



LE RAPPORT INTÉGRÉ SUR

LES BIENS D'ASSURANCE: FRANCE

/ The embedded insurance property report: France

Les idées et les tendances de plus de **600** propriétaires,
propriétaire bailleur et locataires

/ Insights and trends from over **600** Homeowners, Landlords, and Renters



TABLE OF CONTENTS

Le rapport intégré sur les biens d'assurance: France

01

The embedded insurance property report: France

14

QUI NOUS AVONS INTERROGÉ

Dans ce rapport, nous faisons référence aux groupes de répondants suivants



Propriétaires

Ceux qui sont propriétaires d'un bien immobilier et qui y vivent actuellement



Propriétaire Bailleurs

Ceux qui possèdent une ou plusieurs propriétés



Locataires

Ceux qui louent actuellement un bien immobilier



Hôtes

Ceux qui accueillent actuellement des hôtes pour des séjours de courte durée

CE QUE VOUS TROUVEREZ DANS CE RAPPORT

Une enquête axée sur les consommateurs concernant l'expérience en matière de sinistres et les offres intégrées pour le secteur immobilier

Ce rapport du leader de l'assurance embarquée Cover Genius et de la société de recherche Momentive examine l'intérêt des consommateurs pour un nouveau modèle de distribution d'assurance dans lequel les agents immobiliers, les banques, les prêteurs, les courtiers en prêts hypothécaires, les fournisseurs de listes de location à court terme et autres proptechs proposent une assurance pendant le processus de demande d'achat ou de location de leur propriété.

Le rapport est basé sur une enquête menée en septembre-octobre 2022 auprès de 600 locataires, propriétaire bailleur et propriétaires recensés aux France. Le rapport fait partie d'une série mondiale qui comprend l'Argentine, l'Australie, le Brésil, le Canada, les États-Unis, la France, l'Allemagne, l'Inde, l'Indonésie, l'Italie, le Mexique, Singapour, la Corée du Sud, la Thaïlande, le Royaume-Uni et le Vietnam.

Les personnes interrogées ont répondu à 30 questions concernant le type d'assurance habitation qu'elles ont souscrit, leur source d'achat, si elles ont fait une demande d'indemnisation et leur expérience globale en matière de demande d'indemnisation. Des études approfondies par pays sont également disponibles sur covergenius.com/research.



677

CLIENT INTERROGÉ

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La recherche a révélé que la majorité des locataires, des propriétaires bailleurs et des propriétaires exigent une meilleure expérience générale lors de l'achat de propriétés, comme en témoignent à l'échelle de l'industrie les scores de promoteur net (NPS). Les clients sont très intéressés par l'assurance intégrée en raison de la commodité qu'elle offre, car elle élimine la nécessité de faire cette «deuxième étape» lors de l'achat d'assurance. Pour l'industrie immobilière, ce désir de commodité se fera au prix des assureurs traditionnels.

Les résultats montrent que les hôtes de location à court terme ne sont pas intéressés à gérer plusieurs polices d'assurance. Près de 100% d'entre eux seraient plutôt intéressés par l'achat d'assurance auprès de leur fournisseur d'inscription de location, avec la commodité comme motivateur clé. Les hôtes voient le potentiel d'économiser de l'argent sur leur politique ou les frais d'inscription à court terme, car les couvertures incluses de leurs sites d'inscription chevauchent leurs propres politiques pendant les jours de location.

APERÇU
01

Les propriétaires, les propriétaires-bailleurs et les locataires passeront à l'avenir à l'assurance intégrée **(+37%)** au coût des assureurs traditionnels **(-23%)**.

APERÇU
02

La commodité est la principale raison pour laquelle les propriétaires, les propriétaire bailleur et les locataires préfèrent la protection embarquée.

APERÇU
03

L'expérience en matière de sinistres dans l'assurance des biens est médiocre, avec un NPS moyen de **-10** pour les propriétaires, les propriétaires-bailleurs et les locataires, pour tous les types de clients.

APERÇU
04

Ceux qui ont récemment fait une réclamation sont prêts à changer à un taux **4%** plus élevé que ceux qui n'ont pas récemment fait de réclamation.

APERÇU
05

72% des propriétaires, propriétaires-bailleurs et des locataires ne se sont pas vu proposer d'assurance au cours de leur processus de demande.

Hôte du Location à Court Terme - Aperçus

APERÇU
06

100% des hôtes veulent que leurs sites d'inscription à court terme (par exemple Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) offrent une protection des propriétaires en plus de la protection de l'hôte qui est incluse dans chaque réservation.

APERÇU
07

La commodité est la principale raison pour laquelle les hôtes seraient intéressés à souscrire une assurance propriétaire ou habitation sur leur site d'annonces de location préféré.

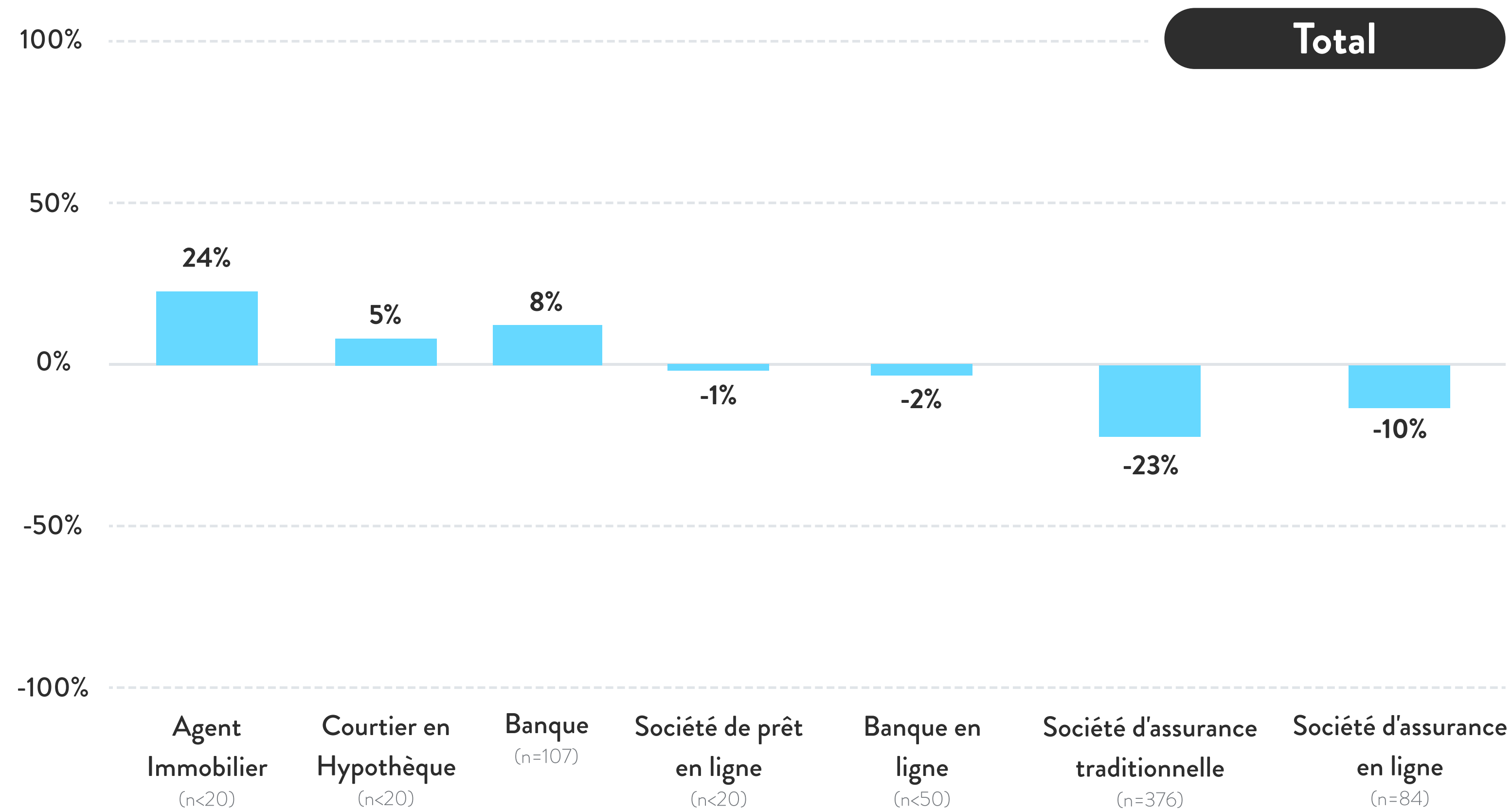
01

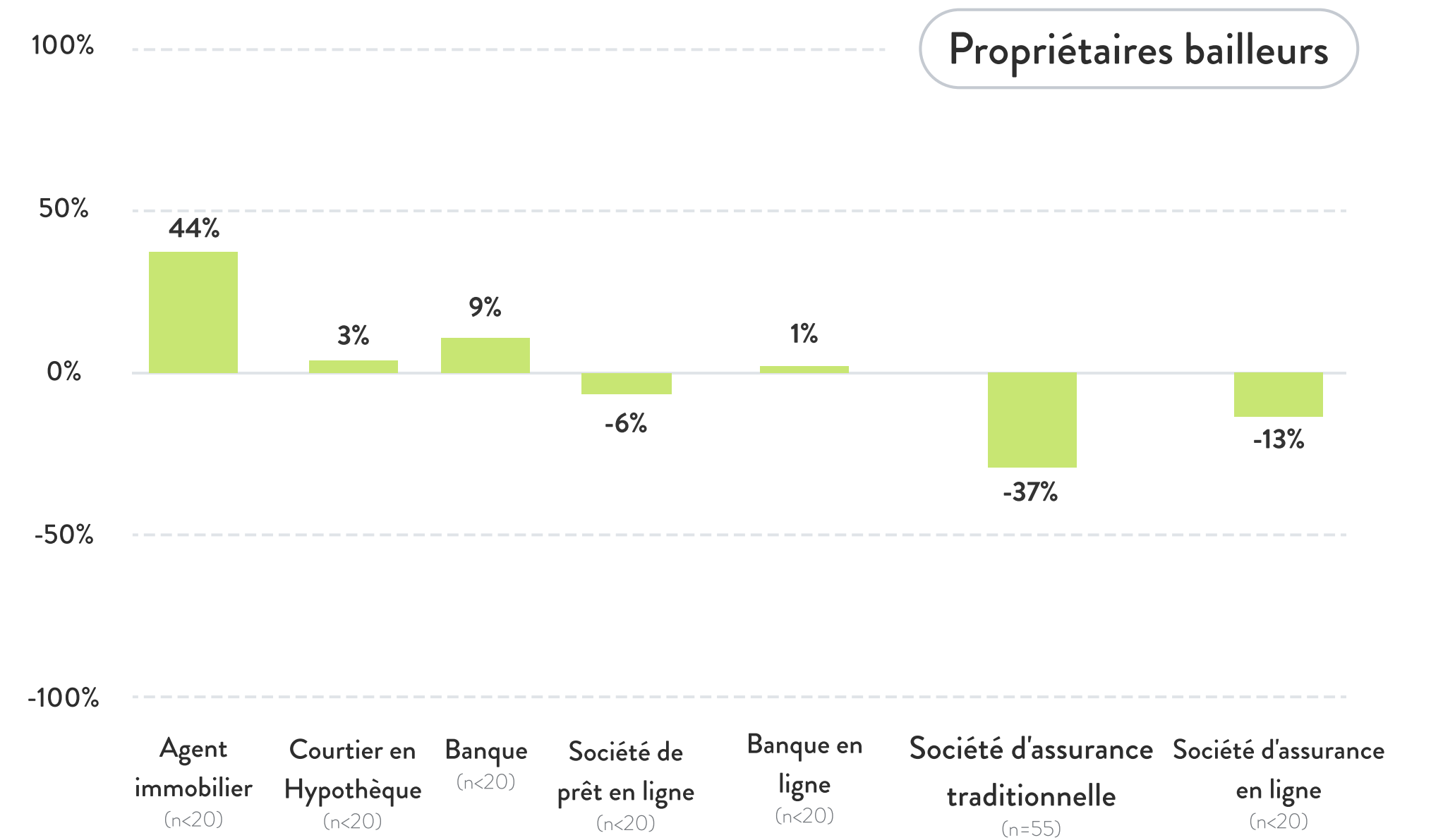
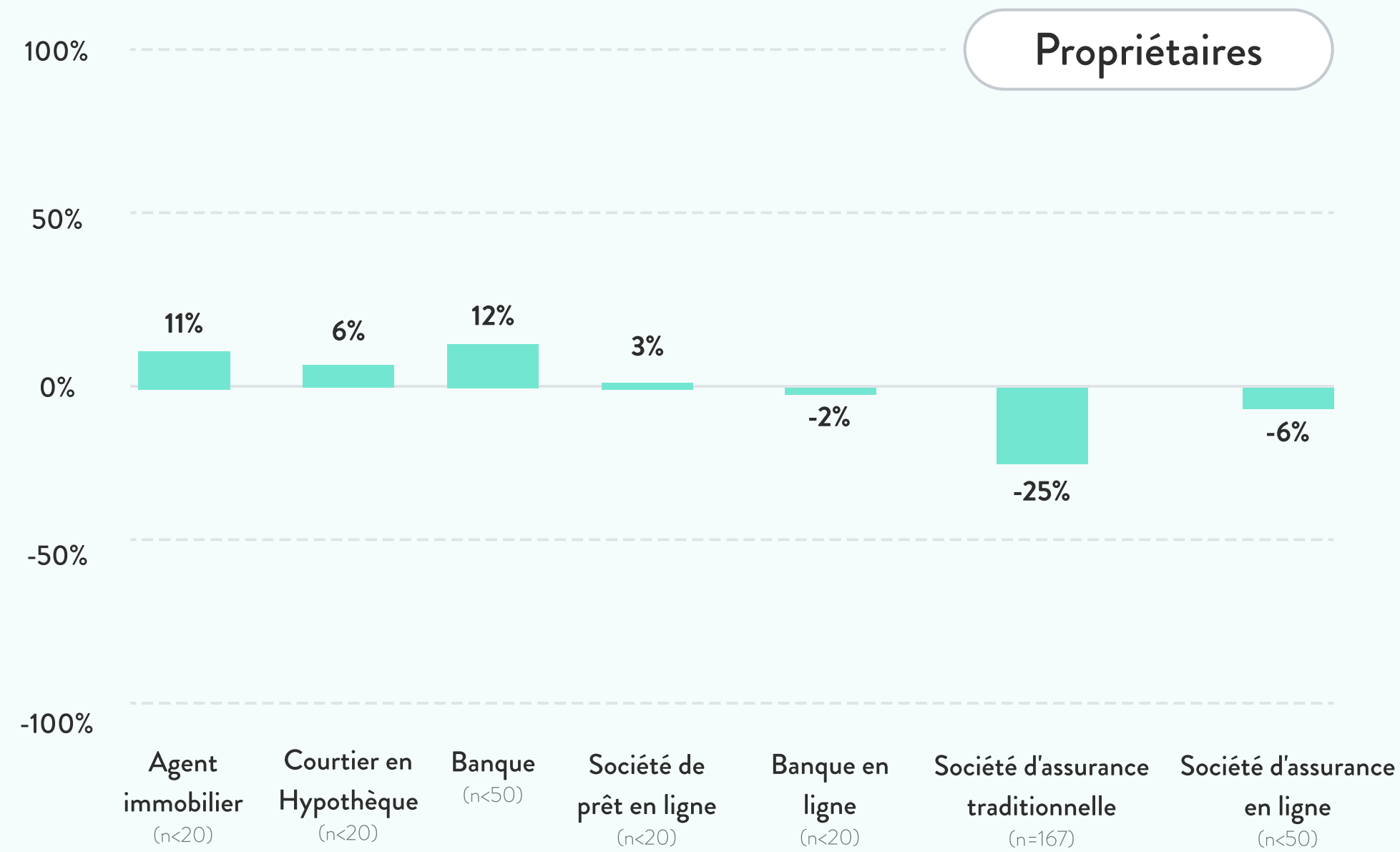
APERÇU

Les propriétaires, les propriétaires-bailleurs et les locataires passeront à l'avenir à l'assurance intégrée* (+37%) au coût des assureurs traditionnels (-23%)

* Les sources d'assurance intégrées comprennent les agents immobiliers (24%), les courtiers en prêts hypothécaires (5%) et les banques (8%)

“ Comment préféreriez-vous obtenir une assurance de biens à l'avenir? ”

