

Convention Annuelle

26 Novembre 2020

9^{ème} édition



Le mot du Président

Bruno ROULEAU



Merci à nos partenaires



Programme



- **Sandrine ALLONIER** : Sondage « Bilan 2020 et perspectives 2021 »
- **Philippe TABORET** : Points marché - Chiffres de l'Orias
- **Virginie GAILLARD – Déléguée Générale de l'APIC** : Nos actions de Lobbying
- **Table ronde** : La digitalisation et ses conséquences sur les relations entre banque et IOBSP
 - Nicolas RIBEAUT – Directeur Commercial de BUDGET INSIGHT,
 - Emmanuelle FRANÇOIS – Directrice Générale de CFCAL
 - Jean-Christophe BOCCON-GIBOD – CEO d'ELOA
 - Stanislas CHAVANAT – Responsable Finance-Banques-Fintechs de GOOGLE
 - Isabelle MONIN LAFIN – Avocate spécialisée en distribution bancaire du Cabinet Astrée
- **Questions / Réponses**
- **Bruno ROULEAU - Président** : Discours de clôture

Sondage : « Bilan 2020 et perspectives 2021 »

Sandrine ALLONIER



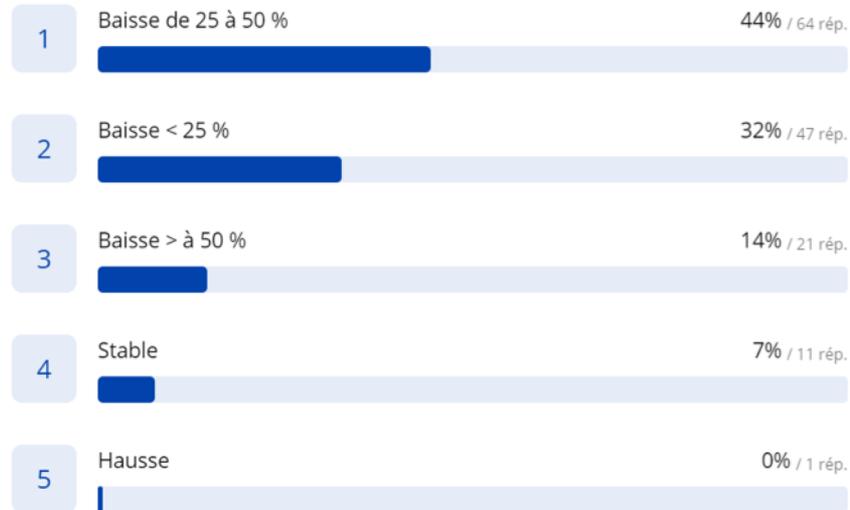
Une année 2020 compliquée... notre activité impactée par la crise



Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

En volume ou nombre de dossiers finalisés, quel a été l'impact de la situation sanitaire sur votre activité de crédit ?

144 sur 145 personnes ont répondu à cette question



Plus de la moitié d'entre vous ont subi
une baisse d'activité de plus de 25 %...
Et même 14 % de plus de 50 %...

Une année 2020 compliquée : un recours aux aides de l'Etat

Avez-vous eu recours aux aides de l'Etat pour faire face à la baisse d'activité ?

145 sur 145 personnes ont répondu à cette question



Le recours au chômage partiel vous a permis de conserver en majorité votre personnel formé... même si un tiers d'entre vous dit avoir dû réduire tout de même ses effectifs en raison de la baisse d'activité

Une année 2020 compliquée : la perte de conventions bancaires



Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

Avez-vous perdu des conventions bancaires cette année ?

145 sur 145 personnes ont répondu à cette question



75 % d'entre vous ont perdu au moins une convention, mais jusqu'à 4 conventions pour certains, aussi bien avec des banques régionales que nationales...

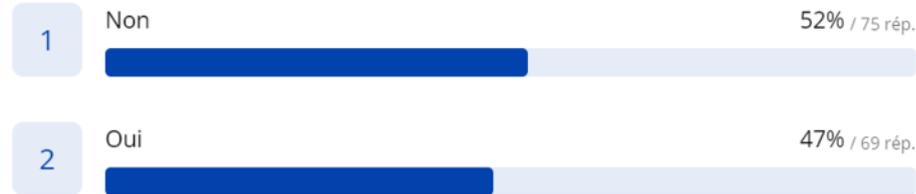
Mais la mise en place de solutions : vers une diversification de l'activité



Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

Avez-vous mis en place cette année une offre de produits complémentaires pour diversifier votre CA ?

144 sur 145 personnes ont répondu à cette question



Près de la moitié d'entre vous ont développé cette année une offre de produits complémentaires à l'activité de crédit immobilier : crédit professionnel, crédit conso, RAC, assurances de prêt, assurances, placements, conseil en gestion de patrimoine, vente de neuf, conseil indépendant...

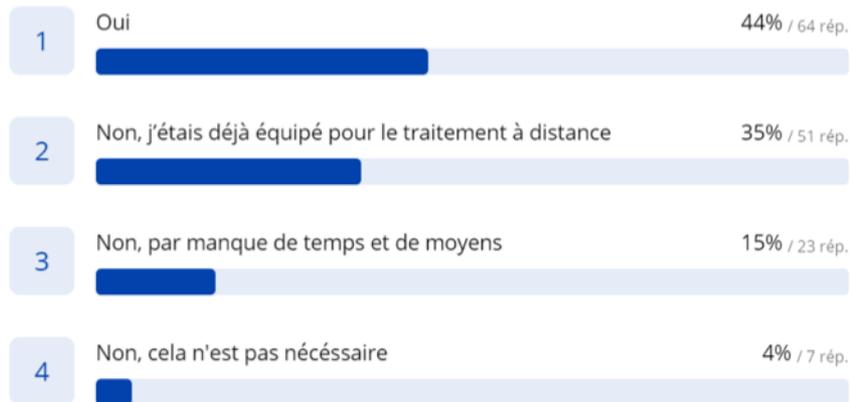
Mais la mise en place de solutions : vers une digitalisation de l'activité



Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

Le contexte actuel vous a-t-il incité à mettre en place davantage de solutions et d'outils pour digitaliser votre activité ?

