale et respect des exigences de conformité.

Ce n'est pour l'instant qu'une mise en garde mais la position du régulateur est claire : ne pas respecter la règle expose à une sanction. Le 3 octobre 2018, l'ACPR a averti une banque sur ses « pratiques commerciales relatives à l'assurance emprunteur après un contrôle sur place, pour avoir appliqué des taux ou des frais plus élevés aux clients souhaitant opter pour une assurance externe ». Au-delà de cas précis, le message de l'ACPR semble être de rappeler à tous les professionnels du secteur qu'elle reste vigilante en matière d'assurance emprunteur.

#### **Une évolution profonde des règles de distribution pour les banques**

Depuis 2010, les lois Lagarde, Hamon puis l'Amendement Bourquin ont favorisé la concurrence dans le domaine de l'assurance-emprunteur. Des réformes qui permettent aujourd'hui à chaque emprunteur de choisir son assurance de prêt en toute liberté lors de la signature du prêt (la délégation d'assurance) ou ultérieurement dans les 12 mois de la signature initiale ou à chaque date anniversaire du contrat (substitution et résiliation annuelle).

Du côté de la Banque, les règles qui s'imposent sont claires : dans la mesure où la demande du client est recevable dans son formalisme (courrier recommandé, respect des documents requis, respect du préavis) et dans le fond (les garanties du contrat d'assurance externe sont équivalentes à celles du contrat de la banque), le refus d'assurance externe est interdit. Et la banque a une période stricte de 10 jours pour réfuter la demande du client au-delà de laquelle tout refus sera impossible.

Autant d'évolutions dans les pratiques de distribution des prêts et des contrats d'assurance emprunteur qui doivent maintenant être répercutées dans les outils et les parcours client des banques.

#### **Des pratiques en cours de normalisation chez les banques**

Pour les établissements de crédit, un des premiers impacts a été la mise en place de systèmes de contrôle d'équivalence de garanties selon la grille du Conseil consultatif des Services Financiers. Initiée en 2015 et généralisée à partir de 2016, la nécessité de contrôler l'équivalence des garanties du contrat externe par rapport aux exigences de la banque a amené les établissements de crédit à s'équiper de solutions de comparaison. Plus ou moins automatisées, ces bases de données n'ont pas systématiquement fait l'objet d'une intégration dans le système d'information en charge du parcours client.

Il ne s'agissait que d'une première étape. Les établissements de crédit doivent aller plus loin dans l'évolution de leur parcours pour respecter les exigences de l'ACPR et garantir un parcours client simple et efficace, adapté à la situation du client. Deux options se présentent à elles : adapter les parcours crédit par des développements internes ou rechercher dans des solutions externes des solutions rapides et opérationnelles.

### **Multinet® Emprunteur, la solution de distribution innovante pour les établissements de crédit**

Innovation récente de Digital Insure, Multinet® Emprunteur permet aux banques en un seul outil de proposer des contrats groupes ou individuels, en garantissant la conformité de l'offre au profil du client, et à sa situation : nouvelle délégation d'assurance, substitution faite au cours de la première année ou les années suivantes. C'est une solution unique et complète de distribution d'assurance emprunteur, simple à utiliser, facile à intégrer dans le système d'information de la banque et qui permet de piloter, tracer l'ensemble des actions sur le dossier dans une optique de conformité et de qualité de la relation client.

Le principe en trois étapes :

**1<sup>ère</sup> étape** - En fonction de la demande du client (demande d'assurance individuelle, renégociation, résiliation), le conseiller est automatiquement orienté vers le parcours approprié qui respecte chacune des étapes requises.

**2<sup>e</sup> étape** - Il s'agit ensuite de comparer les produits possibles et de proposer un classement en utilisant des critères multiples, retenus par la banque. C'est ici que jouent les moteurs de règles et algorithmes de décision : en fonction du profil du client (plus ou moins sensible), du profil du conseiller (plus ou moins expérimenté) et du contrat éventuellement apporté en substitution par le client (équivalent ou non aux exigences de la banque), les outils vont déclencher des propositions adaptées.