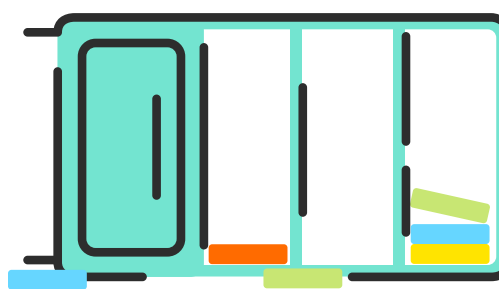
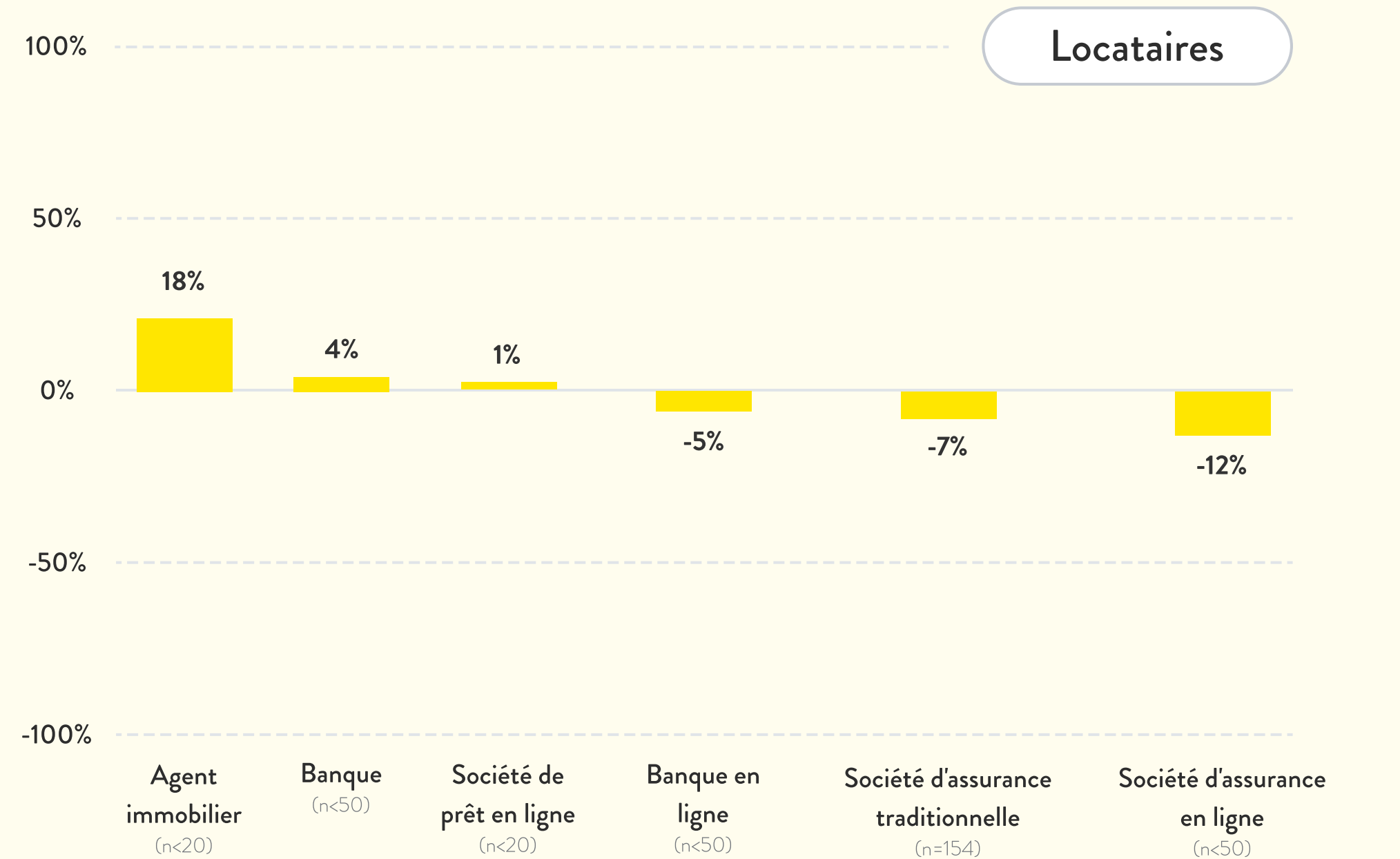




APERÇU 01



La majorité des clients ont “fortement l'intention” de se tourner vers des sources d'assurance embarquées à l'avenir, au détriment des assureurs traditionnels



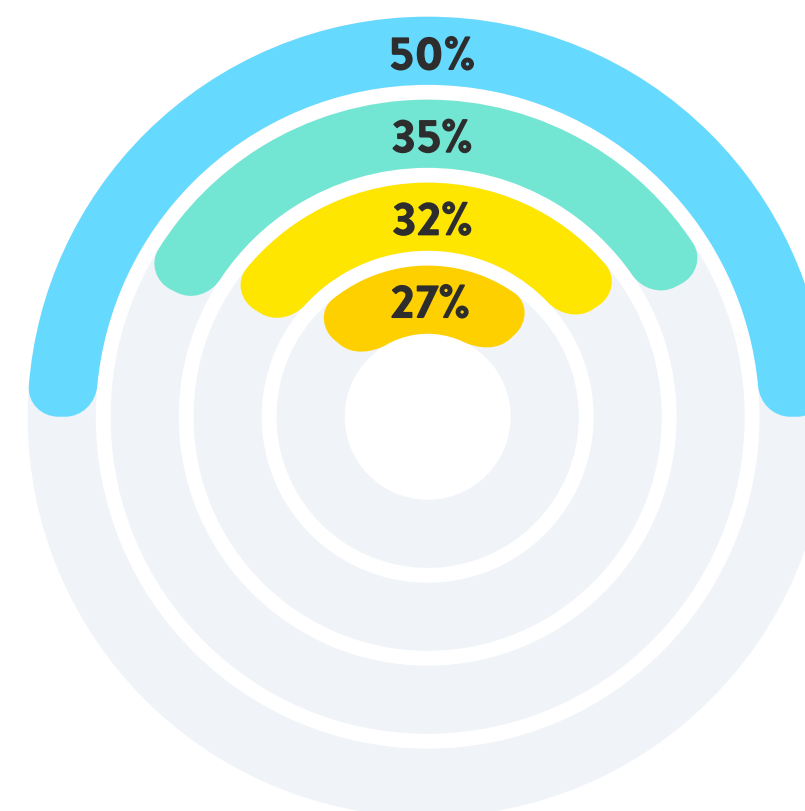
02



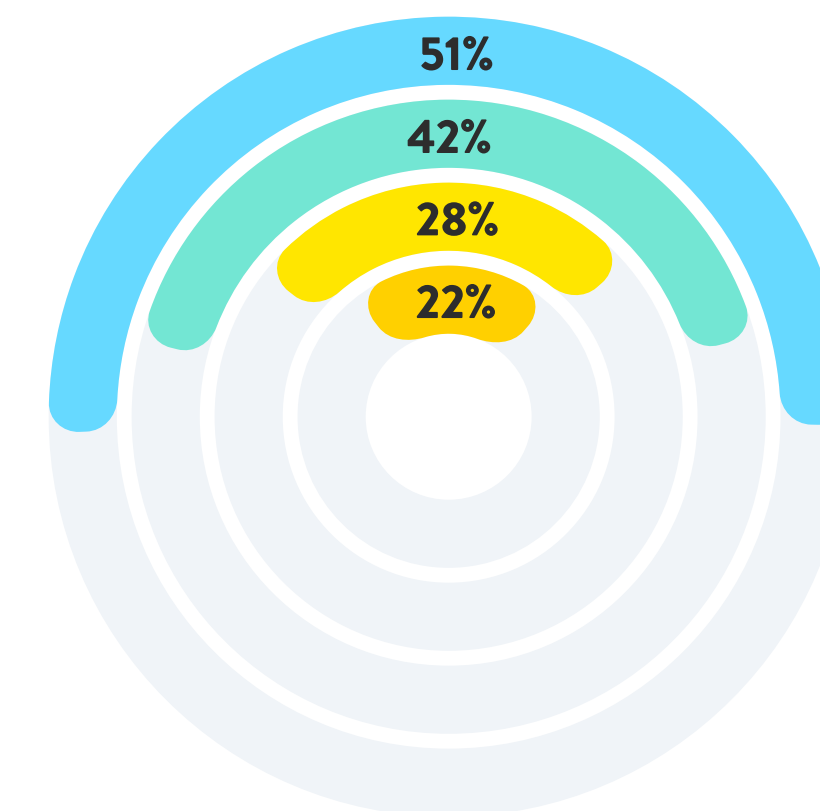
APERÇU

La commodité est la principale raison pour laquelle les propriétaires, les propriétaires-bailleurs et les locataires préfèrent l'assurance intégrée

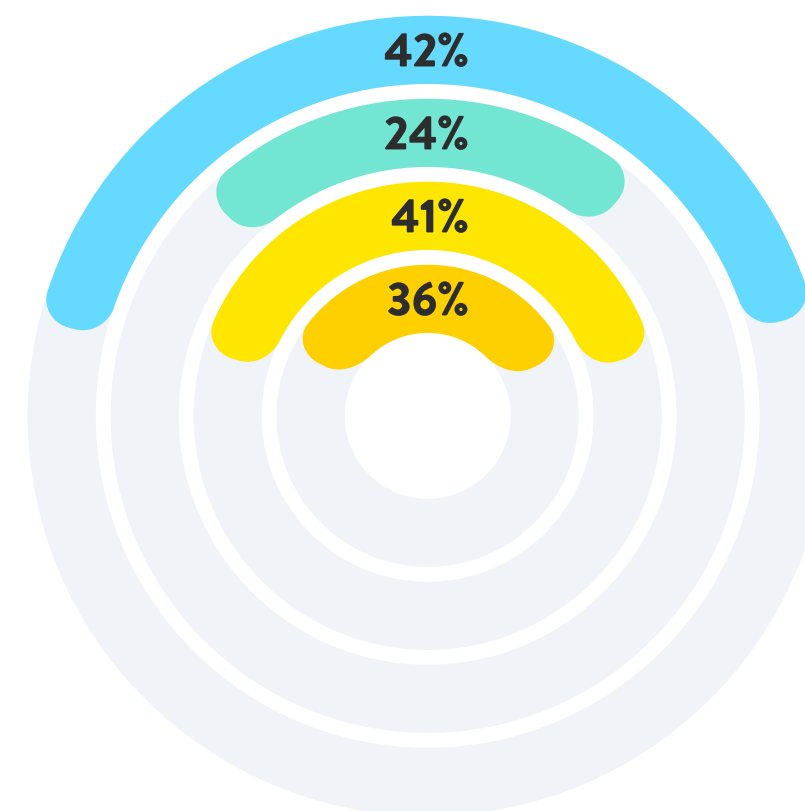
“ Pourquoi préféreriez-vous cette source?
Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent ”



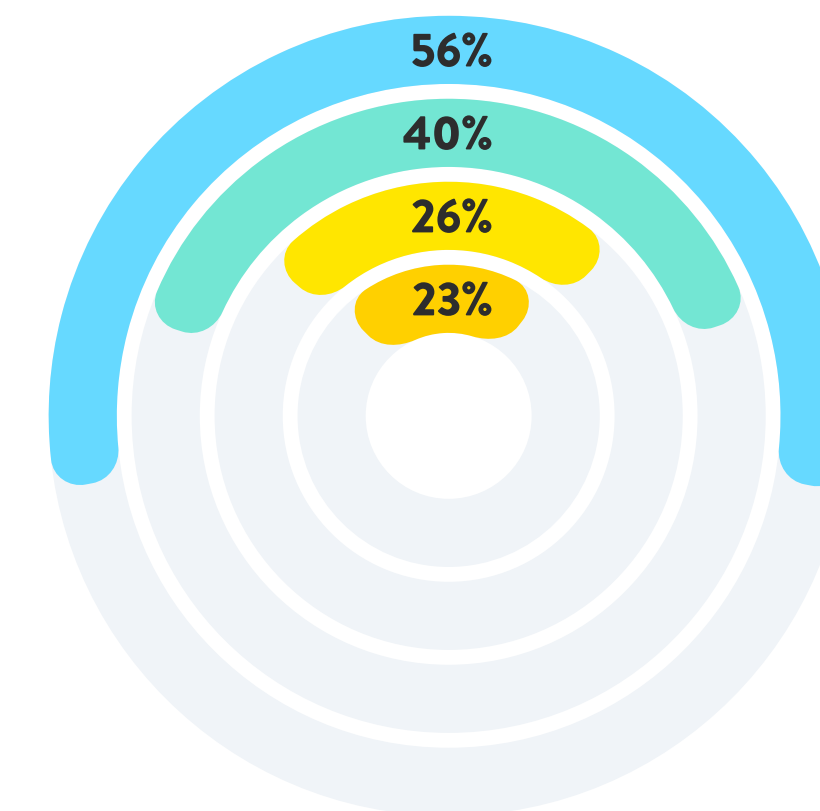
Total



Propriétaires



Propriétaire bailleurs



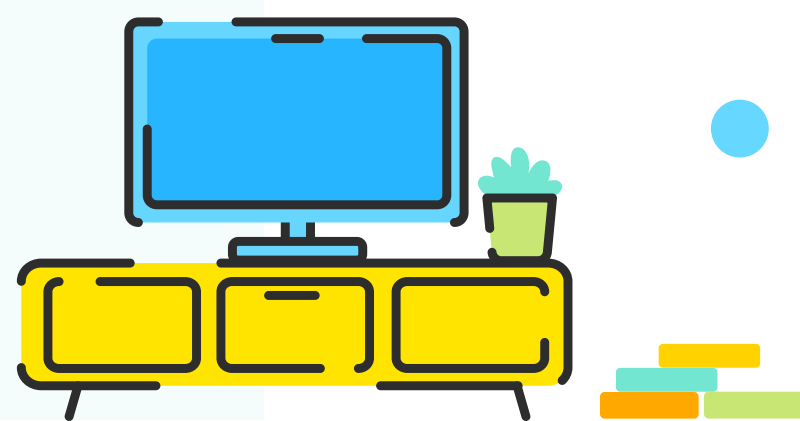
Locataires

● Commodité

● Confiance

● Coût

● Assurance sur mesure



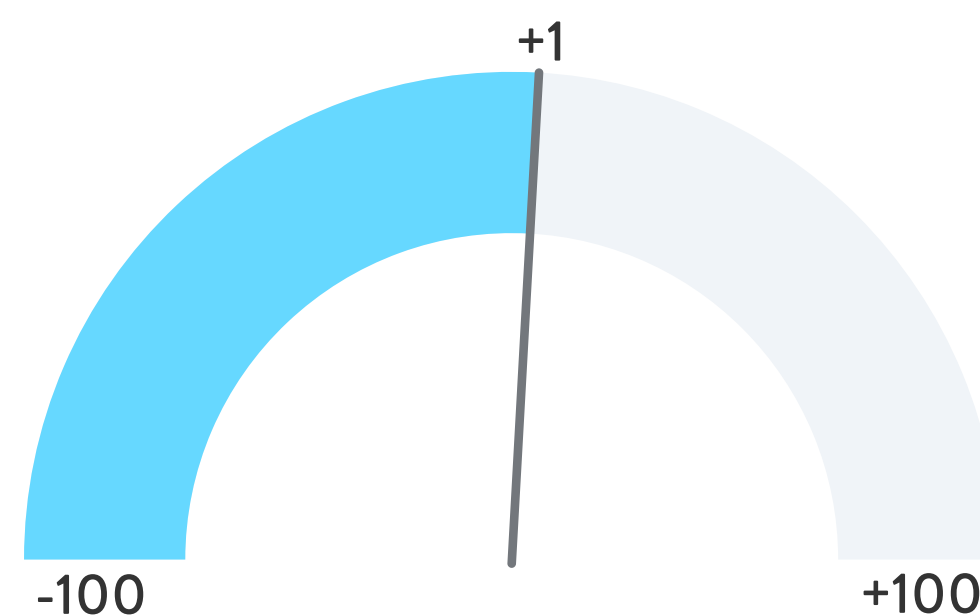
03A



APERÇU

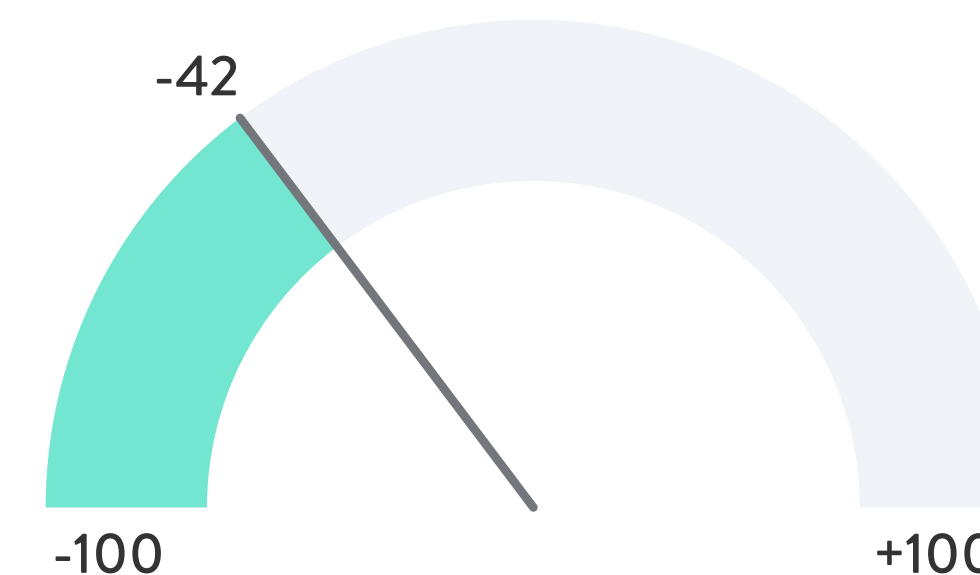
L'expérience en matière de sinistres dans l'assurance des biens est médiocre, avec un NPS moyen de -10 pour les propriétaires, les propriétaires-bailleurs et les locataires

“ En rétrospective, sur une échelle de 1 à 10, où 1 est une mauvaise expérience et 10 est une expérience formidable, comment évalueriez-vous le processus de demande d'indemnisation? ”



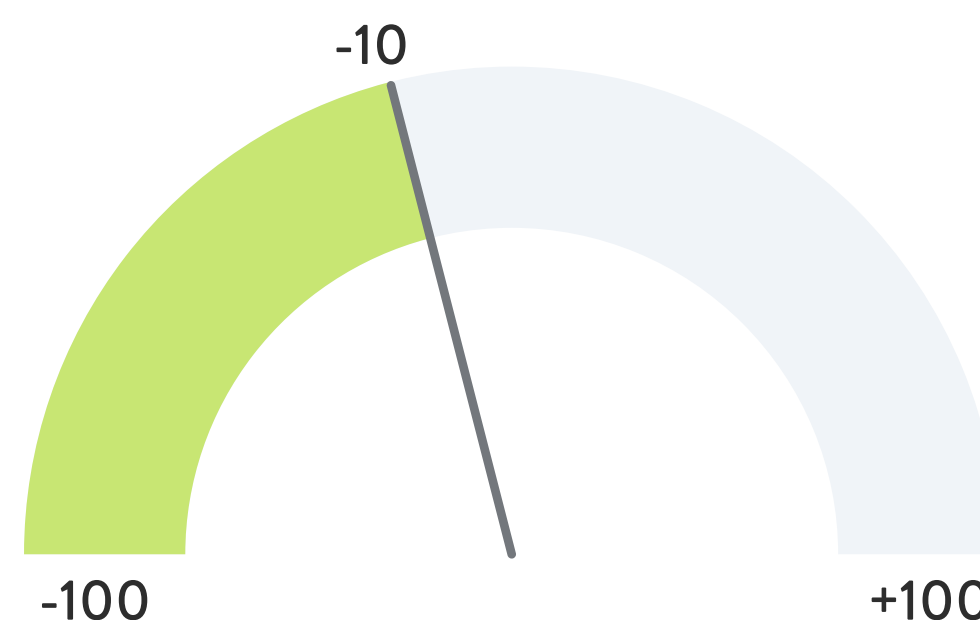
(n=88)