145 sur 145 personnes ont répondu à cette question



Près de 80 % d'entre vous ont d'ores et déjà mis en place des outils de traitement à distance, dont la moitié cette année...

2021 une année pleine d'incertitudes, mais une reprise possible



Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

Près de 50 % d'entre vous pensent qu'en 2021 la part de marché du courtage devrait, soit rester stable, soit progresser selon 20 % d'entre vous !

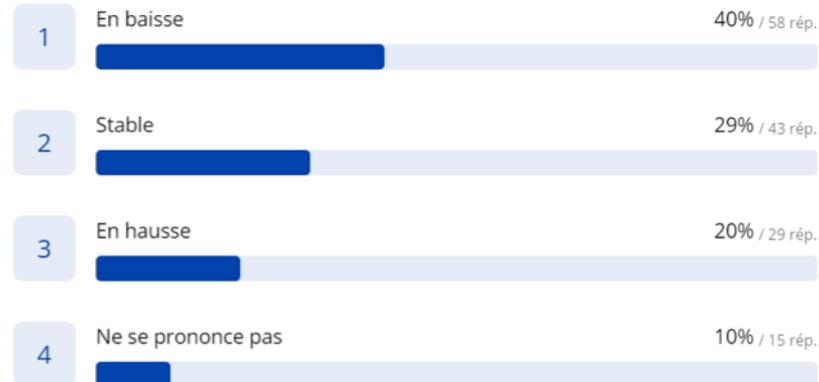
Comment envisagez-vous l'activité de crédit en 2021 par rapport à cette année ?

145 sur 145 personnes ont répondu à cette question



Comment pensez-vous que la part de marché du courtage va évoluer en 2021 ?