**3<sup>e</sup> étape** - Les propositions se déclinent : souscrire ou conserver le contrat de la banque, accorder une décote, ouvrir la possibilité de souscrire une offre individuelle puis basculer vers l'outil de souscription jusqu'à la signature électronique et la transmission vers les services Crédit de la banque.

L'ensemble des souscriptions et des courriers sont créés dans la foulée, et pour chaque décision prise automatiquement une demande de dérogation peut être demandée à un responsable, si nécessaire.

Pour la Banque, les avantages sont multiples et se résument en cinq points : la politique de préconisation du contrat est clarifiée, le suivi des substitutions est assuré, la conformité est garantie, les demandes de modifications des règles de la banque sous contrôle et le reporting réglementaire est automatisé.

Construits sur la base de paramétrage et de moteurs de règles, les outils sont adaptables et peuvent facilement évoluer si la stratégie, les produits ou les contraintes réglementaires changent.

### **Digital Insure, l'expertise emprunteur**

Digital Insure apporte une disruption majeure sur le marché de l'assurance français, en prévoyance et plus particulièrement en assurance emprunteur, depuis 2013. Après 5 années de succès commercial via sa filiale BPSIs, courtier grossiste leader en assurance emprunteur digitale, Digital Insure est désormais présent dans plus de 7000 points de vente et a lancé récemment sa plate-forme digitale complète de pilotage d'activité, de comparaison, de souscription et de gestion de contrats d'assurance emprunteur destinée aux courtiers et aux réseaux distributeurs, quel que soit leur niveau d'expertise.

Côté banque, la solution Multinet® Emprunteur de Digital Insure est depuis la rentrée 2018 intégré dans les parcours Crédit d'une grande banque française et au cœur de la stratégie de défense de portefeuille emprunteur de la banque.

## **LE MOT DES FONDATEURS**

« Nous travaillons sur l'ensemble de la chaîne de valeur assurance emprunteur, » explique Jean Orgonasi fondateur de Digital Insure, « nous avons très vite compris que les banques ont un manque d'outil pour orchestrer leur distribution de contrats assurance emprunteur ». « Les parcours Crédit



aujourd'hui doivent garantir à la fois la performance économique, la satisfaction client et offrir des parcours qui conviennent au régulateur : c'est le savoir-faire de Digital Insure et c'est ce que nous proposons avec ce nouvel outil. Notre objectif est de proposer régulièrement des innovations à tous les acteurs de la distribution en Assurance emprunteur, tant chez les courtiers que chez les établissements de crédit » complète Fabrice Couturier, fondateur de Digital Insure.

## À PROPOS DE DIGITAL INSURE

Les équipes de l'Assurtech 100% française Digital Insure apportent une disruption majeure sur le marché de l'assurance français, en prévoyance et plus particulièrement en assurance emprunteur, depuis 2013.

Acteur majeur de l'assurance emprunteur en BtoB et BtoBtoC, Digital Insure, via ses filiales Digital Insure Distribution, Multinet Services et BPSIs, opère sur toute la chaîne de valeur : de l'aide à la détection de besoin du client à la gestion des sinistres en passant par l'élaboration de parcours digitaux de comparaison, de souscription et de gestion des contrats.

Grâce à des solutions conçues nativement 100% digitales, les parcours de Digital Insure permettent aux clients des distributeurs de souscrire aux contrats de prévoyance les plus complexes en toute simplicité, rapidement, y compris dans des situations personnelles délicates avec sélection médicale et en optimisant leur budget.

L'entreprise et ses filiales sont implantées à Paris dans le 17<sup>e</sup> et à Caen en Normandie. Elles comptent aujourd'hui plus de 60 salariés.

Plus d'information sur [www.digital-insure.fr](http://www.digital-insure.fr).



## CONTACTS DIGITAL INSURE

Demande d'interviews, besoin de visuels, démonstration des outils

### **Virginie BULTEY**

Directrice Marketing et Communication

[virginie.bultey@digital-insure.fr](mailto:virginie.bultey@digital-insure.fr)

01.84.20.11.59 - 06.60.50.76.09

### **Veronika ONDRACKOVA**

Responsable Communication

[veronika.ondrackova@digital-insure.fr](mailto:veronika.ondrackova@digital-insure.fr)

09.72.56.42.64