Propriétaires



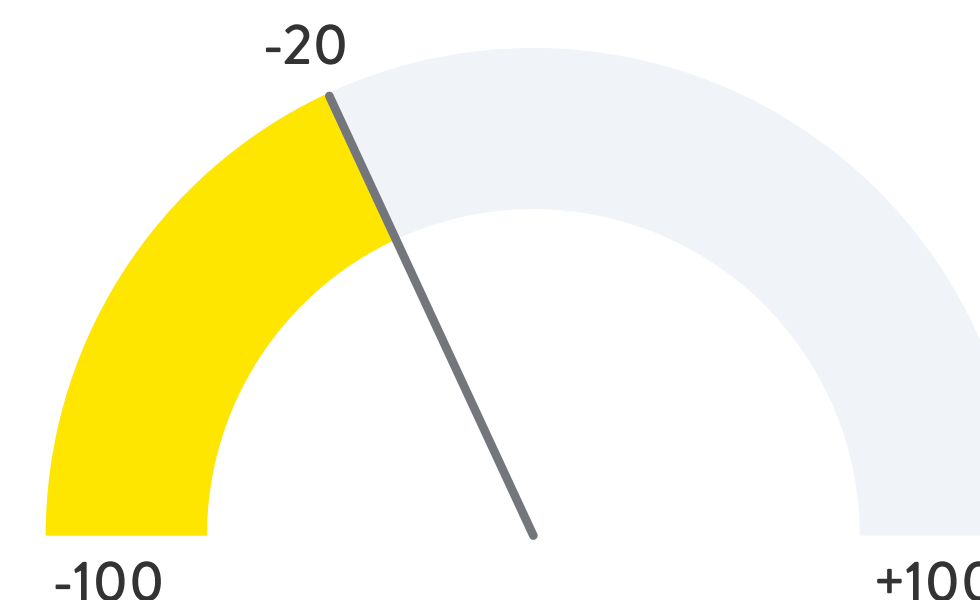
(n<50)

Propriétaire Bailleurs



(n=78)

Locataires



(n=64)

Hôtes

● NPS - Propriétaire

● NPS - Propriétaire bailleur

● NPS - Locataire

● NPS - Hôte d'une location à court terme

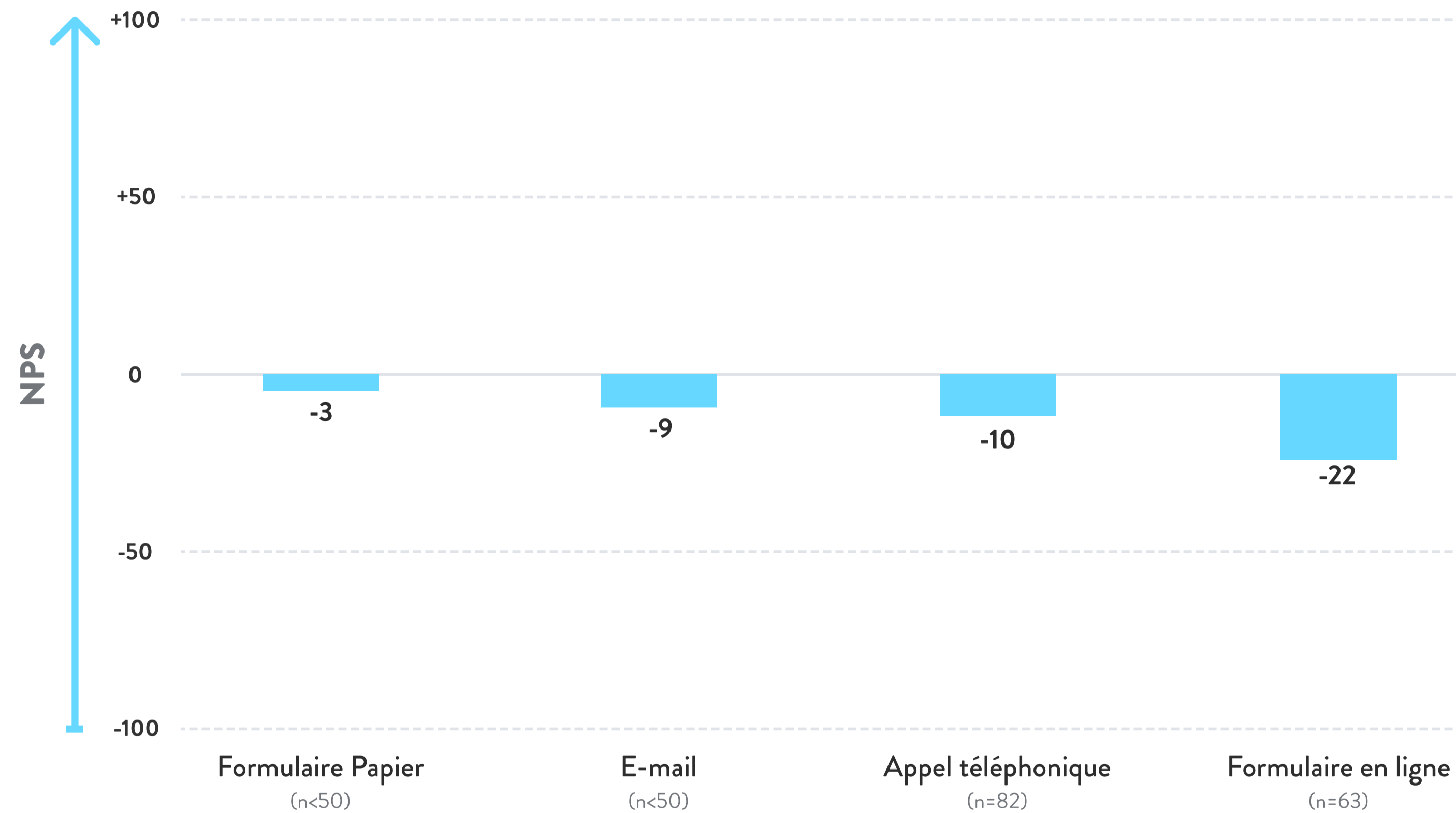
03_B



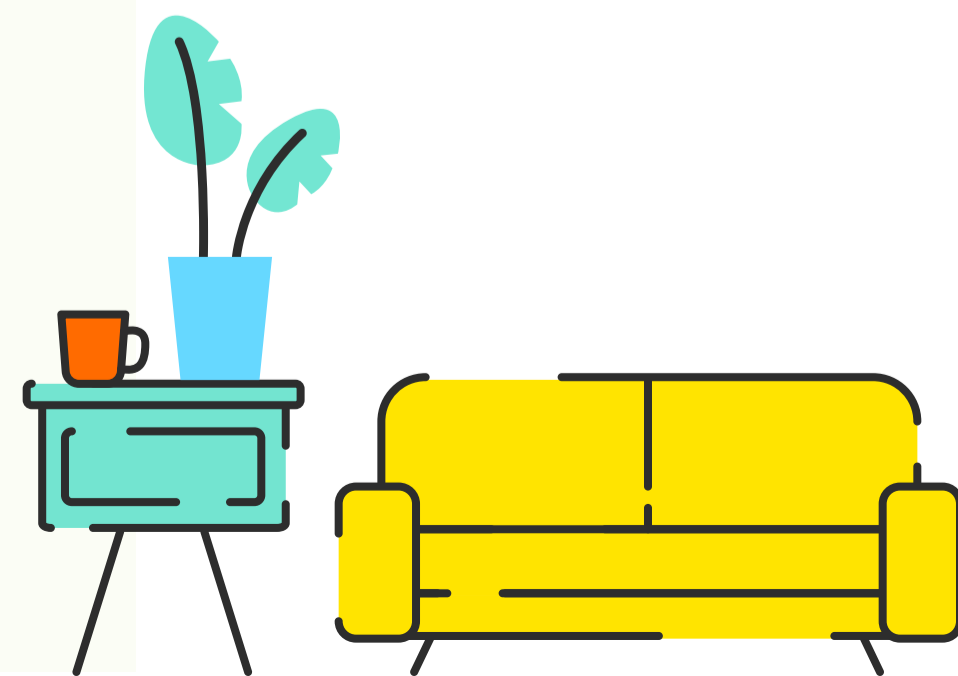
APERÇU

L'expérience des réclamations est la pire lorsque les réclamations sont faites via des formulaires en ligne ou des appels téléphoniques

“ En rétrospective, sur une échelle de 1 à 10, où 1 est une mauvaise expérience et 10 est une expérience formidable, comment évalueriez-vous le processus de demande d'indemnisation? ”



● NPS

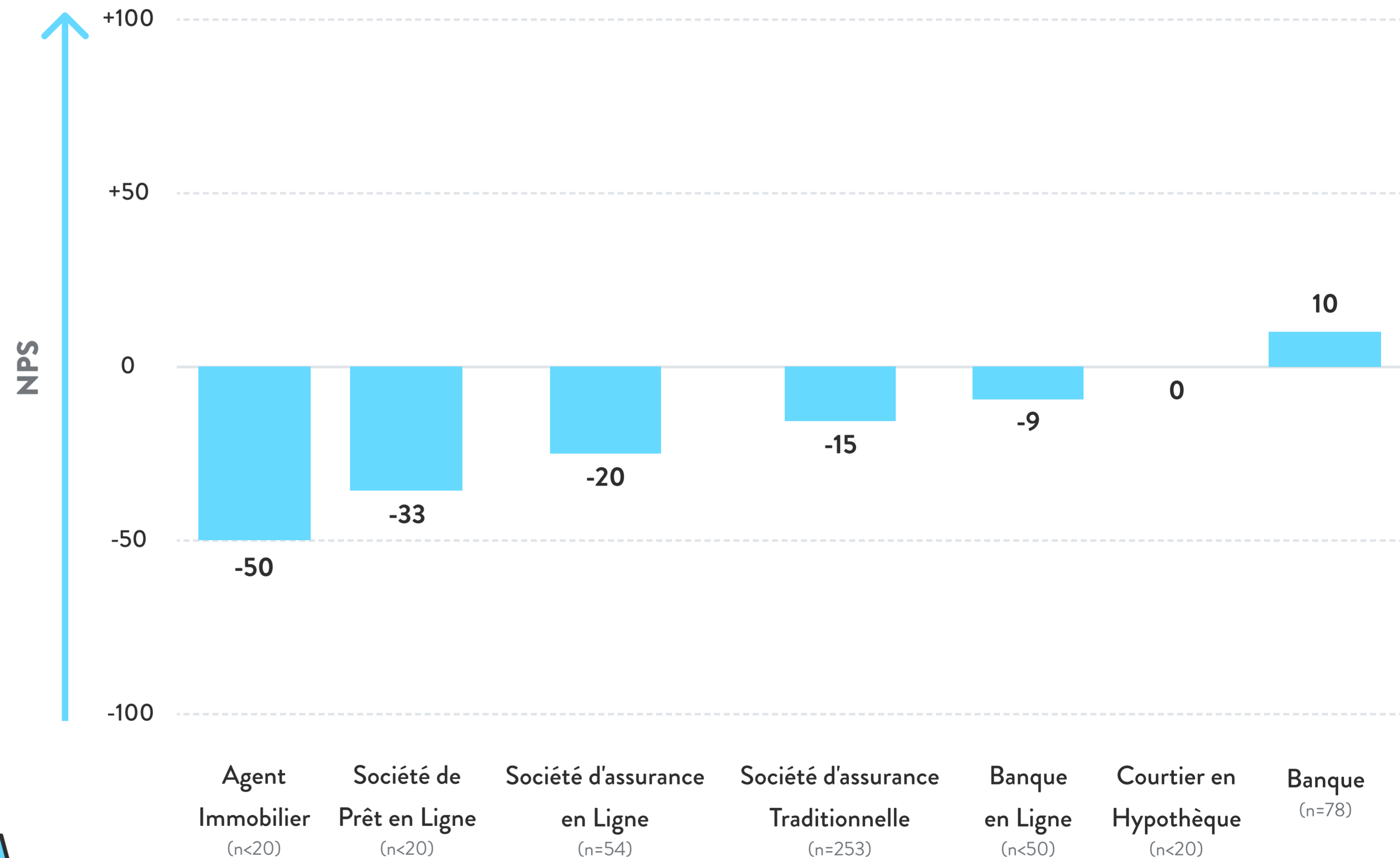


03c

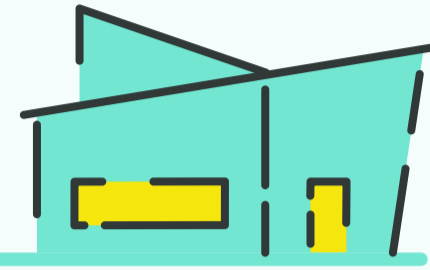
APERÇU

Le NPS est faible, quel que soit l'endroit où les clients ont souscrit une assurance

“ En rétrospective, sur une échelle de 1 à 10, où 1 est une mauvaise expérience et 10 est une expérience formidable, comment évalueriez-vous le processus de demande d'indemnisation? ”



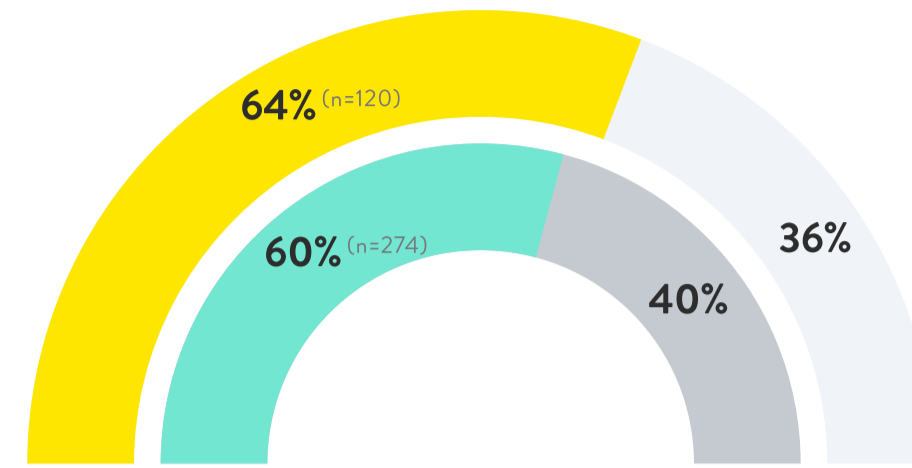
04



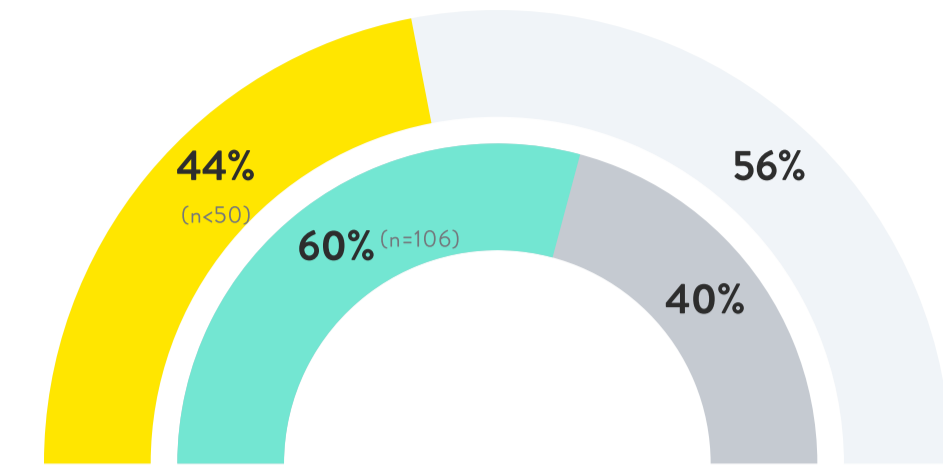
APERÇU

Ceux qui ont récemment fait une réclamation sont prêts à changer à un taux 4% plus élevé que ceux qui n'ont pas récemment fait de réclamation

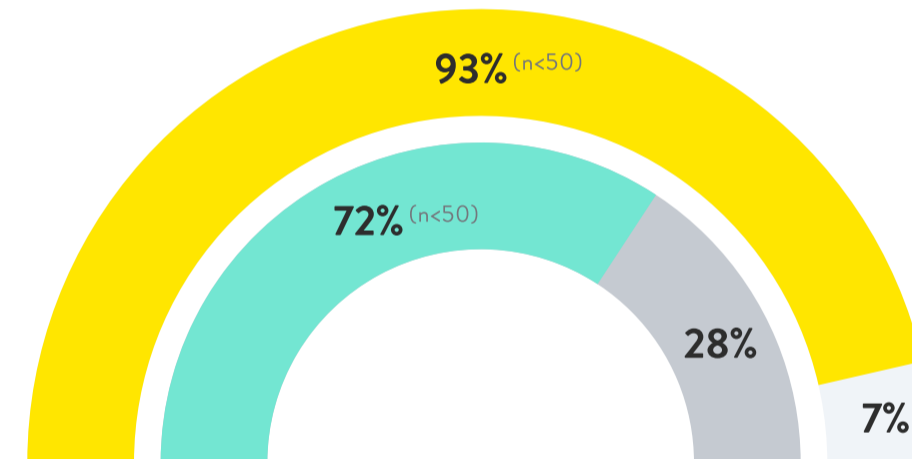
“ Avez-vous eu besoin de faire une demande d'indemnisation? ”