145 sur 145 personnes ont répondu à cette question

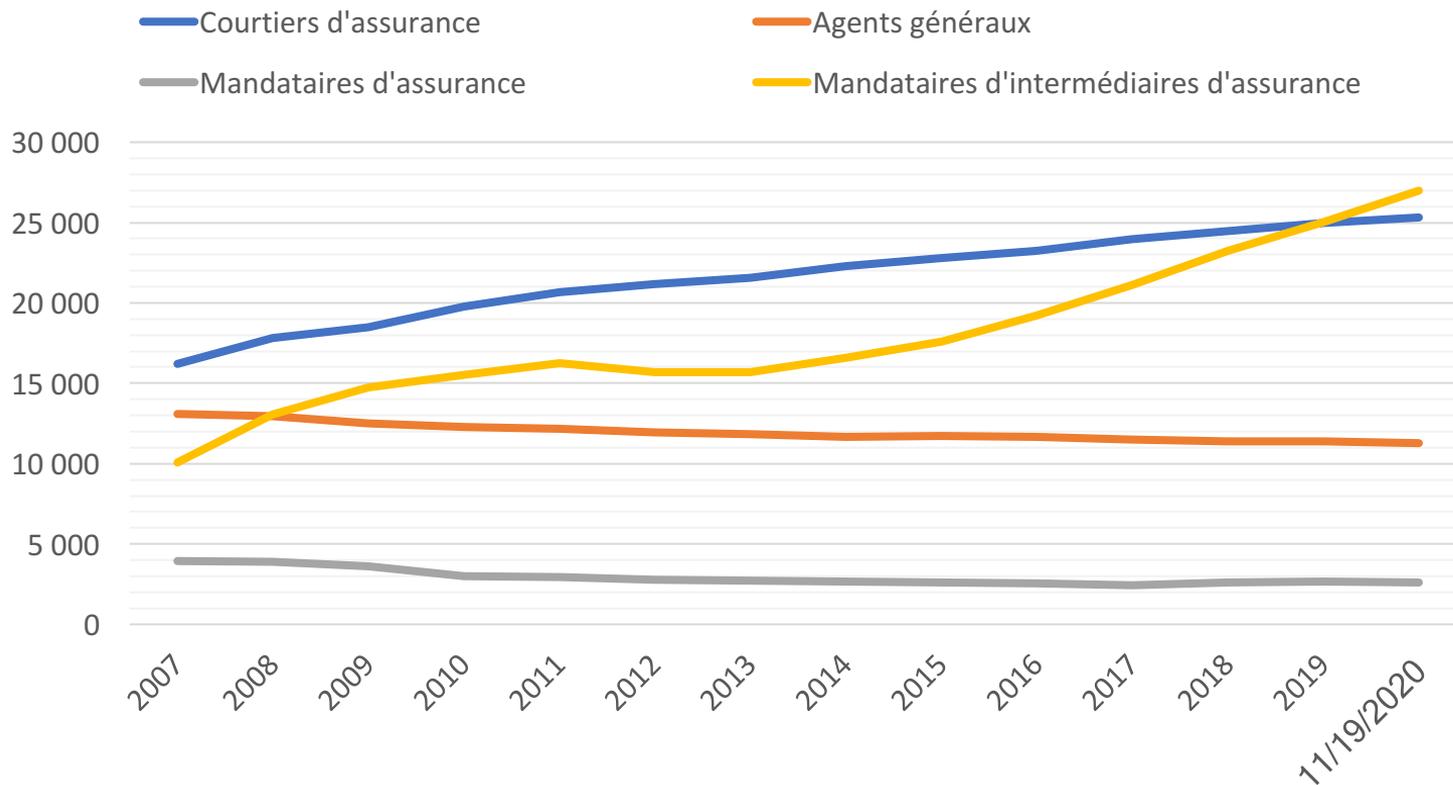


Point marché – Chiffres de l'Orias

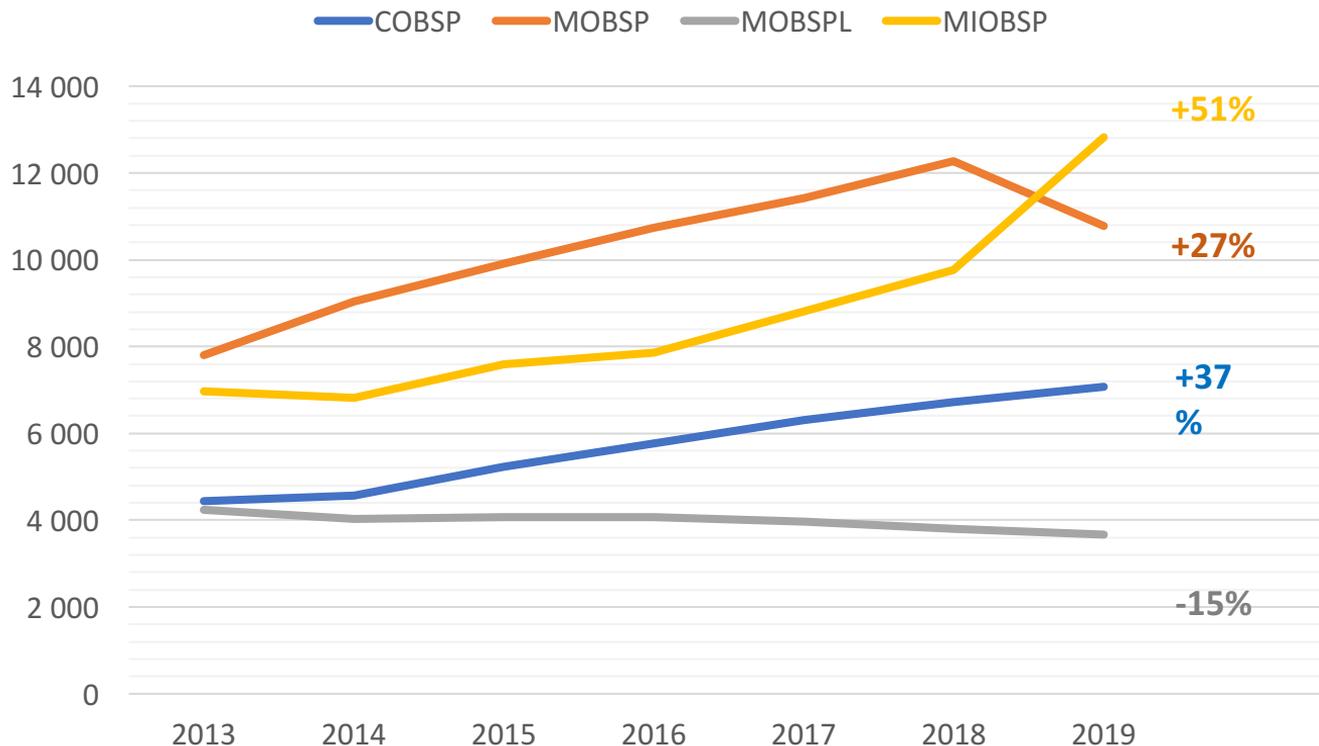
Philippe TABORET



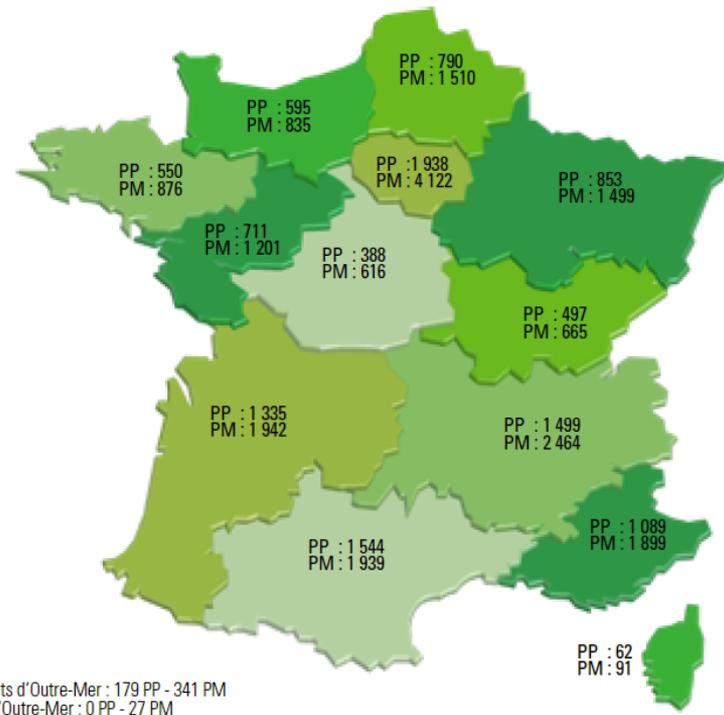
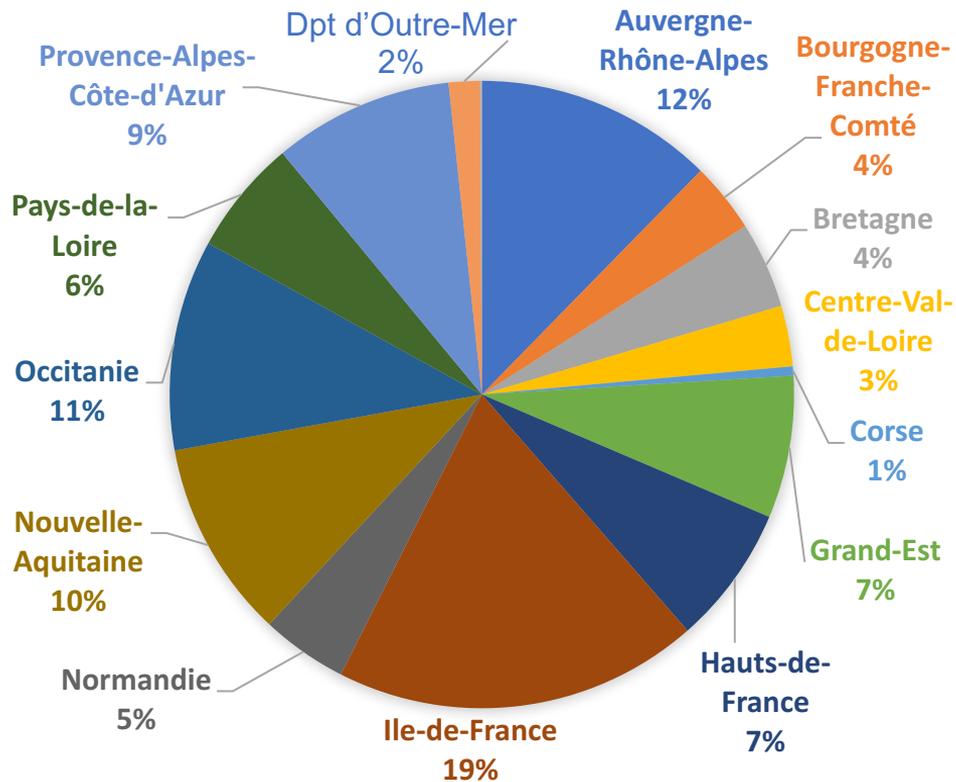
EVOLUTION DES INSCRIPTIONS - IAS



EVOLUTION DES INSCRIPTIONS - IOBSP

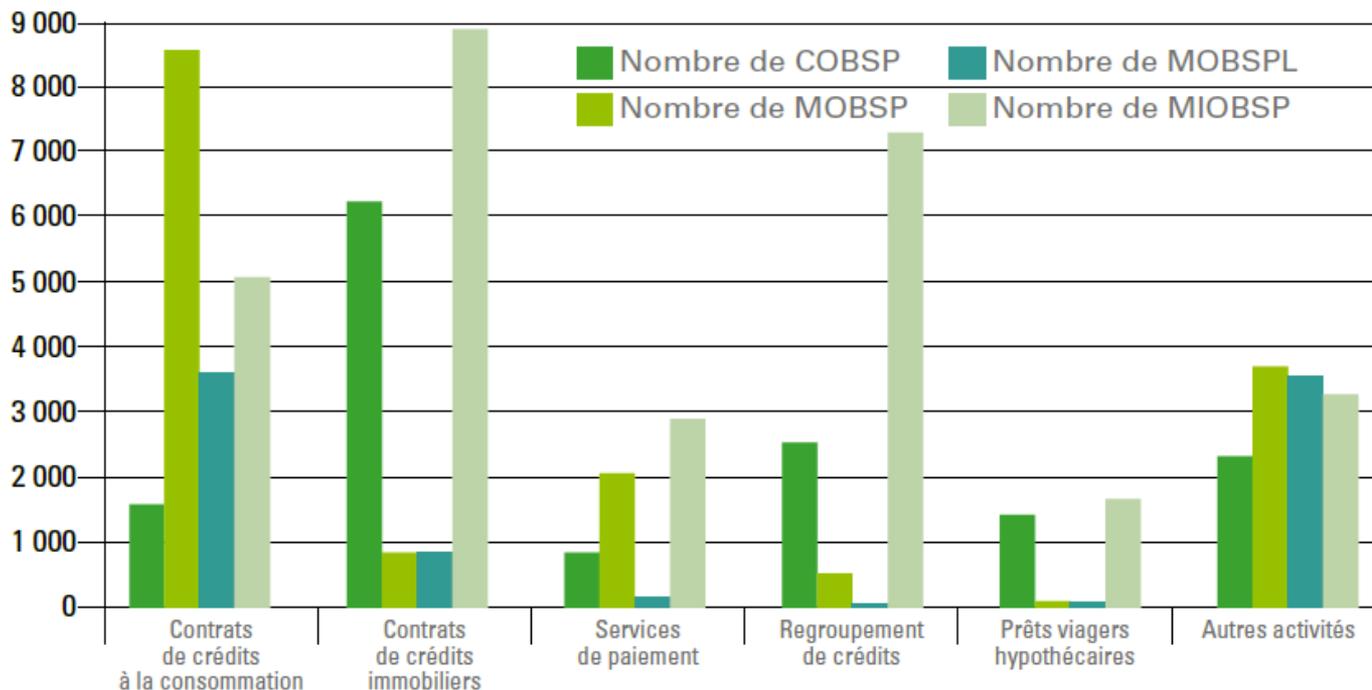


REPARTITION DES IOBSP (RA 2019)



Départements d'Outre-Mer : 179 PP - 341 PM
Territoires d'Outre-Mer : 0 PP - 27 PM

Opérations de banque par catégorie





Association Professionnelle
des intermédiaires en crédits

BAROMETRE ARTEMIS COURTAGES

Les Français et l'immobilier à l'épreuve de la crise

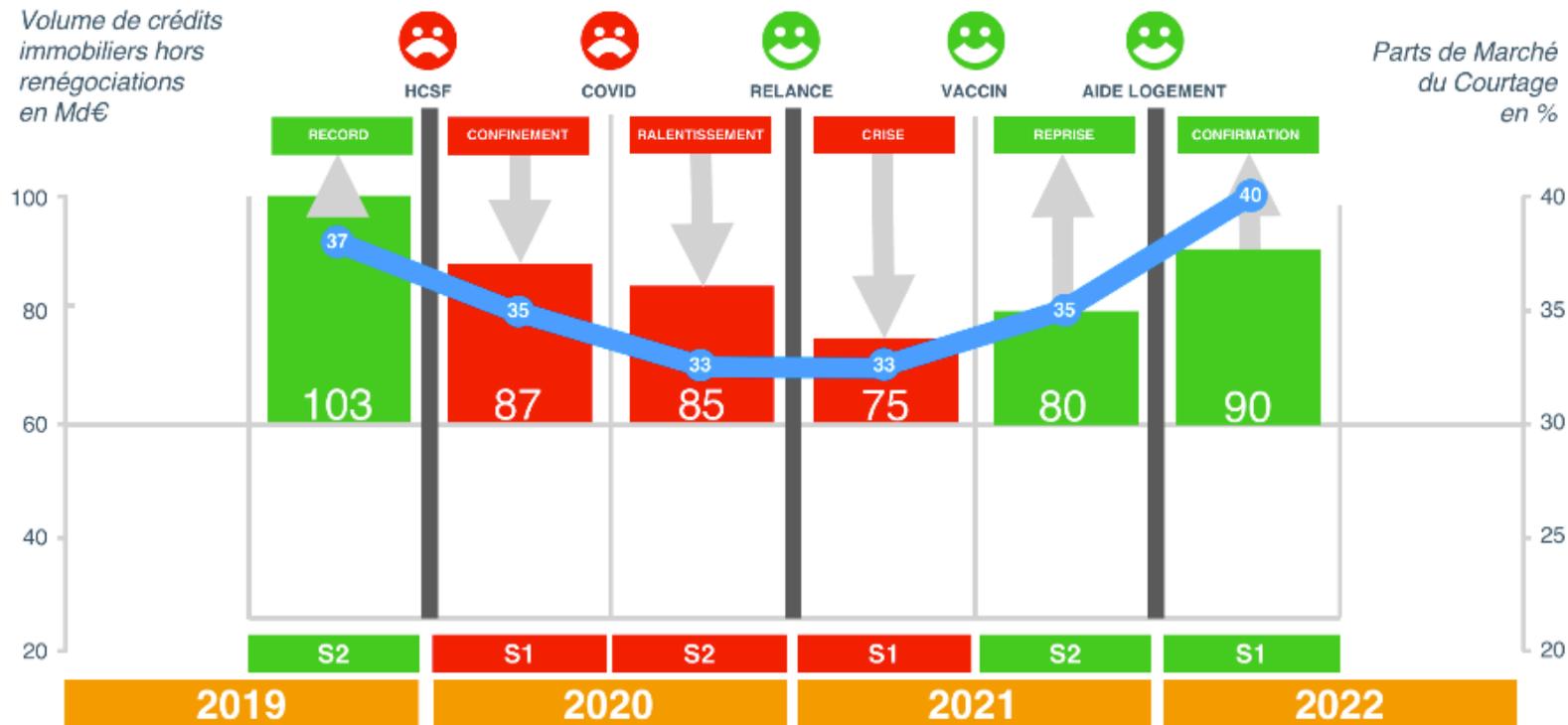
Etude OpinionWay d'octobre 2020 auprès d'un échantillon de 1015 personnes