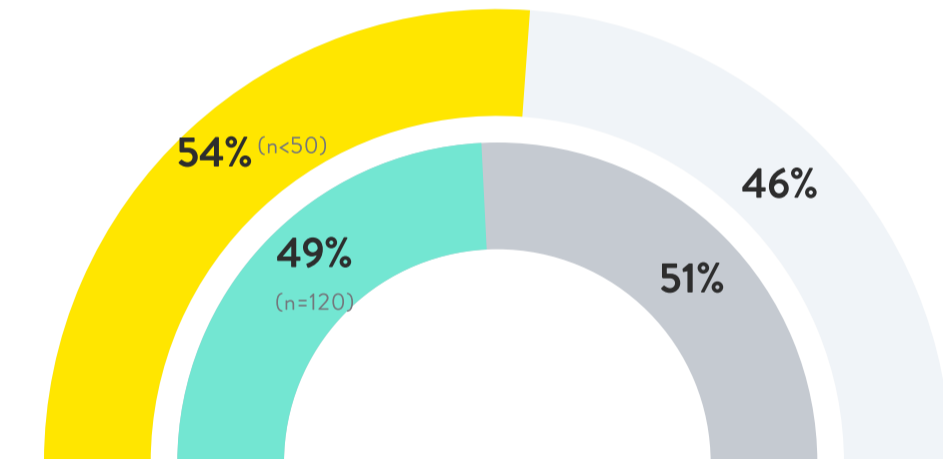
Total



Propriétaires

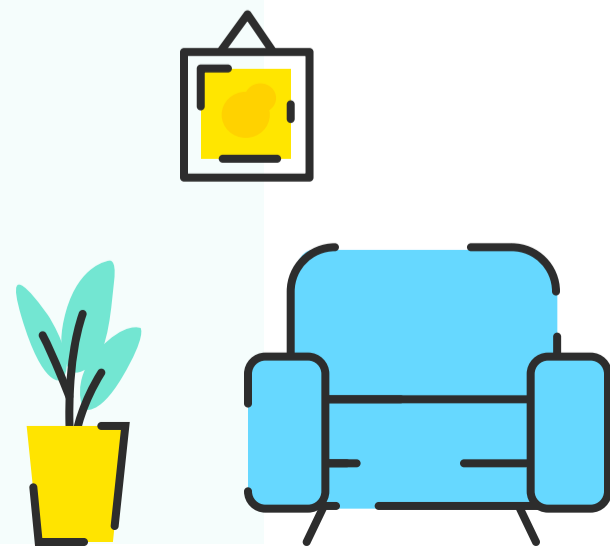


Propriétaire bailleur



Locataire

- Oui, j'ai fait une demande d'indemnisation - je suis prêt à changer
- Non, je n'ai pas fait de demande d'indemnisation - je suis prêt à changer
- Oui, j'ai fait une demande d'indemnisation - je ne suis pas prêt à changer
- Non, je n'ai pas fait de demande d'indemnisation - je ne suis pas prêt à changer



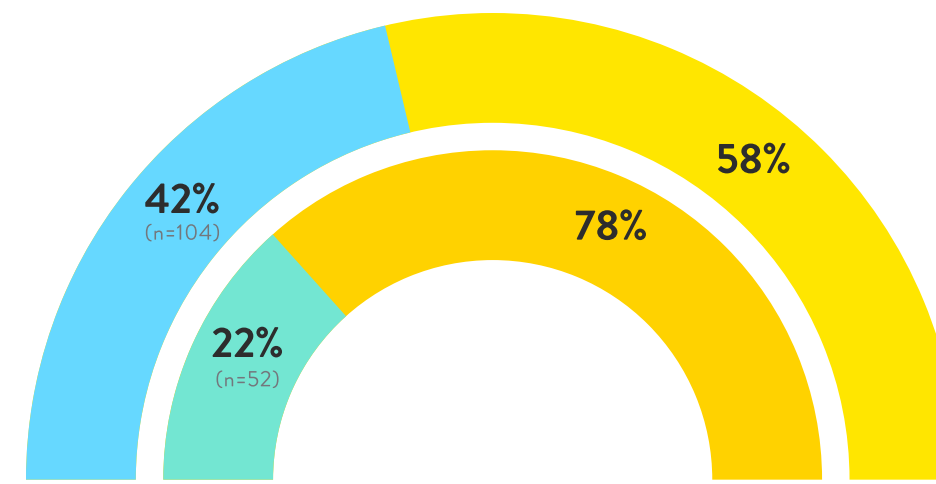
05



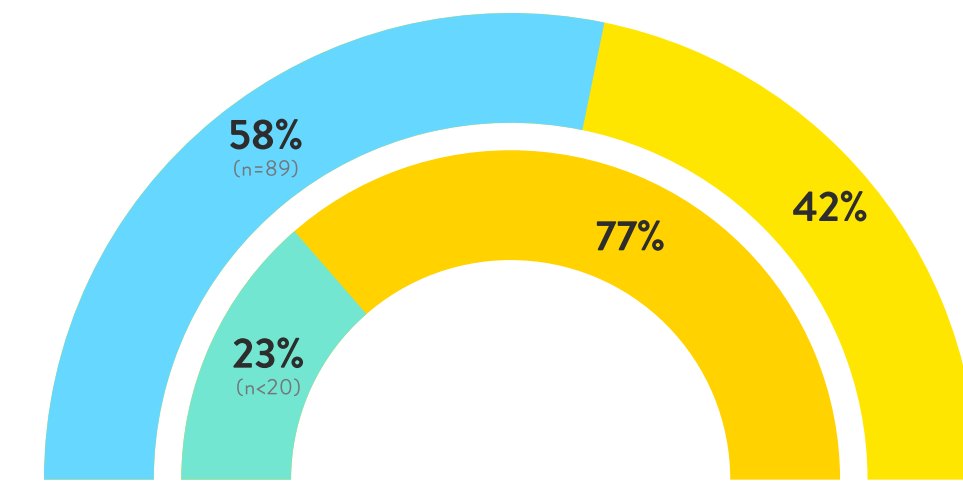
APERÇU

72% des clients propriétaires, locataires et locataires ne se sont pas vu proposer d'assurance au cours de leur processus de demande

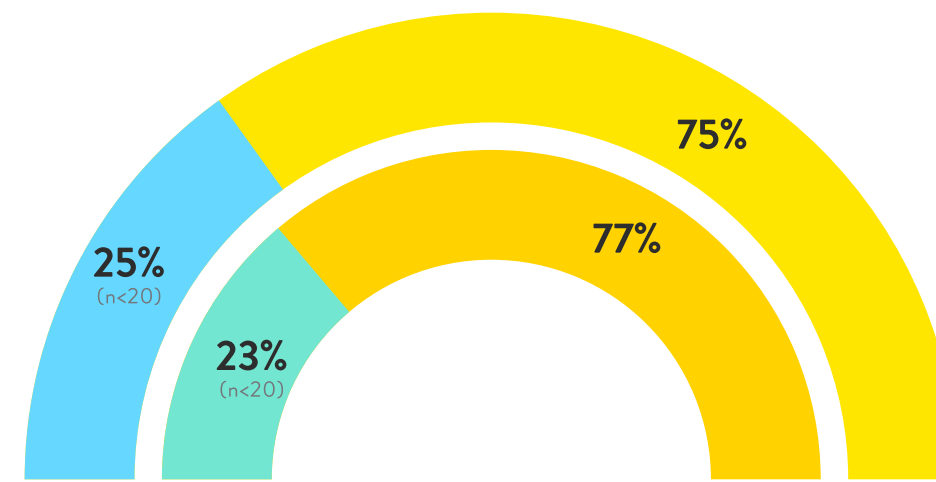
“ Vous avez indiqué que vous n'avez pas obtenu d'assurance de biens auprès des sources suivantes. Veuillez indiquer pourquoi? ”



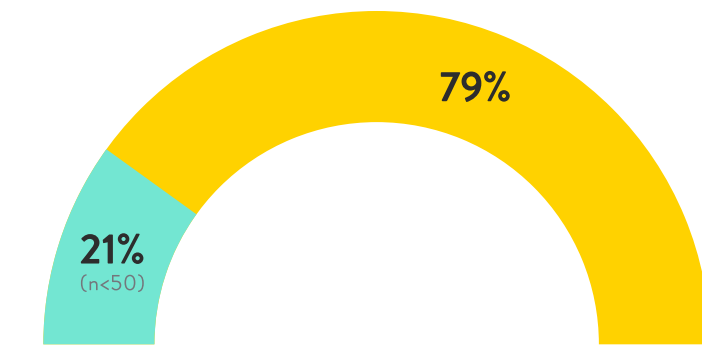
Total



Propriétaires



Propriétaire Bailleurs



Locataires

- Ma banque m'a proposé une assurance lors de ma demande de prêt
- Mon agent immobilier m'a proposé une assurance lors de la signature du contrat
- Ma banque **ne m'a pas** proposé d'assurance lors de ma demande de prêt
- Mon agent immobilier **ne m'a pas** proposé d'assurance lors de la signature du contrat

HÔTE D'UNE LOCATION

À COURT TERME



06

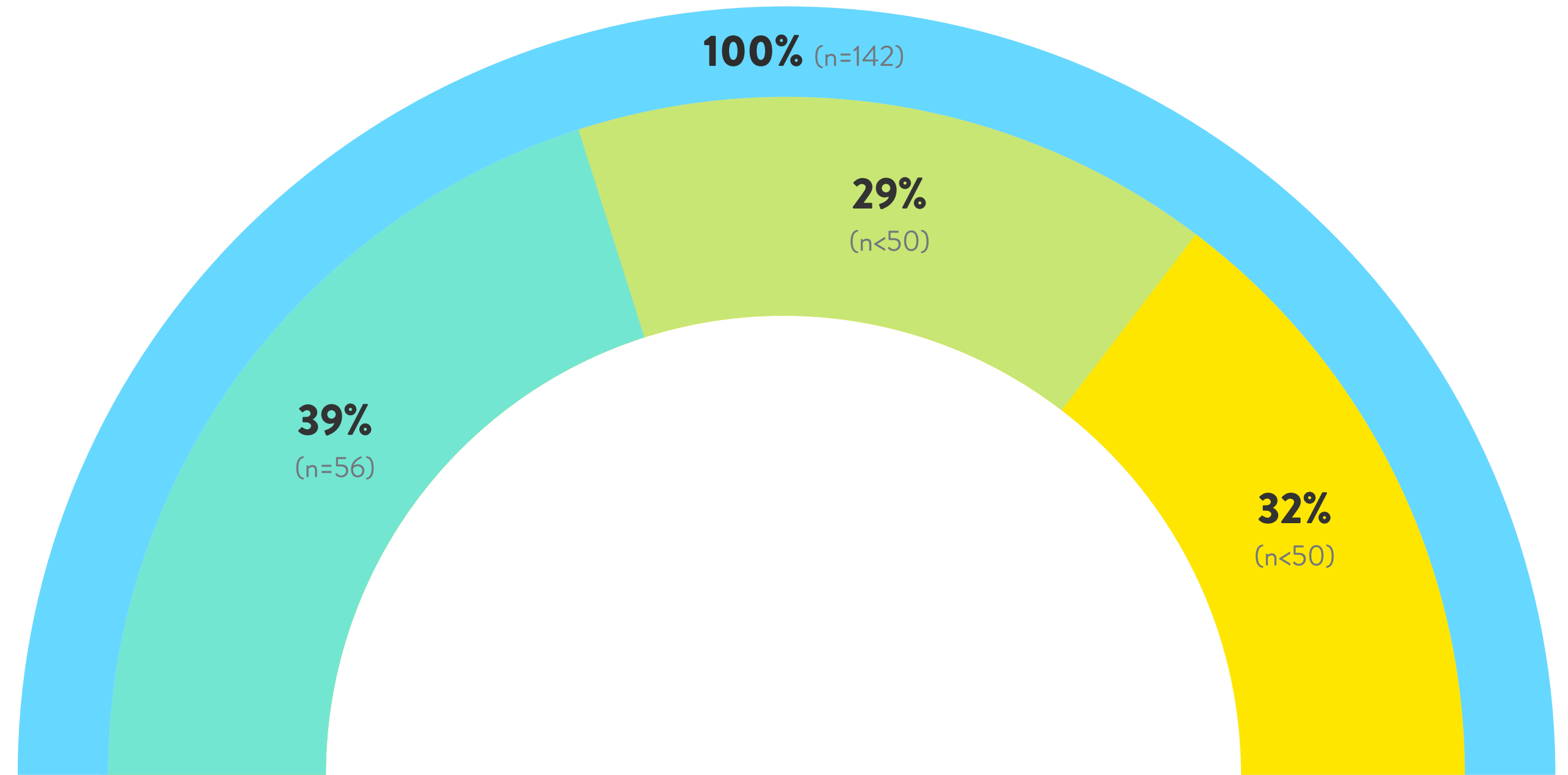


APERÇU

100% des hôtes veulent que leurs sites d'inscription à court terme (par exemple Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) offrent une protection des propriétaires en plus de la protection de l'hôte qui est incluse dans chaque réservation

Lorsqu'on lui a demandé pourquoi ils le souhaitent, 29% des hôtes favorisent le paiement moins de leur site d'inscription de location à court terme, tandis que 39% préfère payer moins pour la police d'assurance propriétaire ou propriétaire

“ Si vous pouviez obtenir une assurance propriétaire ou une assurance habitation de votre site de location à court terme préféré, seriez-vous intéressé par cette offre? ”



- Intéressé par la souscription d'une assurance propriétaire/habitation
- Répondants qui ont préféré souscrire une assurance propriétaire/propriétaire bailleur avec une offre à prix réduit
- Répondants qui ont préféré souscrire une assurance propriétaire/propriétaire bailleur avec un rabais sur les frais d'inscription à la location
- Répondants qui avaient d'autres préférences lors de l'achat d'une assurance propriétaire/propriétaire bailleur
- Pas intéressé par la souscription d'une assurance propriétaire/habitation

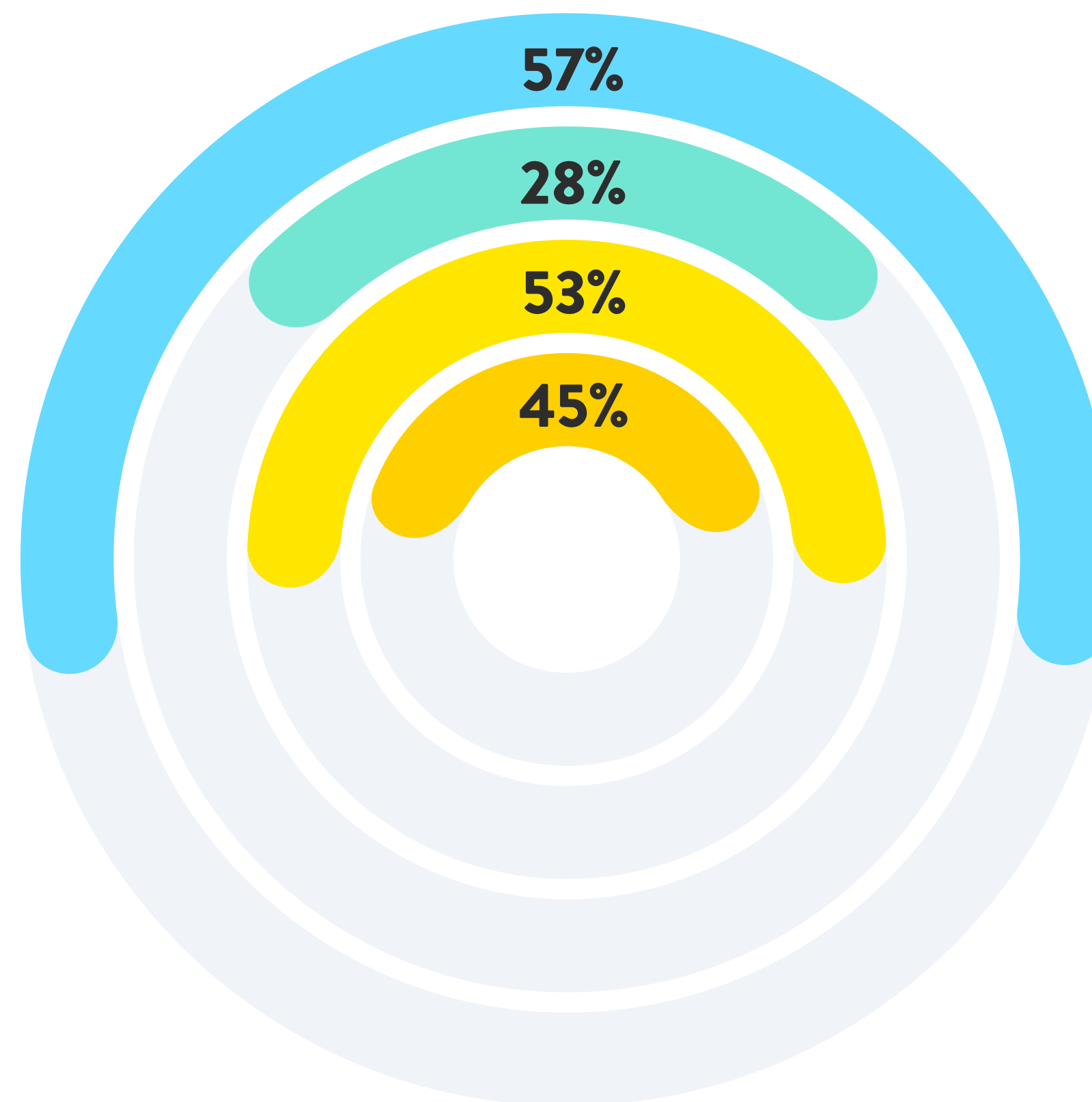
07



APERÇU

La commodité est la principale raison pour laquelle les hôtes seraient intéressés à souscrire une assurance propriétaire ou assurance propriétaire bailleur sur leur site d'annonces de location préféré

“ Pourquoi préféreriez-vous recevoir de telles offres? Sélectionnez tout ce qui s'applique ”