Dans ce contexte, et même si certains projets connaissent un coup d'arrêt, les projets immobiliers se poursuivent, notamment avec l'aide d'un courtier en prêt immobilier qui pour 6 Français sur 10 le voit comme un atout légitime et efficace pour se voir accorder un crédit.

CONTEXTE ECONOMIQUE

Volume de crédits
immobiliers hors
renégociations
en Md€

Parts de Marché
du Courtage
en %



Nos actions de lobbying

Virginie GAILLARD
Déléguée générale de l'APIC





GOVERNEMENT

- **Ministère de l'Economie et des finances et Direction Générale du Trésor**

- ✓ Mesures HCSF
- ✓ Taux d'usure
- ✓ Transposition 5^e Directive LCB-FT
- ✓ Réforme de la capacité professionnelle

- **Ministère du Logement**

- ✓ PTZ / APL Accession / Pinel
- ✓ Atelier de concertation sur l'évolution du PTZ et du dispositif Pinel

- **Assemblée nationale**

- ✓ Réforme du courtage



Le taux d'usure et recommandation du HCSF



Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits



- **CCSF**

- ✓ Assurance emprunteur
- ✓ Taux d'usure



- **ACPR**

- ✓ Échanges sur l'interprétation des textes
et les bonnes pratiques préconisées par l'ACPR



- **Commission européenne**

- ✓ MCD 2



Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

Merci de
votre attention



apic

Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

La digitalisation et ses conséquences sur les relations entre banques et IOBSP



CFCAL

Emmanuelle François
Directrice Générale



BUDGET INSIGHT

Nicolas Ribaut
Directeur Commercial



ELOA

Jean-Christophe Boccon-Gibod
CEO



CABINET ASTREE

Isabelle Monin Lafin
Avocate spécialisée
en distribution bancaire



GOOGLE

Stanislas Chavanat
Responsable Finance
Banques-Fintechs



Animée par
Sandrine Allonier, APIC



Avec la participation de
Bruno Rouleau, APIC



L'Association Professionnelle des
Intermédiaires en Crédits

Proprietary + Confidential

Les consommateurs et les Services Financiers



Stanislas Chavanat

Directeur du pôle Banque & Assurance

Des plateformes permettant de comprendre les intentions Proprietary + Confidential

Echanger 

Collaborer 

Rechercher  ce qui compte

Regarder 

Jouer 

Explorer 

Capturer 



CURIUEUX



EXIGEANT



IMPATIENT

Répondre à une question



16%

Comment faire une tâche



11%

Rechercher un évènement



15%

Comment se rendre quelque part



5%

Rechercher un lieu



12%

Rechercher un produit ou service



20%

Rechercher une nouveauté



11%

Rester connecté avec son entourage



6%

Avec des questions plus ou moins précises

Proprietary + Confidential

Simplees transactions

comment faire un virement bancaire
comment payer par carte bancaire sur internet
comment verser de l'argent sur un compte bancaire
comment consulter mon compte bancaire

Gérer son argent

comment économiser de l'argent
comment épargner avec petit salaire
comment investir son argent quand on est jeune
comment gérer son budget

Conseils Assurances

assurance vie comment ça marche
courtier en assurance
comment résilier son assurance auto
pel ou assurance vie
comment résilier une assurance
a quoi sert une assurance vie
comment résilier assurance habitation
pea ou assurance vie
assurance pour chien
comment devenir expert en assurance
comment choisir son assurance vie
assurance habitation obligatoire ou pas
comment toucher une assurance vie
comment choisir son assurance habitation