● Commodité

● Confiance

● Coût

● Assurance sur mesure



COVER GENIUS

THE EMBEDDED INSURANCE PROPERTY REPORT: FRANCE

Insights and trends from over **600**
Homeowners, Landlords, and Tenants



WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



Homeowners

Those who own a property and currently live in the property



Landlords

Those who own one or more investment properties



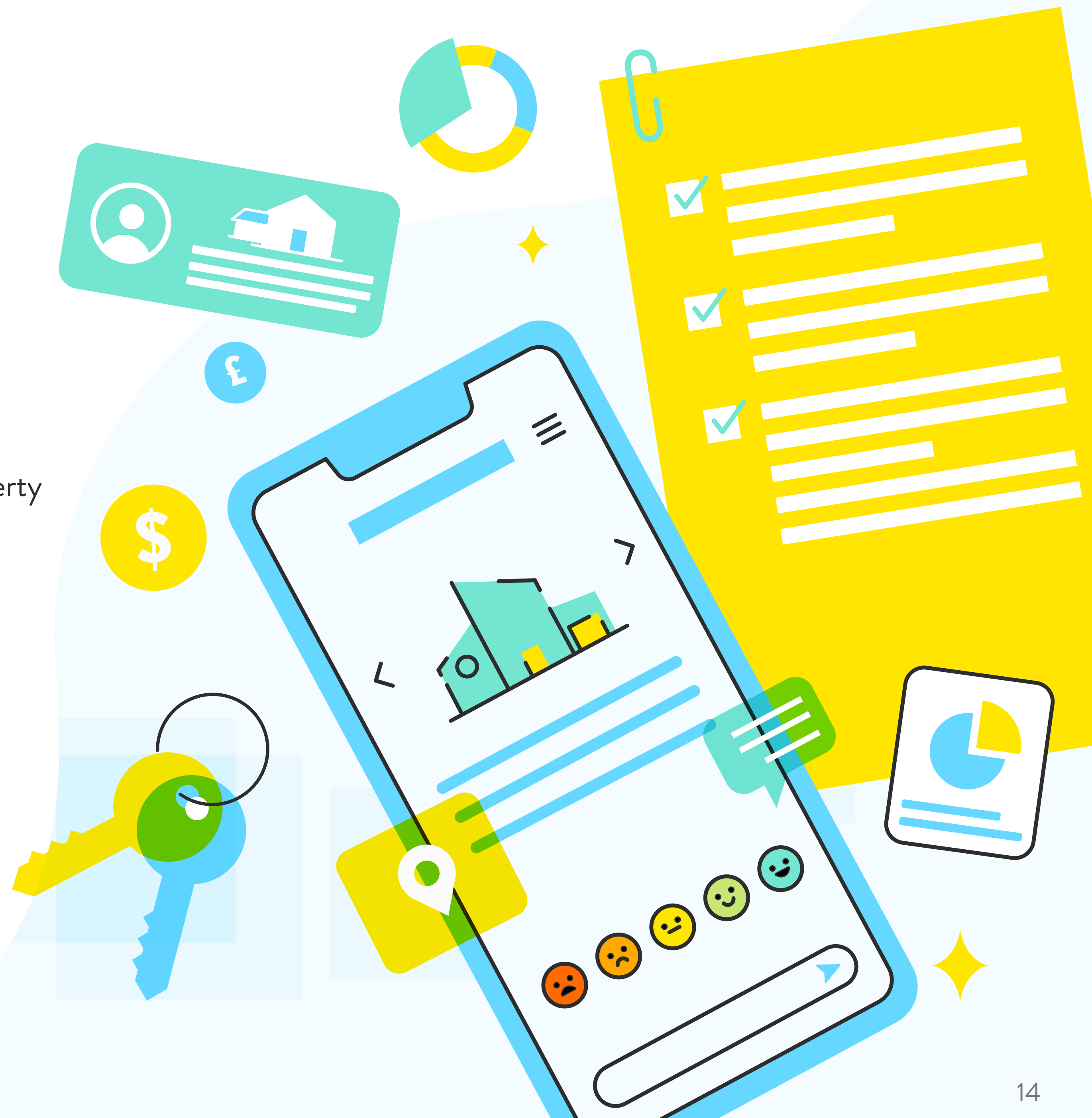
Tenants

Those who are currently leasing a property



Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



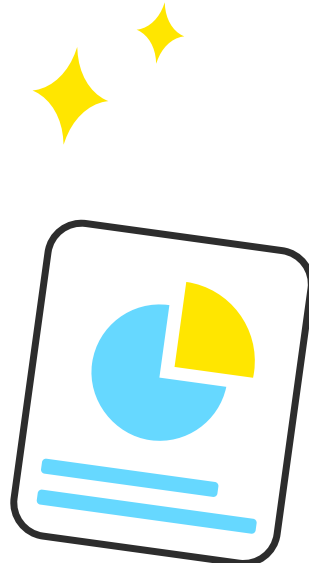
WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded insurance, and research firm Momentive.ai, examines consumer interest in a new model of insurance distribution where realtors, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during the application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of 600 census-balanced Tenants, Landlords and Homeowners in France. The report is part of a global series that includes France, Argentina, Australia, Brazil, Canada, Germany, India, Indonesia, Italy, Mexico, Singapore, South Korea, Thailand, UK, US and Vietnam.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at covergenius.com/research.



EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that “second step” when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional insurers.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

Property Insurance - Insights

INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Tenants will switch to embedded insurance sources in the future **(+37%)** at the cost of traditional insurers **(-23%)**.

INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Tenants prefer embedded protection.

INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **-10** across Homeowners, Tenants and Landlords.

INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **4%** higher than those who have not recently made a claim.

INSIGHT 05

72% of Homeowners, Landlords and Tenants were not offered insurance during their application process.

Short-Term Rental Hosts - Insights

INSIGHT 06

100% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking.

INSIGHT 07

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favoured rental listing site.

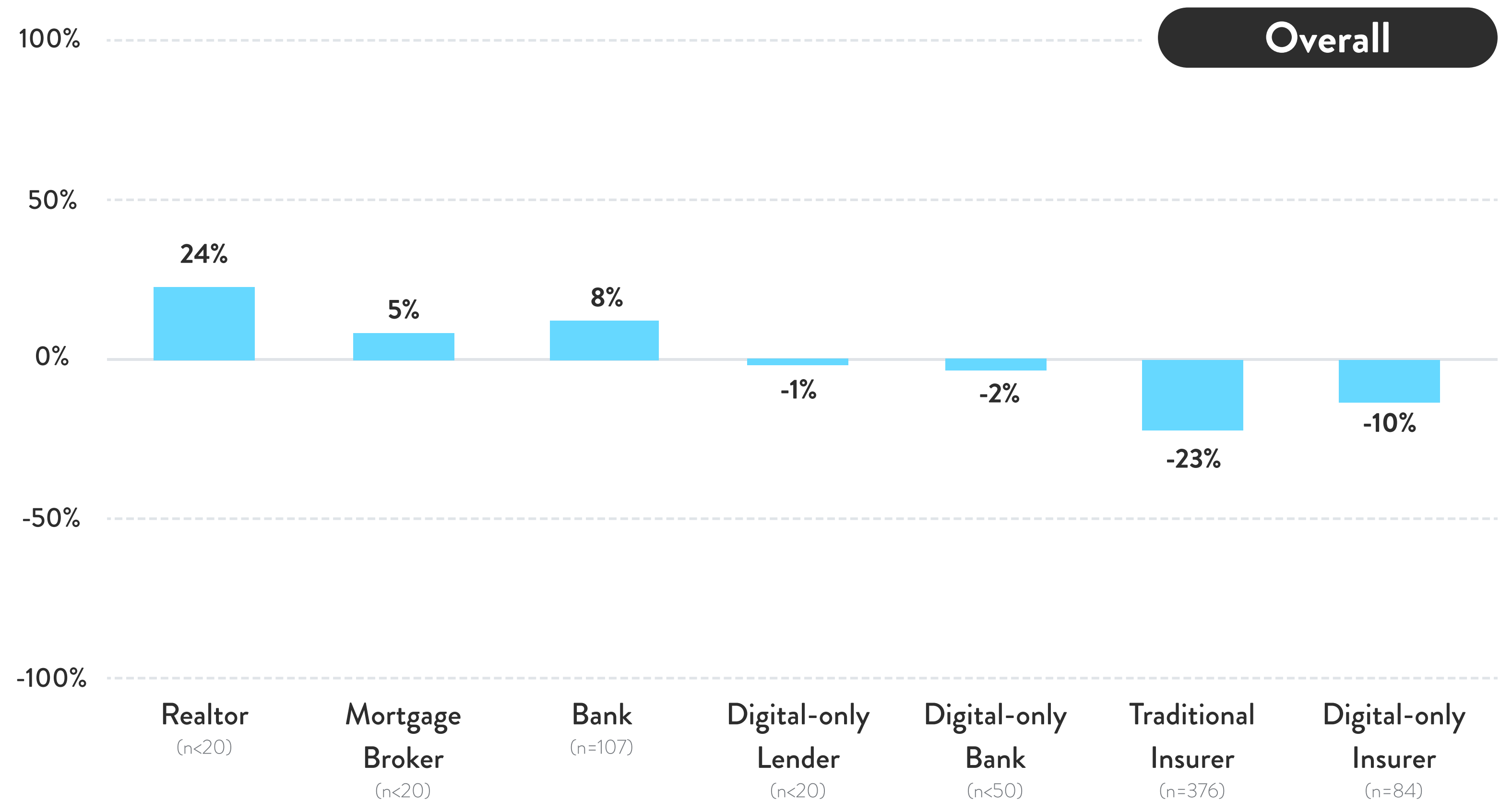
01

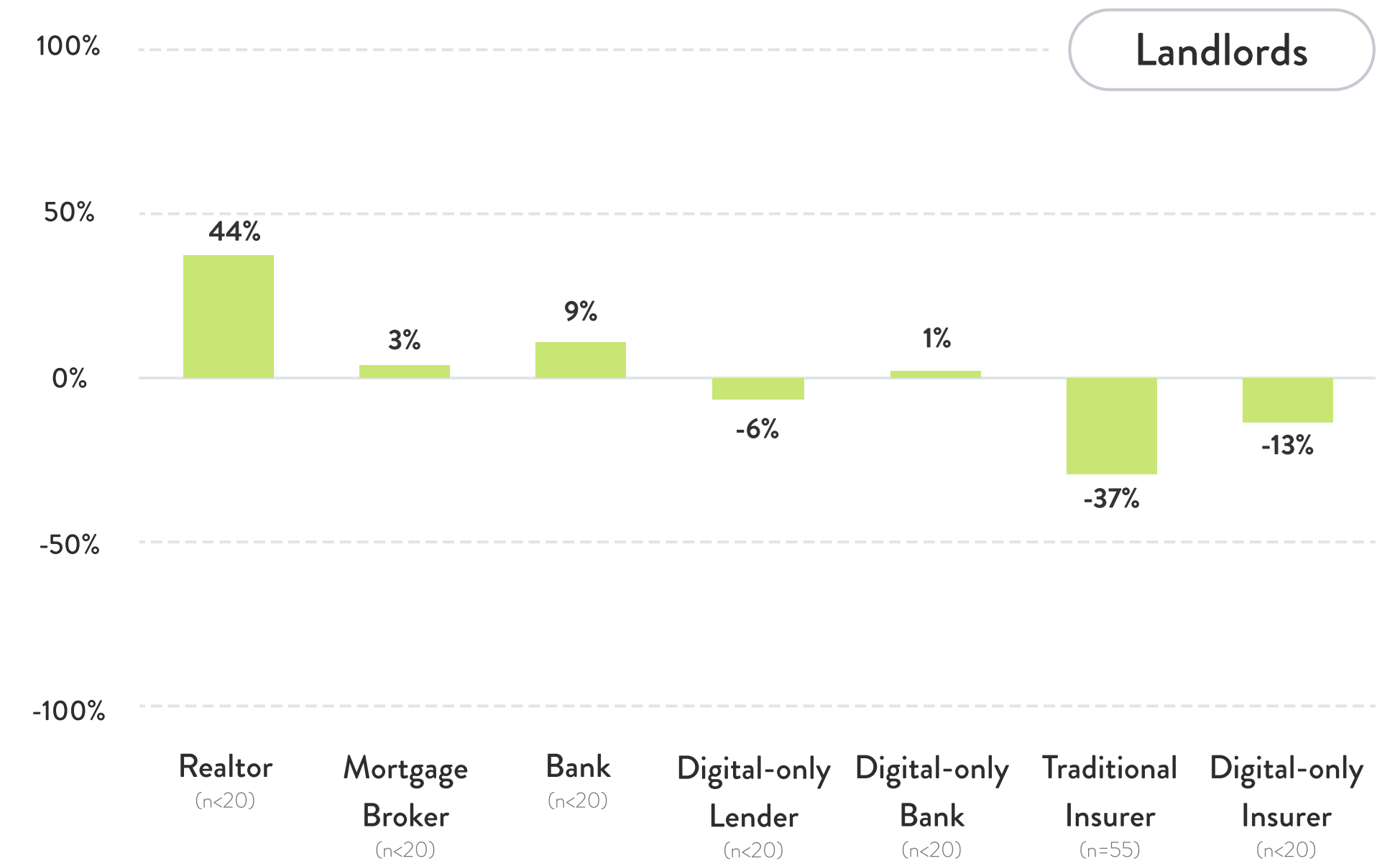
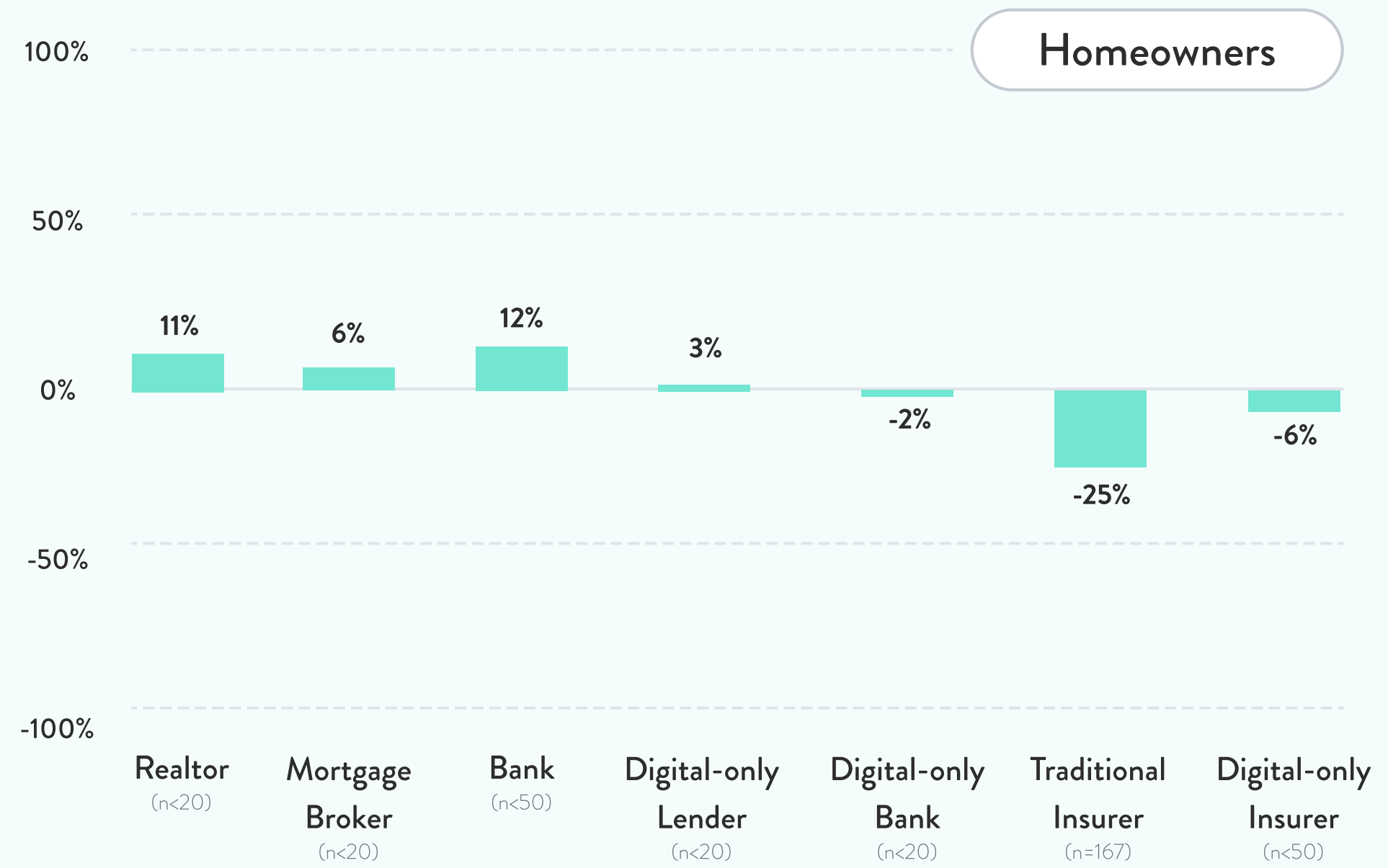
INSIGHT

Homeowners, Landlords and Tenants will switch to embedded insurance sources* in the future (+37%) at the cost of traditional insurers (-23%)

* Embedded insurance sources include realtors (24%), mortgage brokers (5%), and banks (8%)

“ How would you prefer to get property insurance in the future? ”

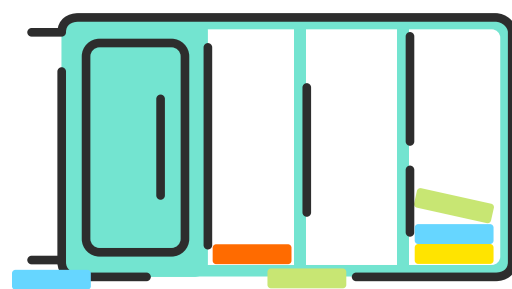
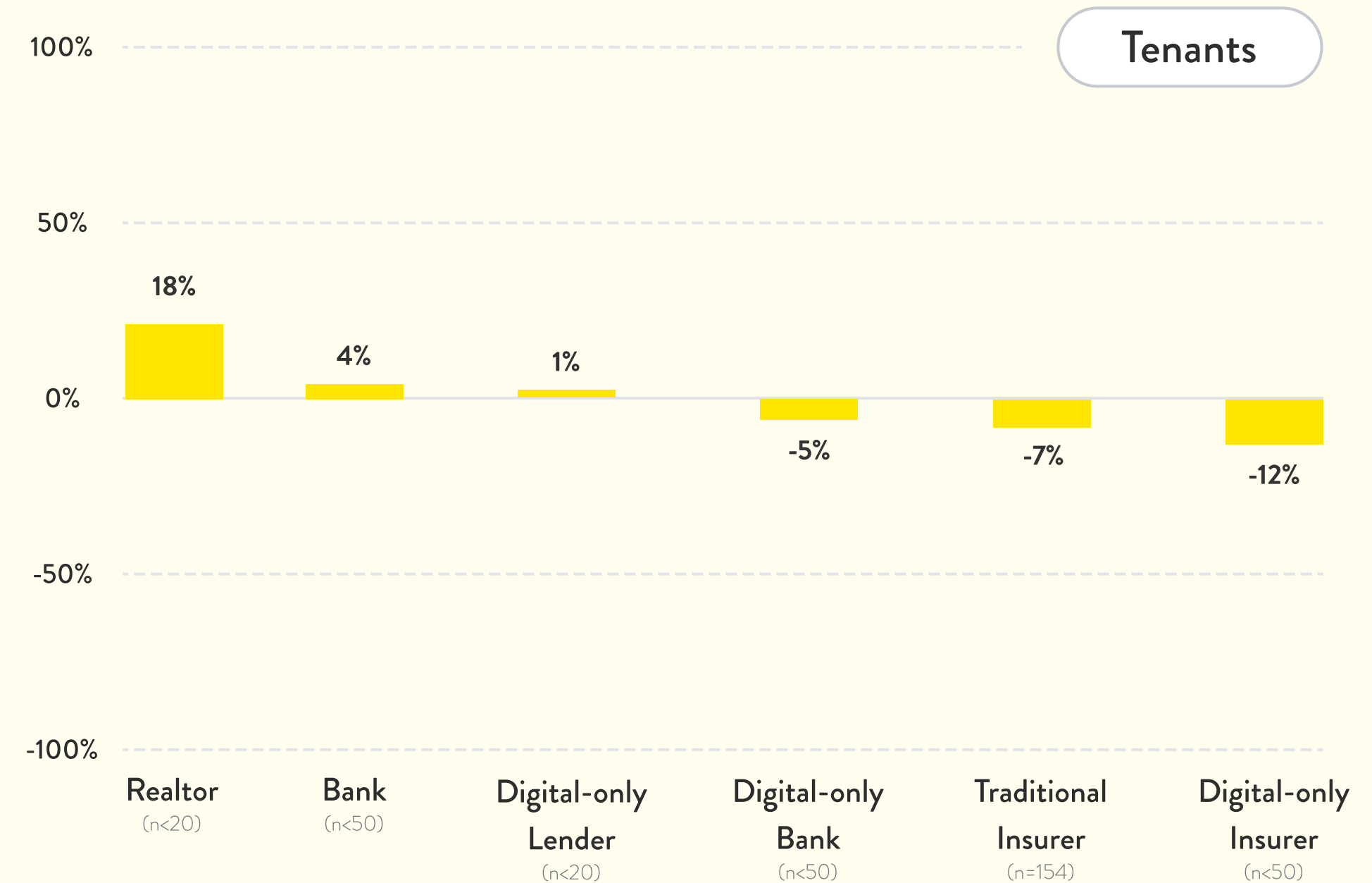




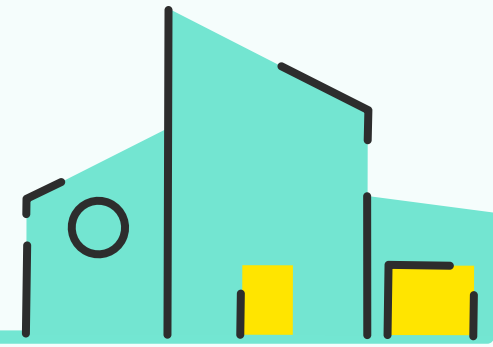
INSIGHT 01



The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional insurers



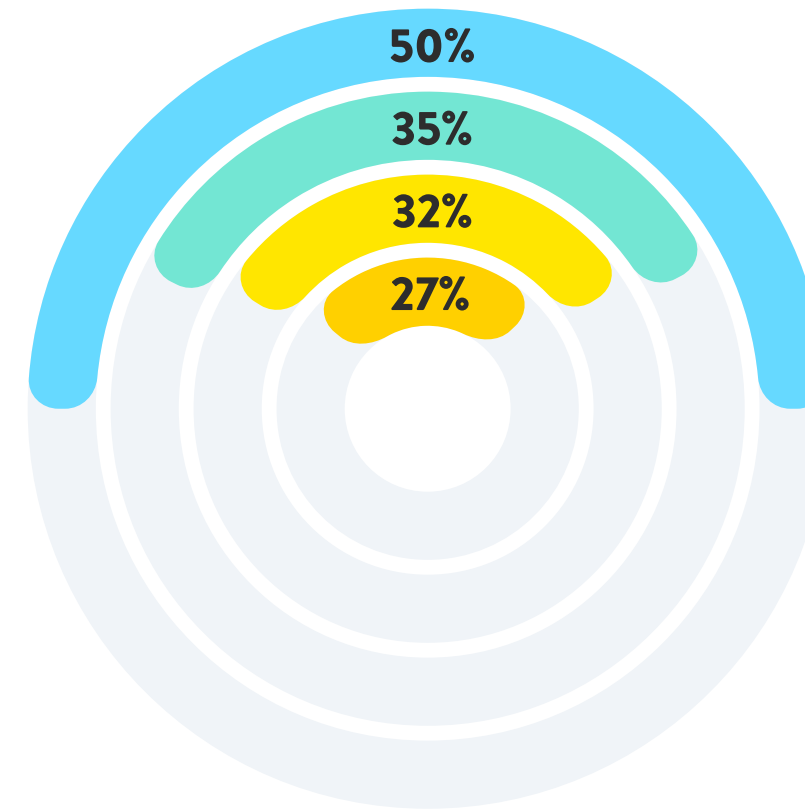
02



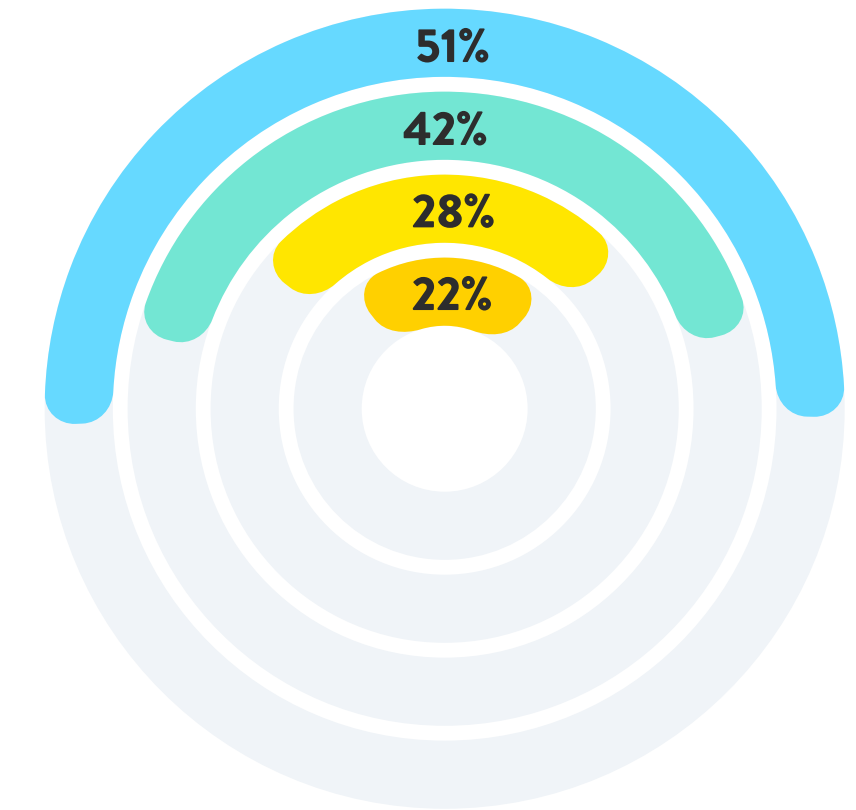
INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Tenants prefer embedded insurance

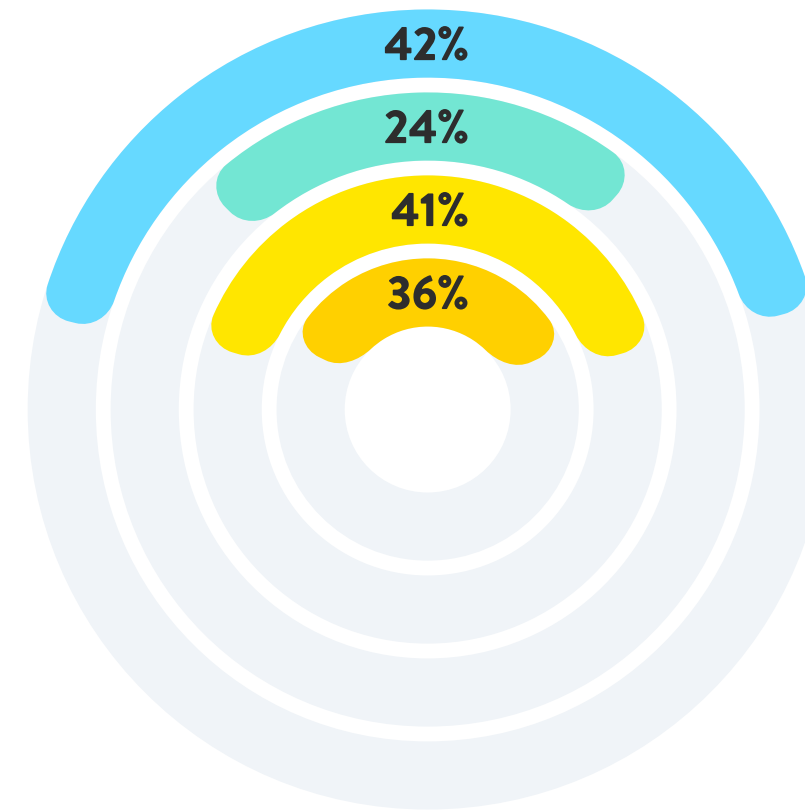
“ Why would you prefer this source? Select all that apply ”



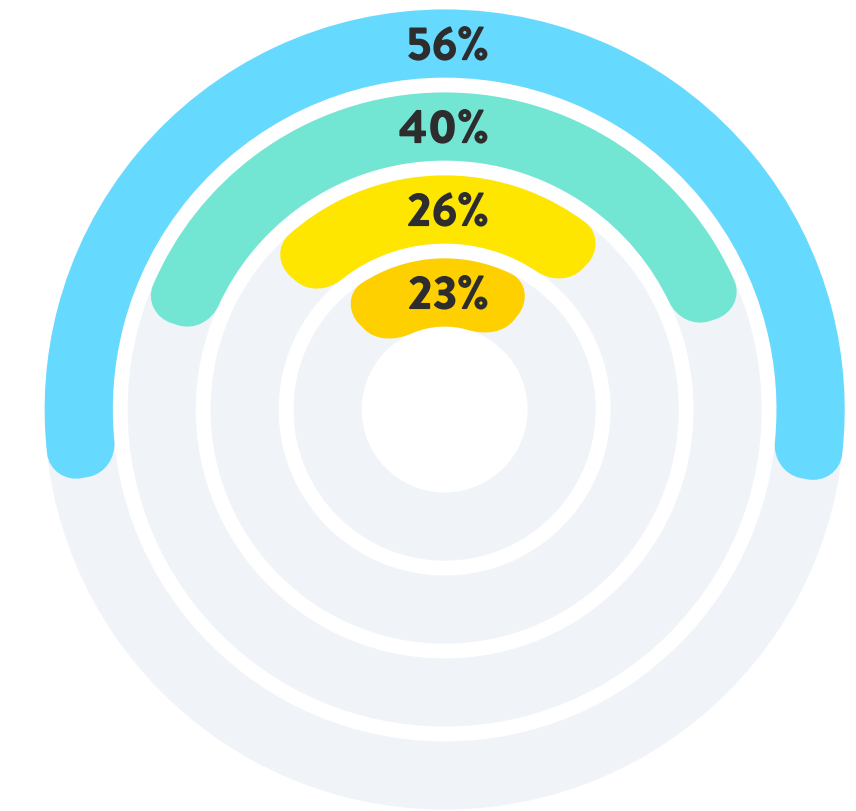
Overall



Homeowners



Landlords



Tenants

- Convenience
- Trust
- Cost
- Tailored Insurance



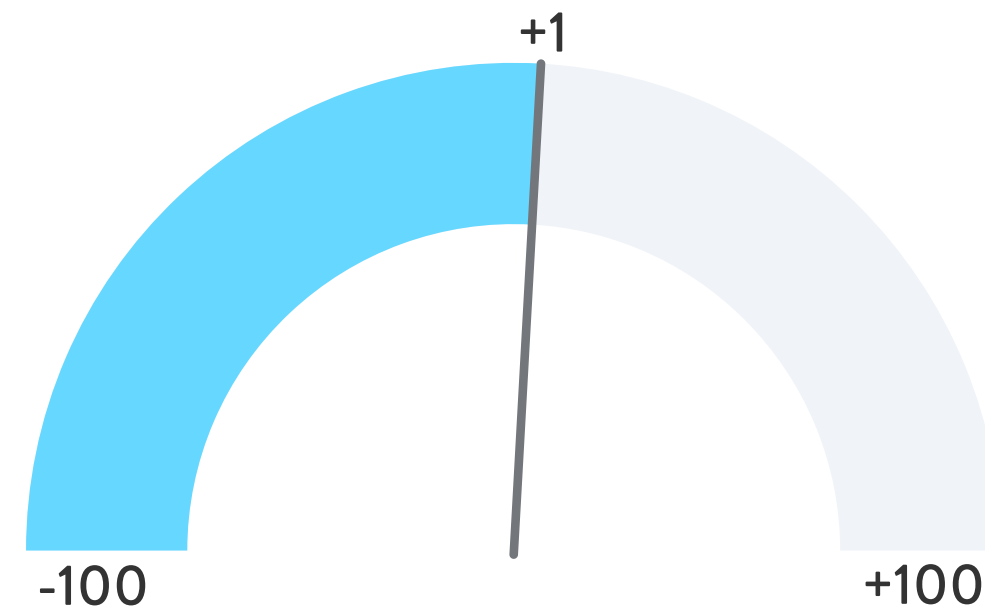
03A



INSIGHT

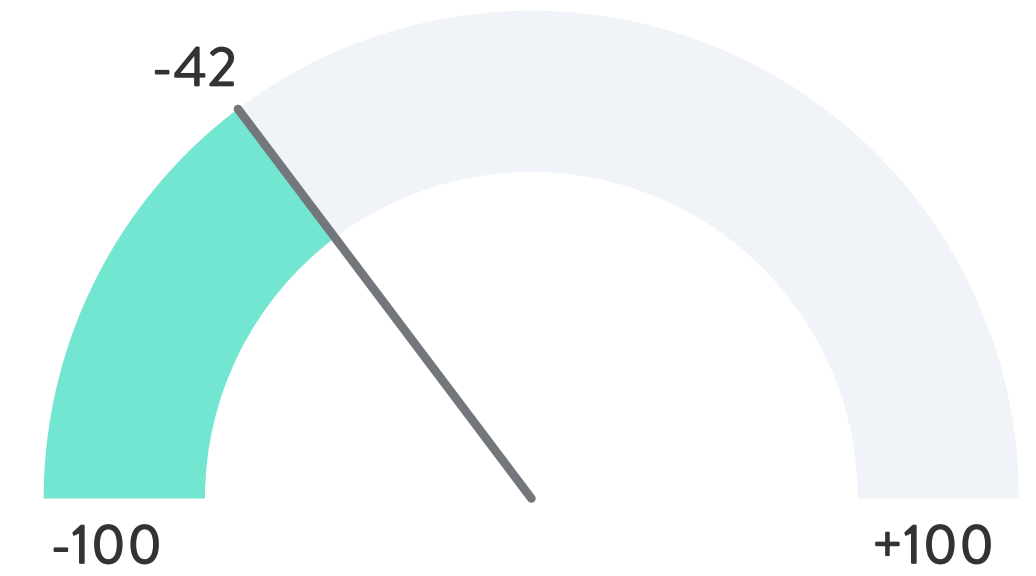
Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **-10** across Homeowners, Tenants and Landlords

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



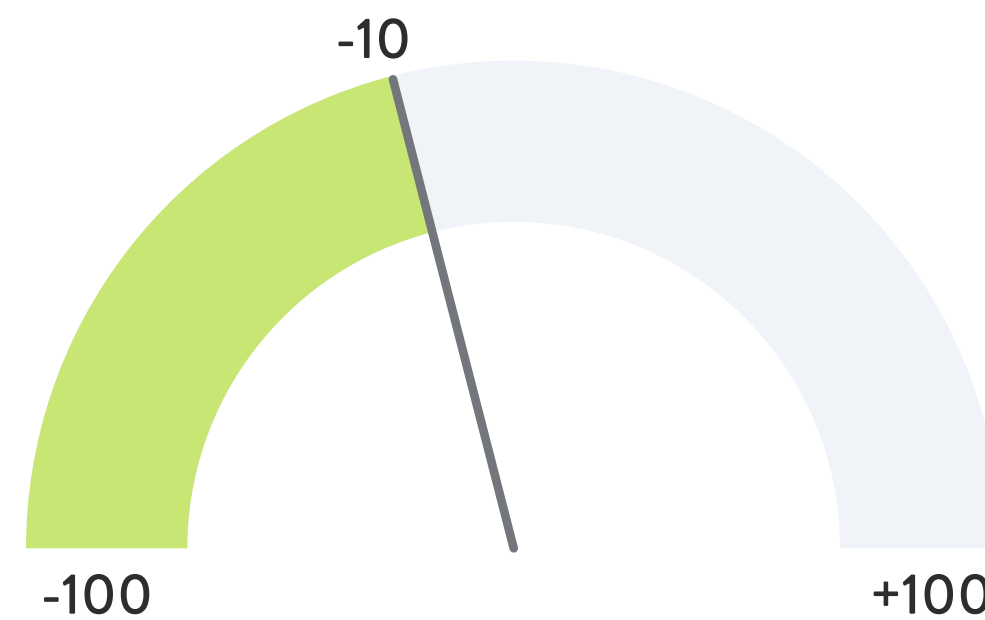
(n=88)