Emprunter

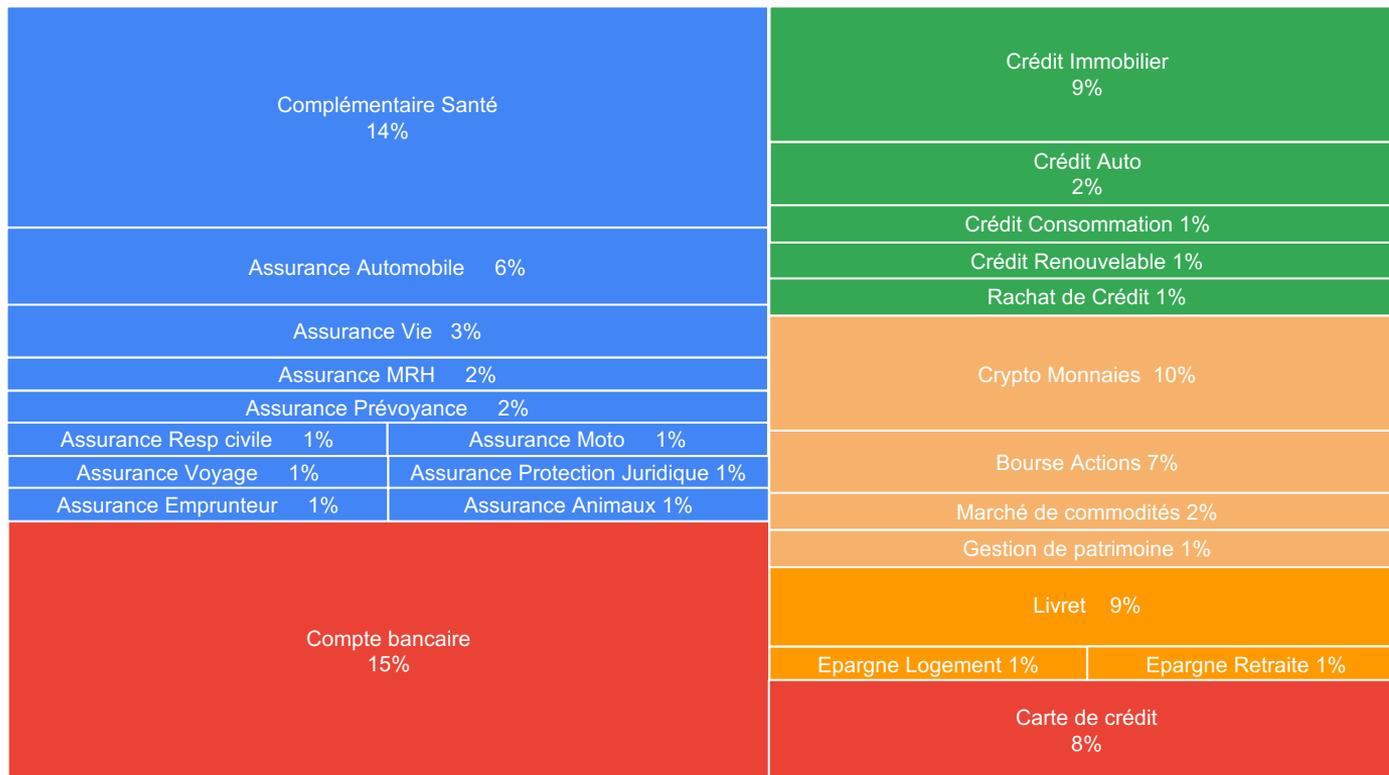
comment négocier son prêt immobilier
comment calculer un emprunt immobilier
comment calculer un emprunt
comment faire un emprunt credit bail ou emprunt
comment comptabiliser un emprunt
comment calculer interet emprunt
emprunt actif ou passif
emprunt bancaire actif ou passif
prêt étudiant comment ça marche
courtier prêt immobilier
comment obtenir un prêt à taux 0

Investir

comment investir son argent
comment investir en bourse
dans quoi investir son argent
dans quoi investir en 2019
comment investir sur internet
ou investir dans l'immobilier
comment investir dans la crypto monnaie
comment investir en bourse avec etoro
comment investir bitcoin
ou investir son argent 2019
dans quoi investir quand on est jeune
résidence principale ou investissement locatif
ou investir en afrique
comment faire un financement participatif

Quels sont les produits financiers les plus recherchés en 2020?