Homeowners



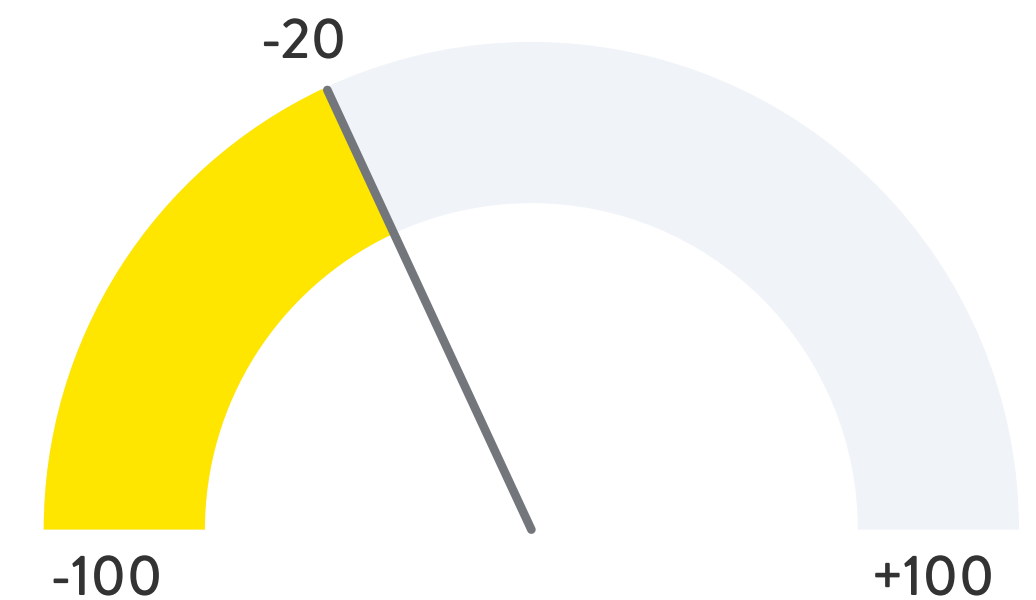
(n<50)

Landlords



(n=78)

Tenants

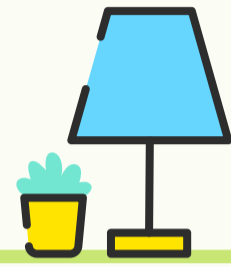


(n=64)

Hosts

● NPS - Homeowners ● NPS - Landlords ● NPS - Tenants ● NPS - Short-term Rental Hosts

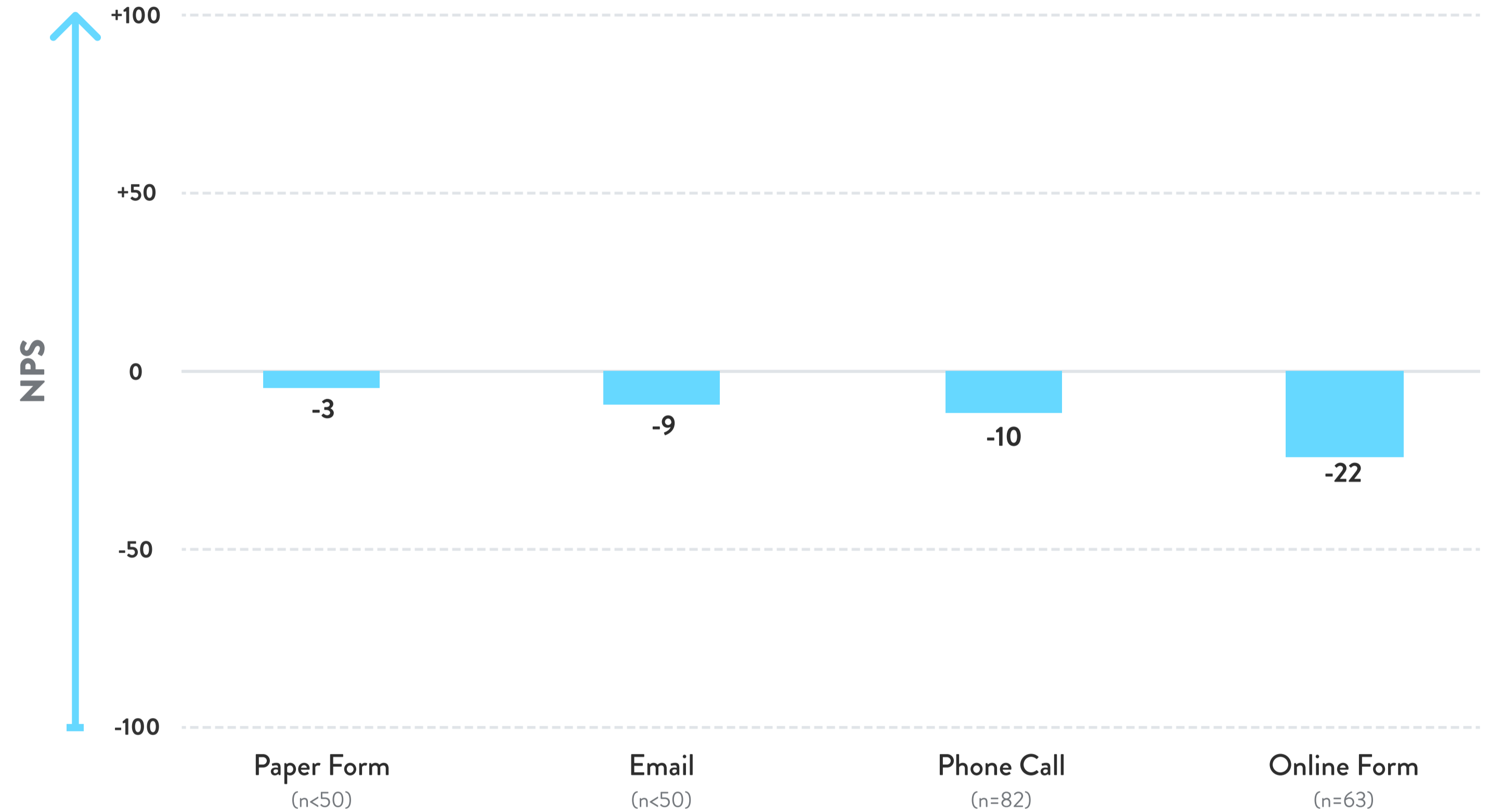
03_B



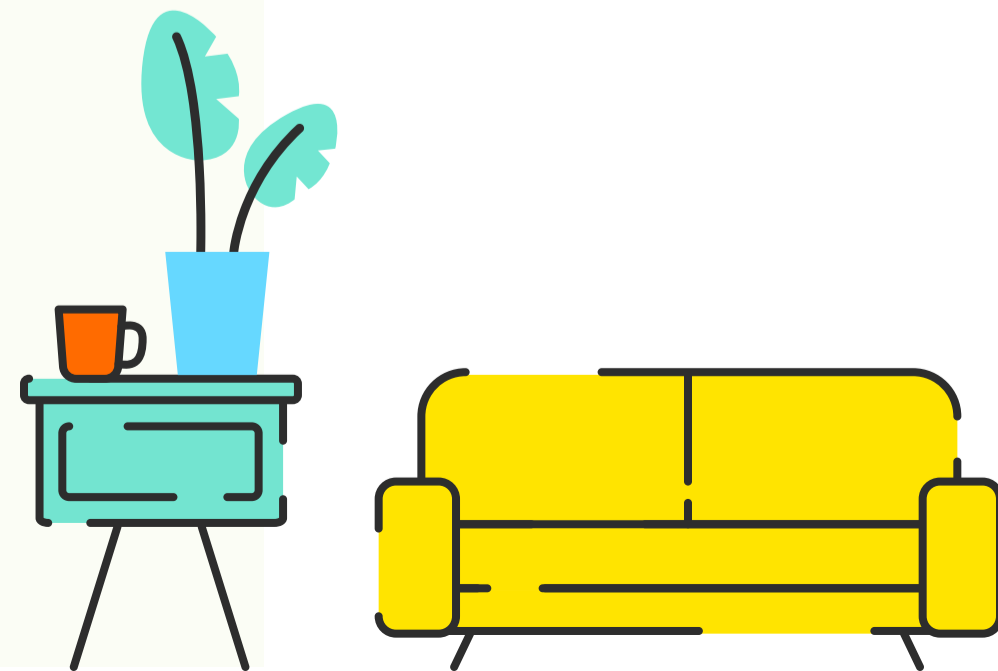
INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through phone call or online forms

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



● NPS

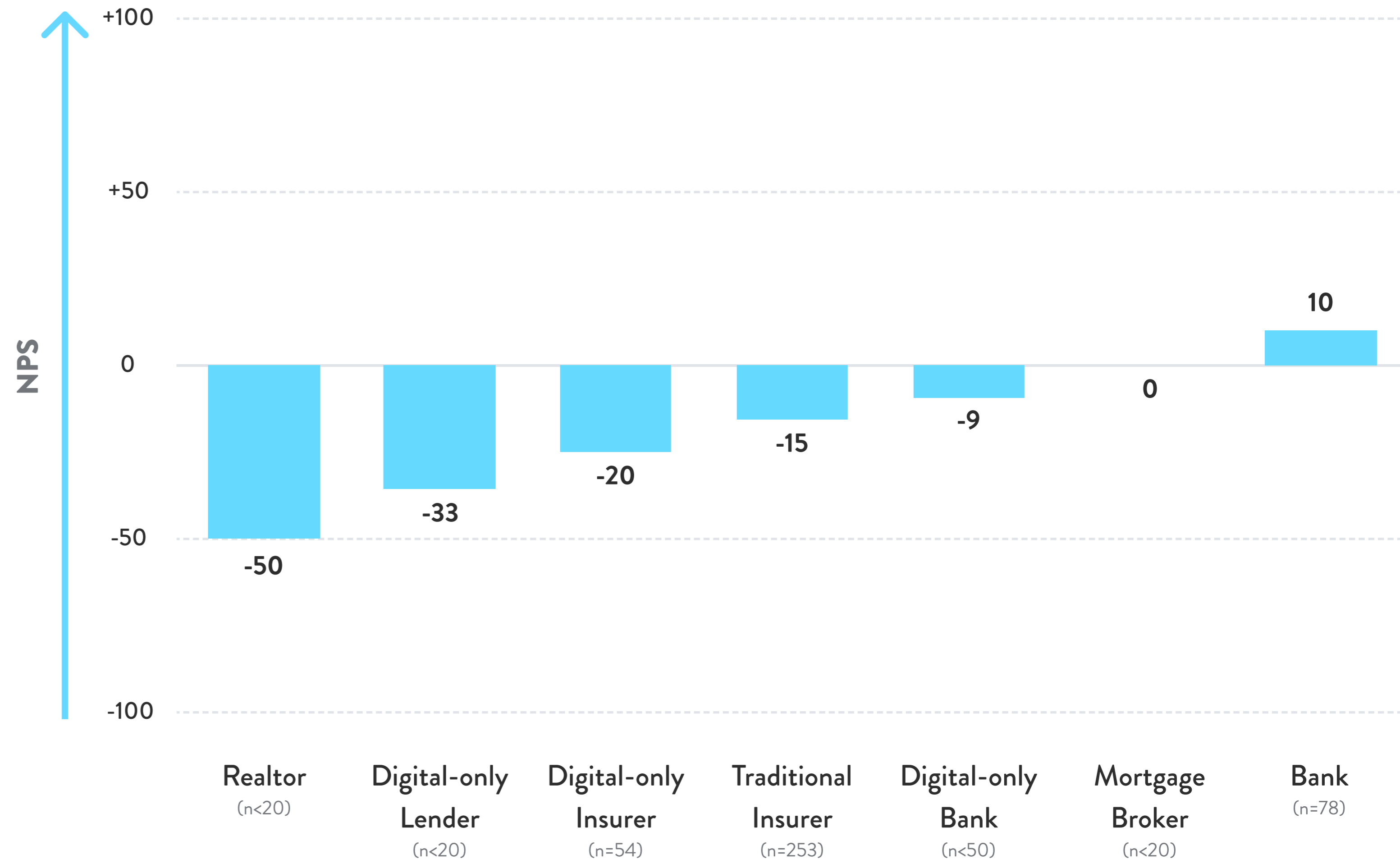


03c

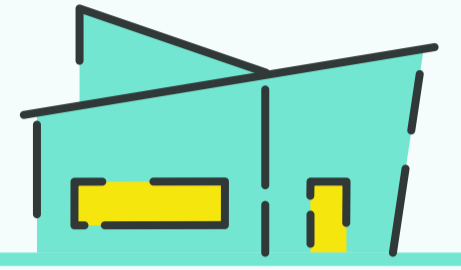
INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



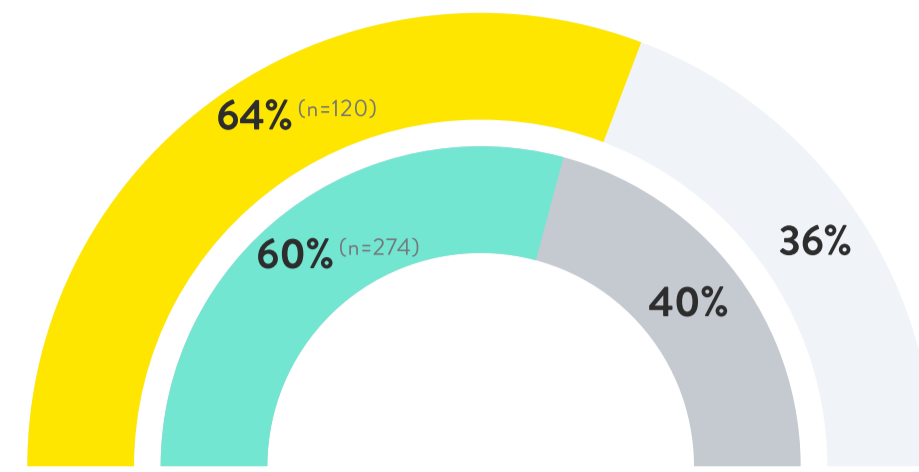
04



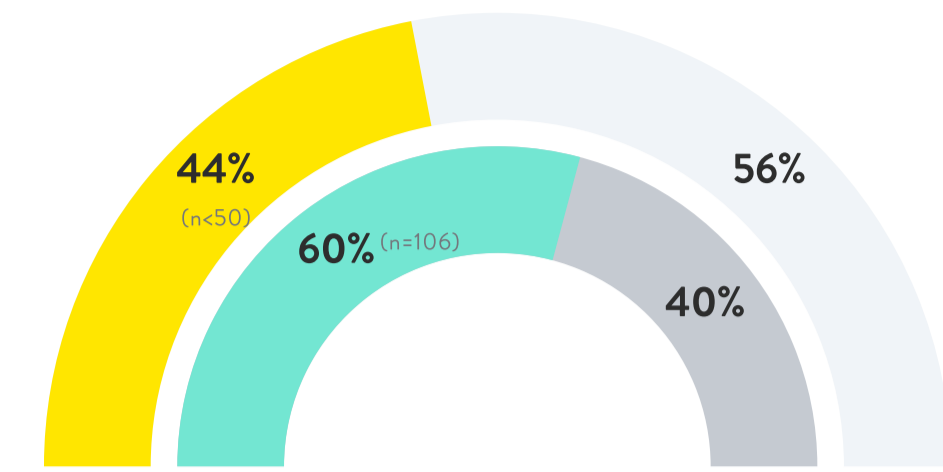
INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate 4% higher than those who have not recently made a claim

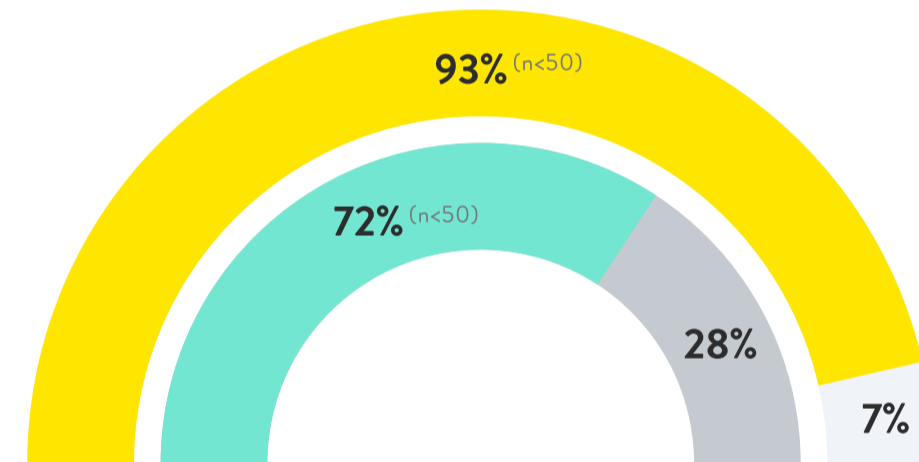
“ Did you need to make a claim? ”



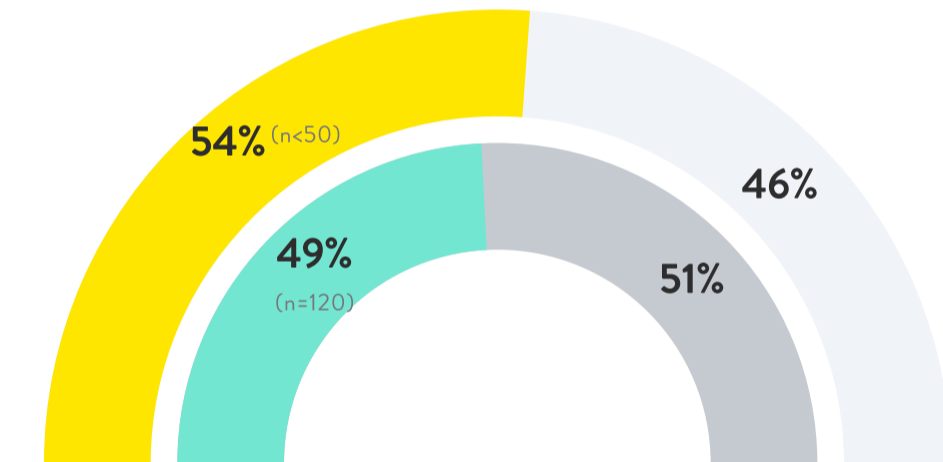
Overall



Homeowners



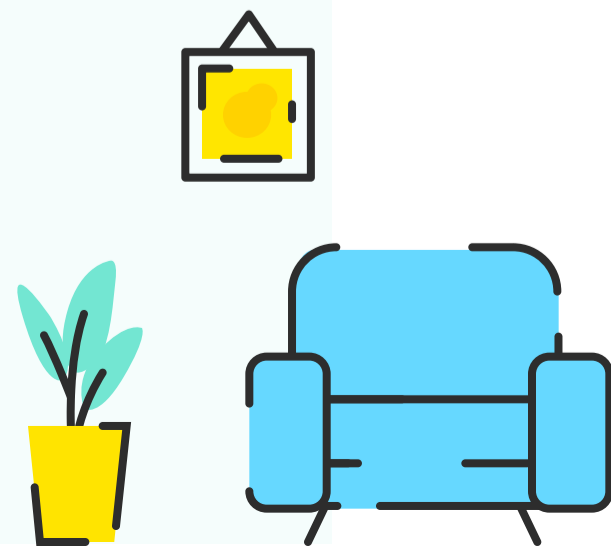
Landlords



Tenants

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn't make a claim - willing to switch

- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn't make a claim - not willing to switch



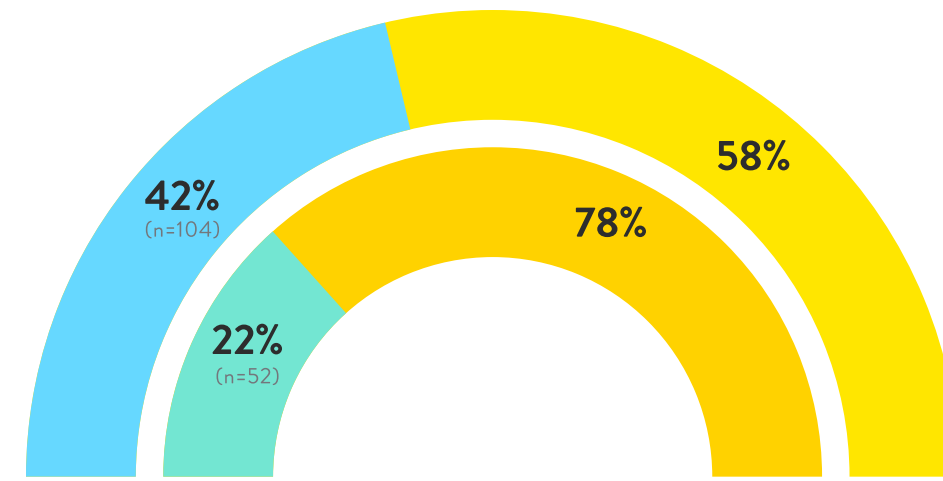
05



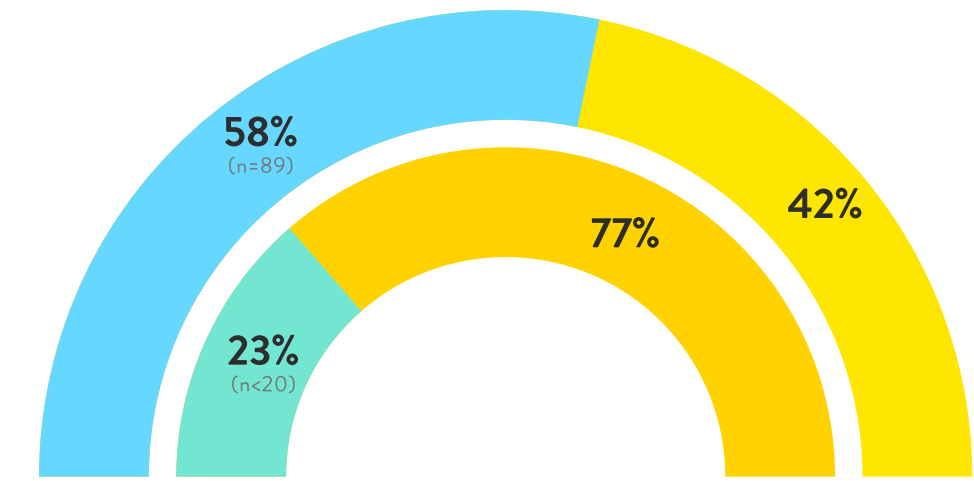
INSIGHT

72% of Homeowners, Landlords and Tenants were not offered insurance during their application process

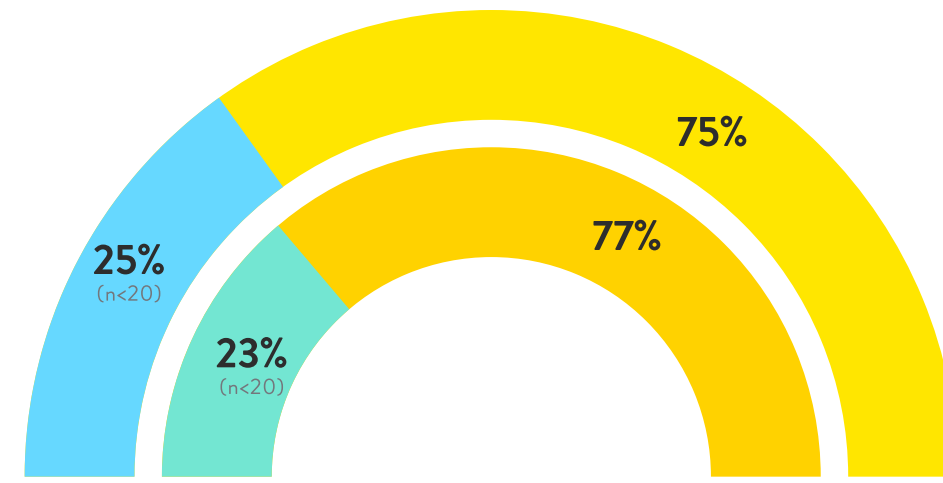
“ You indicated that you didn't get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



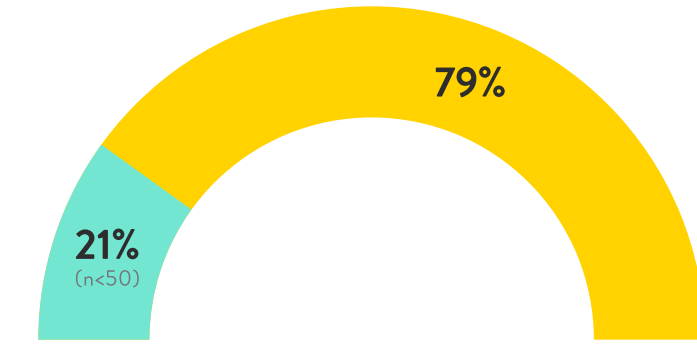
Overall



Homeowners



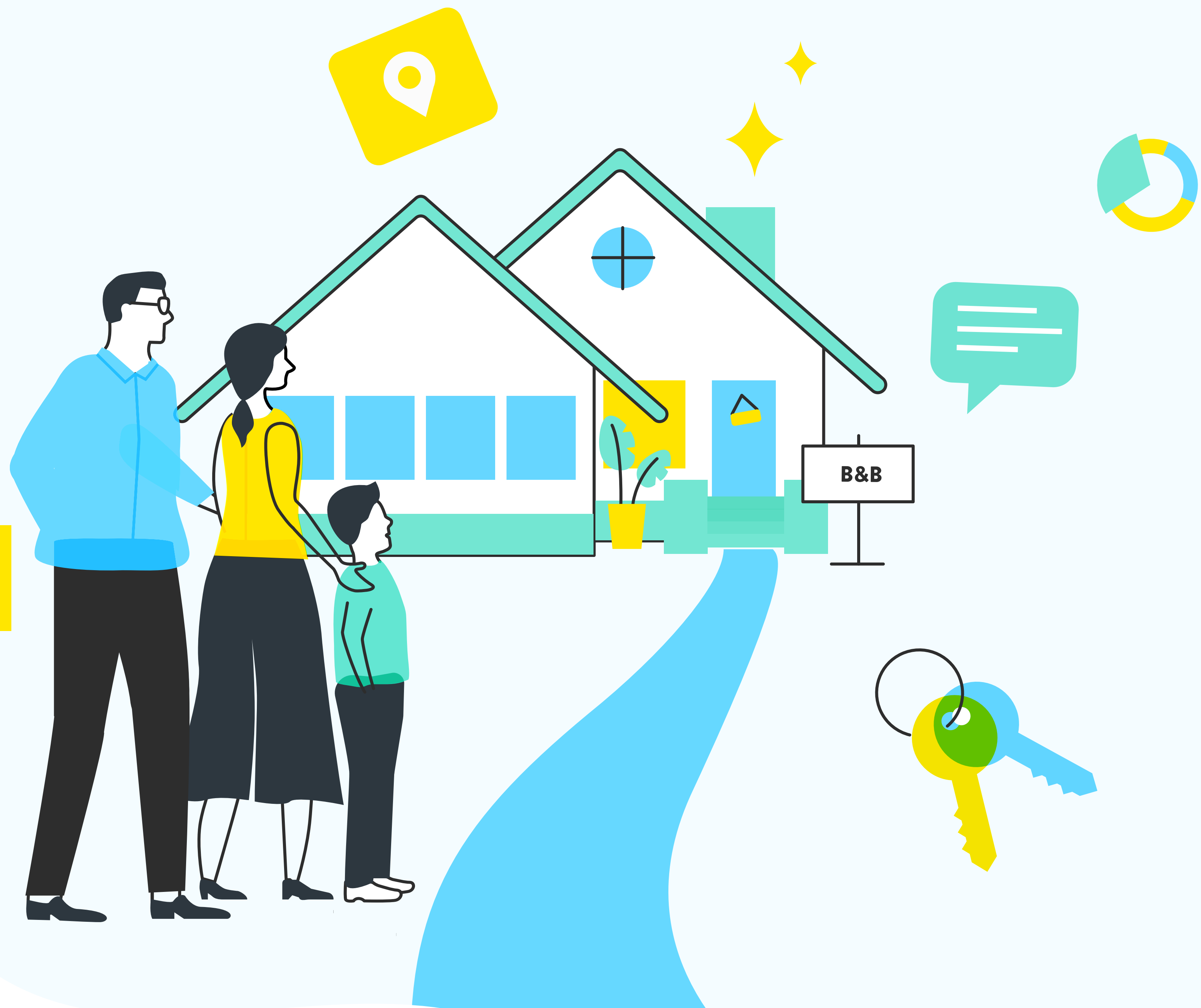
Landlords



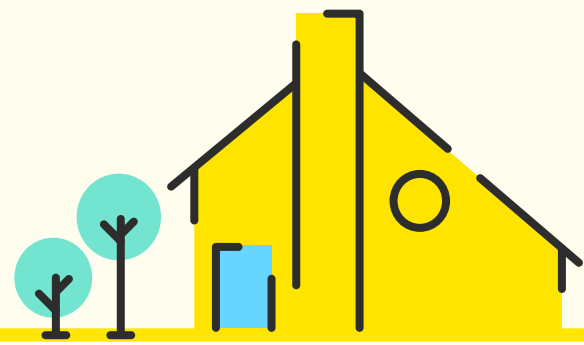
Tenants

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was **not** offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was **not** offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

SHORT-TERM RENTAL HOSTS



06

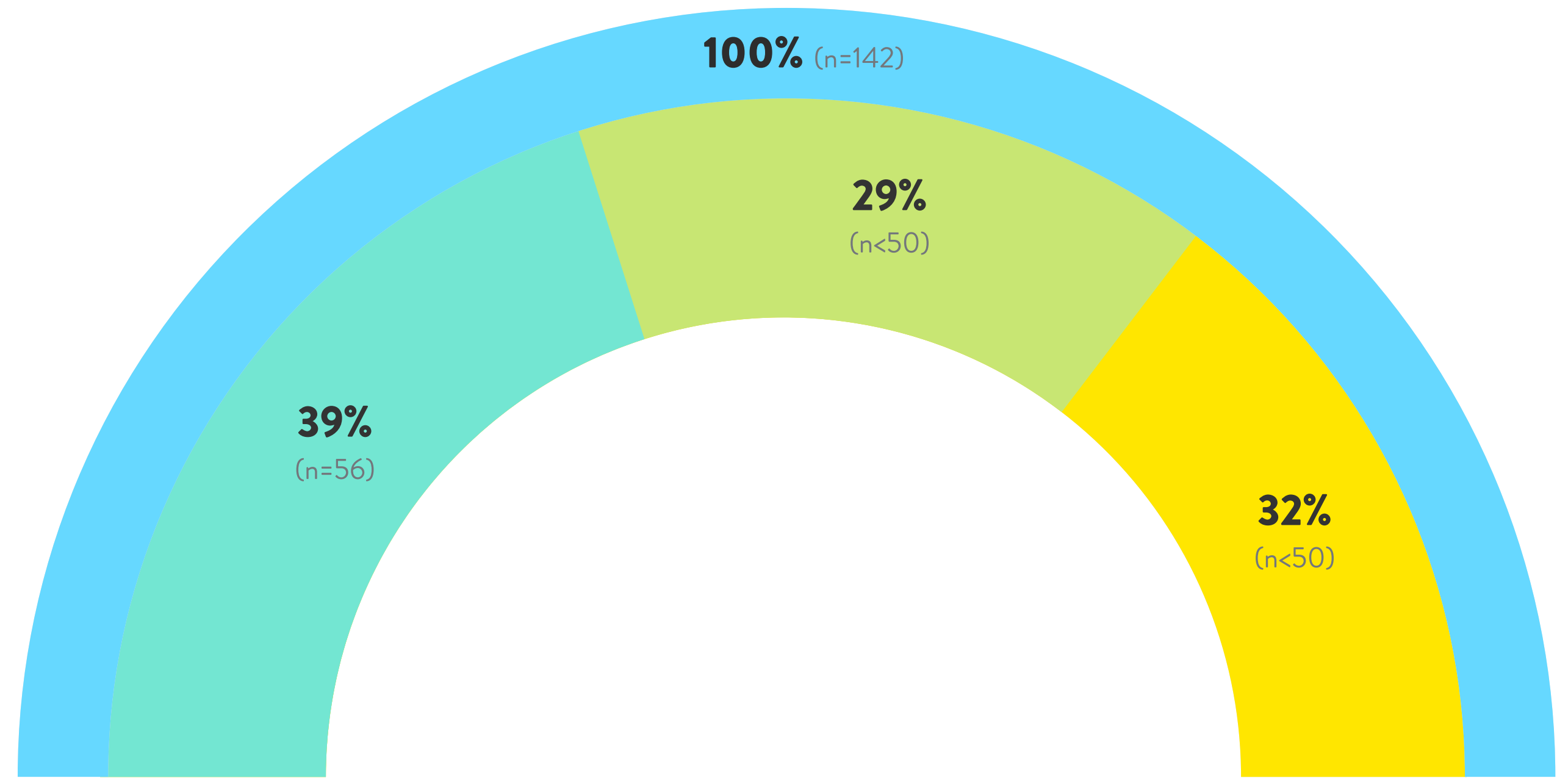


INSIGHT

100% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

When asked why they want this, 29% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 39% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

“ If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favoured short-term rental listing site, would you be interested in this offer? ”



- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

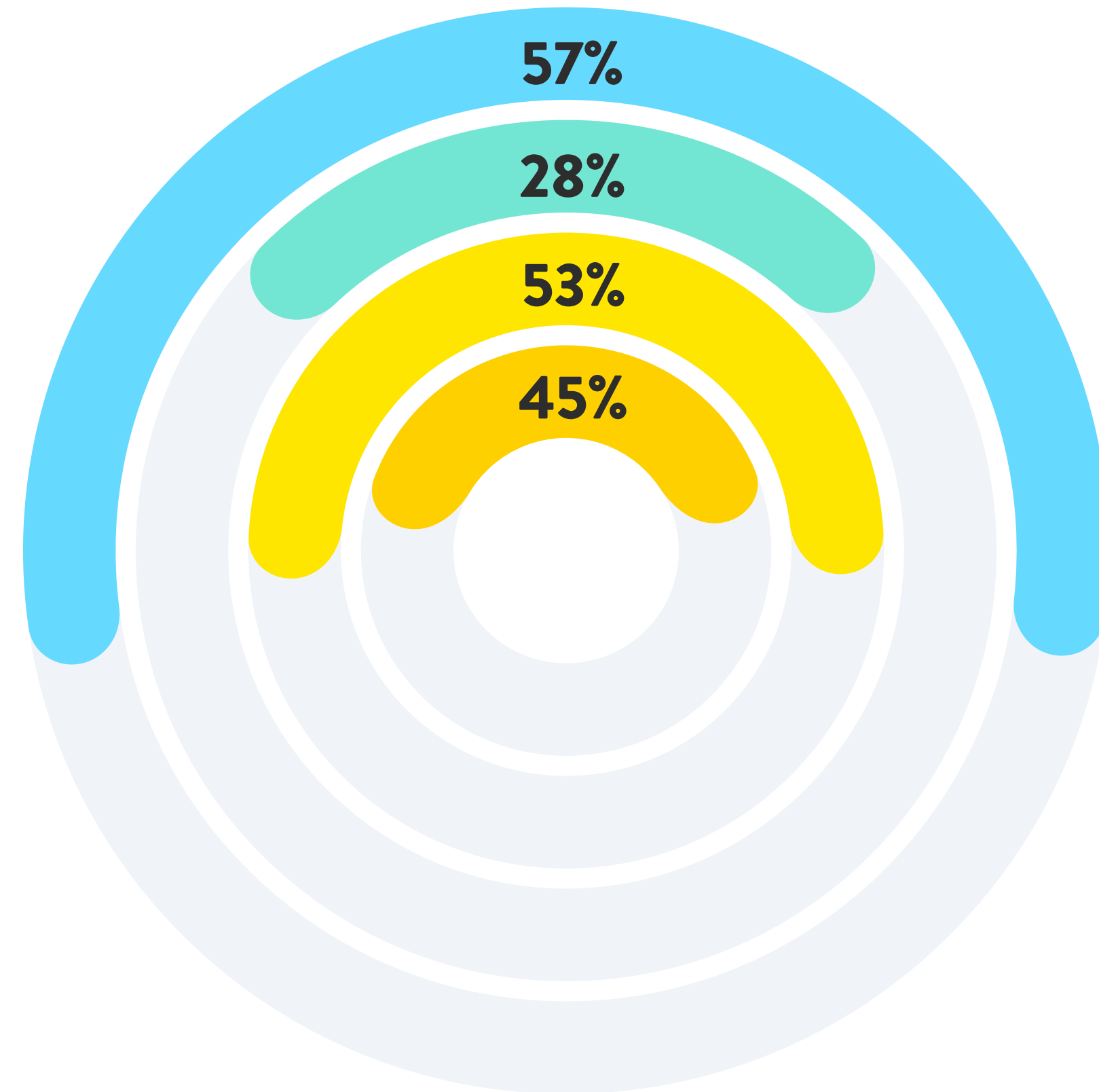
07



INSIGHT

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowner Insurance from their favoured rental listing site

“ Why would you prefer to receive such offers? Select all that apply ”



● Convenience

● Trust

● Cost

● Tailored Insurance



COVER GENIUS

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.