Répartition des volumes de requêtes (marques + génériques) - 2020 YTD





CURIUEUX

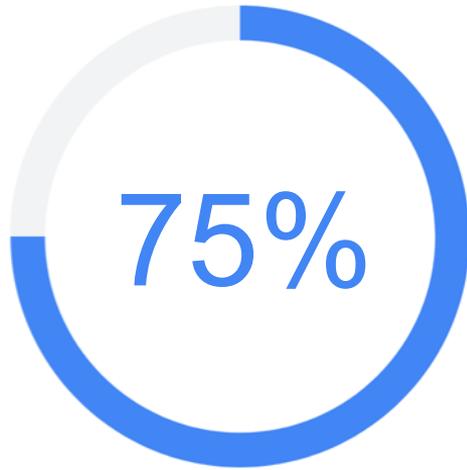


EXIGEANT



IMPATIENT

Les parcours de souscription commencent en ligne



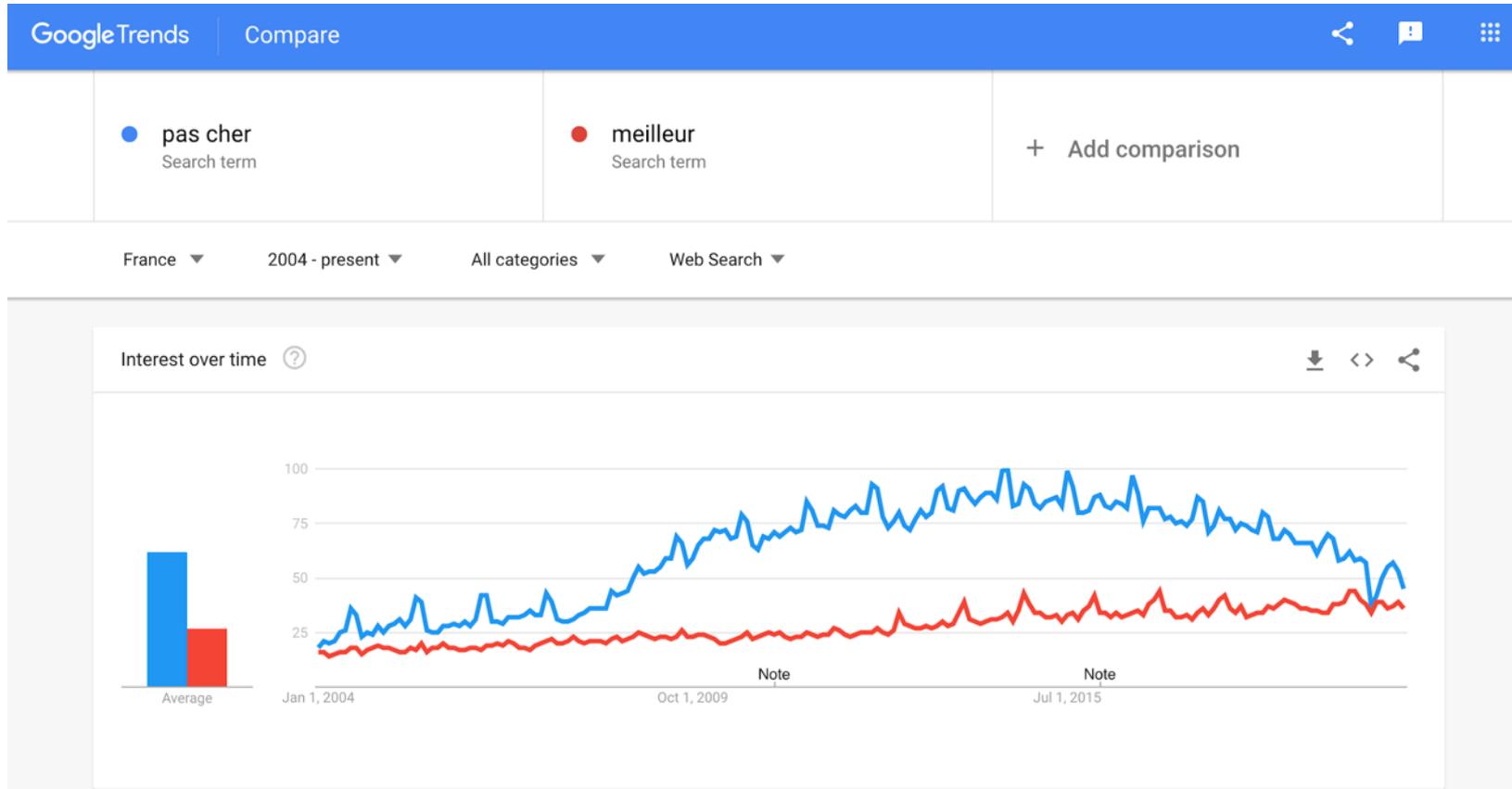
Des personnes ayant souscrit un produit bancaire* ont commencé par une recherche en ligne



souscrire credit immobilier



Dans la recherche du bon produit, le prix ne fait pas tout



Quelle évolution du parcours client de souscription en 5 ans?

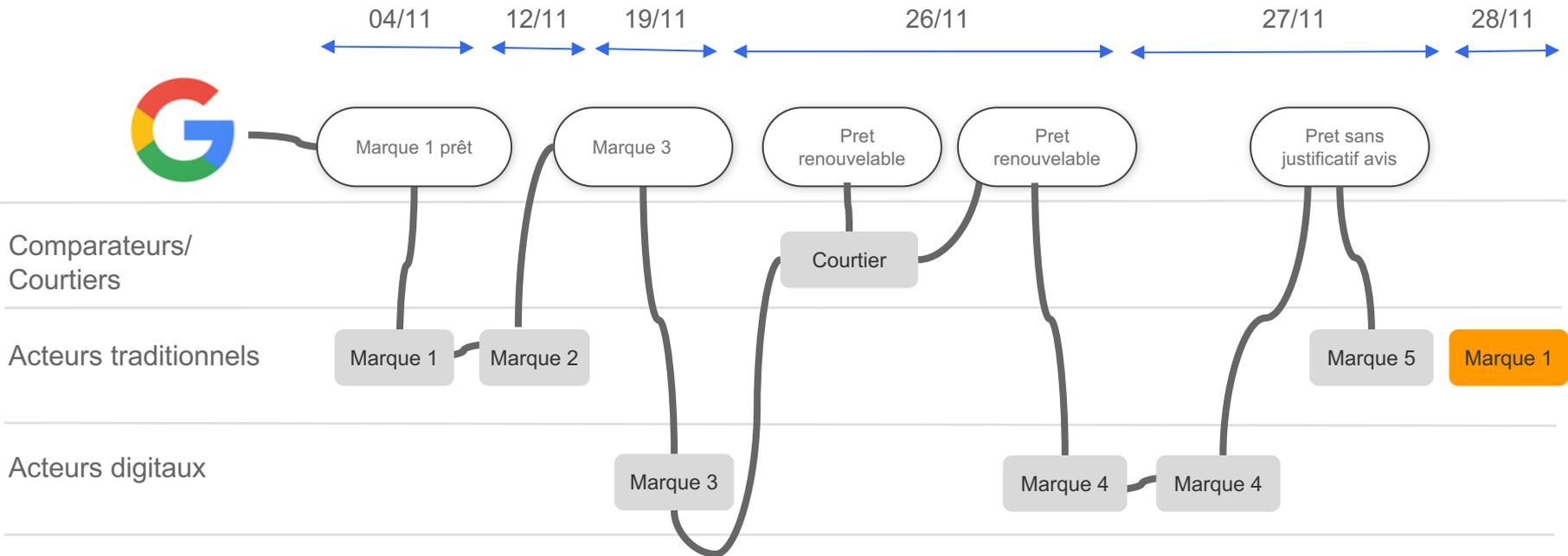
Les parcours ne sont pas fondamentalement plus longs

- 2014 : 16.9 jours en moyenne sur l'ensemble des produits/services
- 2019 : 18.4 jours

Mais plus fragmentés

- De 2.8 sites par personne en 2014 à 5.8 sites en 2019

Exemple de parcours individuel crédit (N°34)



L'utilisation d'un comparateur est devenue une étape clé du parcours client

Utilisation des comparateurs



39% des personnes ayant souscrit pour une **assurance automobile** en ligne ont utilisé un comparateur à un moment de leur parcours

17% dans la même session où ils ont converti

23% des personnes ayant souscrit sur un site de **crédit** ont consulté au cours de son parcours un site de comparaison

vs **9%** en 2014



CURIUEUX

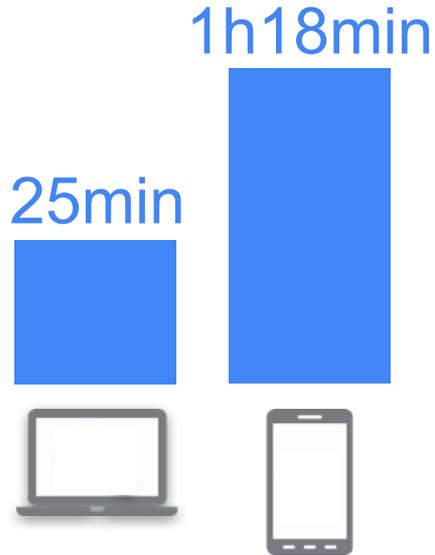


EXIGEANT

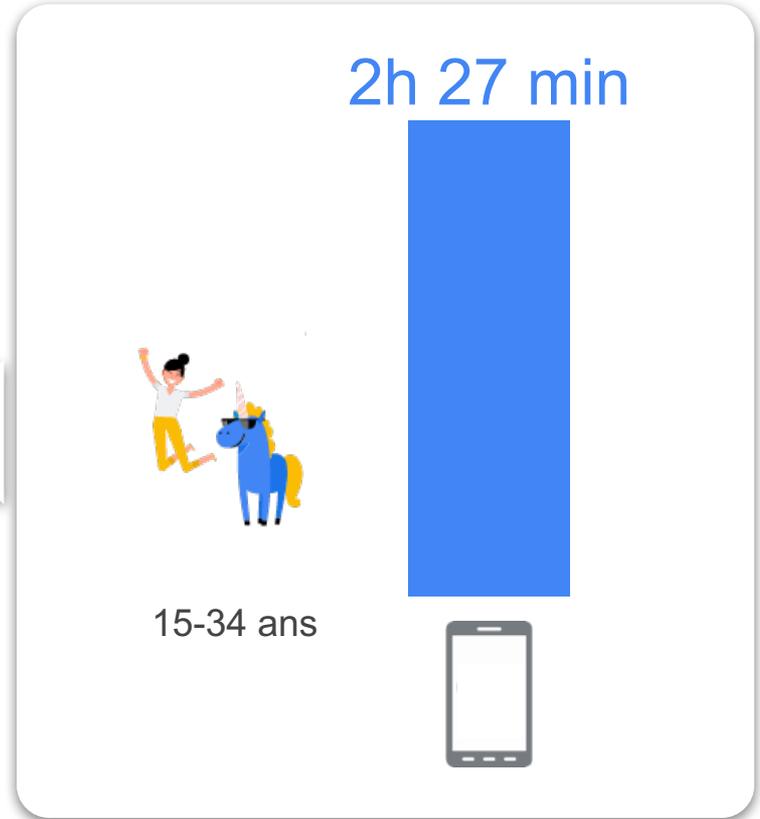


IMPATIENT

Les français sont 'mobile-first'



Pop. francaises



15-34 ans



Vous êtes en compétition avec les
meilleures expériences client

La recherche d'un service financier se fait depuis son mobile

Ouverture de
compte

65%



Crédit
Immobilier

60%



Crédits
courts

62%



Assurance
IARD

58%



Comparaison
multi produits

52%



Part du
mobile

Dans la phase de souscription, les besoins de réassurance et de confiance, favorisent le choix de la relation humaine

Relation humaine



49% des personnes ayant souscrit offline, plébiscitent le fait de **parler à quelqu'un** (c'est leur 1ère motivation à souscrire **offline**)

40% des personnes ayant souscrit offline se sentent plus en **confiance** de souscrire avec une personne physique

En France, les recherches Assurance sur Google Maps sur mobile ont augmenté de +400% sur les deux dernières années



Comment cela s'opère pour un acteur des services financiers?

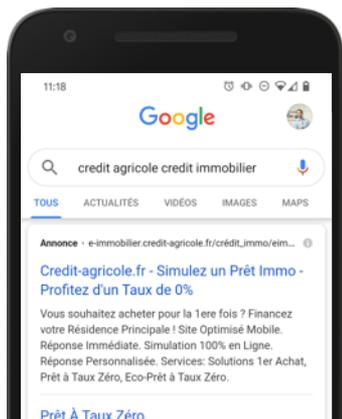
© 2018 Google



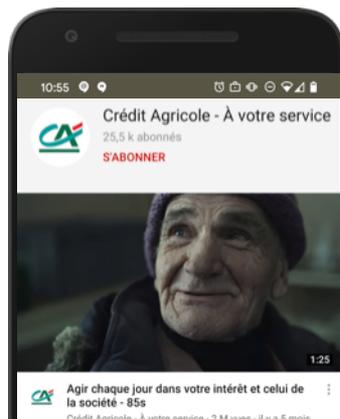
Données de navigation sur l'écosystème Google



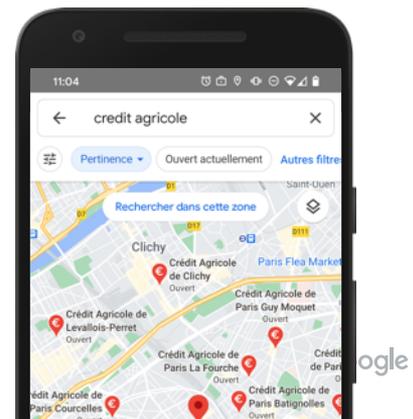
Répondre à une intention précise



Proposer un message vidéo ciblé



Rendre visible les points de vente



Google



Cherchez-vous!



Recherche Google

J'ai de la chance



L'Association Professionnelle des
Intermédiaires en Crédits

Proprietary + Confidential

Merci!



Stanislas Chavanat

Directeur du pôle Banque & Assurance



apic

Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

La digitalisation et ses conséquences sur les relations entre banques et IOBSP



CFCAL

Emmanuelle François
Directrice Générale



BUDGET INSIGHT

Nicolas Ribaut
Directeur Commercial



ELOA

Jean-Christophe Boccon-Gibod
CEO



CABINET ASTREE

Isabelle Monin Lafin
Avocate spécialisée
en distribution bancaire



GOOGLE

Stanislas Chavanat
Responsable Finance
Banques-Fintechs



Animée par
Sandrine Allonier, APIC



Avec la participation de
Bruno Rouleau, APIC



Association Professionnelle
des Intermédiaires en Crédits

Merci à tous

A l'année prochaine

Vous souhaitez devenir adhérent ?

Contactez-nous à
adhesion@apicfrance.asso.fr

