



# Gestion des contrats non réglés

---

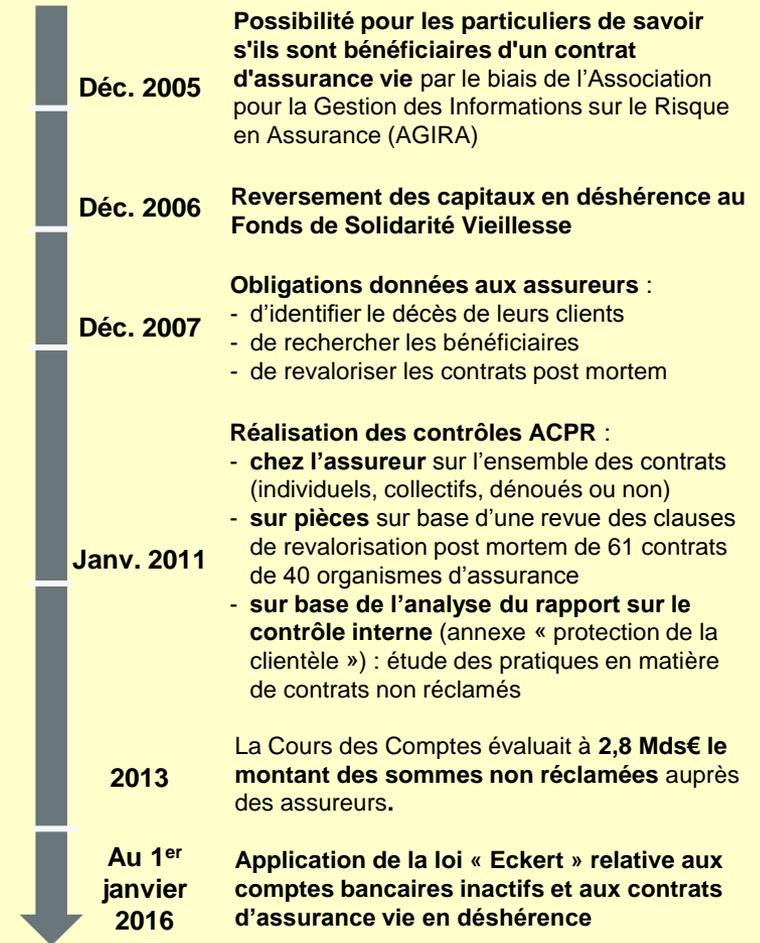
Décembre 2014



- 1. Contexte réglementaire**
- 2. Notre approche du sujet**
- 3. Notre proposition de démarche**
- 4. Présentation de Périclès Group**
- 5. Contacts**

- **Loi du 15 décembre 2005 « Agira I » :**
  - ▶ Permet à toute personne d'interroger les assureurs afin de vérifier si elle est bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie détenu par un proche. Interrogés par AGIRA, les assureurs disposent d'un mois pour informer le demandeur de l'existence d'un capital dont il est bénéficiaire.
  
- **Loi du 17 décembre 2007 « Agira II » impose aux assureurs de :**
  - ▶ S'informer du décès éventuel de l'ensemble de leurs assurés, quel que soit leur âge, dès lors qu'ils possèdent un contrat d'un encours supérieur ou égal à 2 000 euros, en ayant recours au Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP).
  
- **Depuis 2011, les assureurs sont tenus de :**
  - ▶ Justifier publiquement de leurs recherches dans un document annexé à leurs comptes annuels.
  - ▶ Fournir un rapport à l'ACPR sur la base du rapport sur le contrôle interne.
  
- **Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 dite « Eckert » impose aux assureurs de :**
  - ▶ Revaloriser les contrats post mortem jusqu'au versement des sommes aux bénéficiaires, à un niveau minimum fixé par décret et limiter les frais de gestion.
  - ▶ Mettre fin au contrat détenu si aucune réclamation du capital ou des prestations garanties n'est intervenue pendant une période de dix ans à compter de la date de connaissance du décès par l'assureur ou de l'échéance du contrat.
  - ▶ Transférer les sommes dues à la Caisse des Dépôts. Si au bout de vingt années les bénéficiaires ne se sont pas manifestés auprès d'elle, les sommes vont au profit de l'État.

### Chronologie des principales étapes





**BNP PARIBAS  
CARDIF**



## Griefs recensés le 7 avril 2014

### Procédure n°2013-03 bis

#### 1. Non-respect de l'obligation de recherche des bénéficiaires :

- Mise en œuvre tardive des dispositions de la loi de décembre 2007
- Inertie manifeste pendant la période d'entrée en vigueur de la loi : instruction tardive des consultations du RNIPP + Absence de recherches spécifiques pour un nombre important de contrats (PM < 1000€)

#### 2. Non-respect du dispositif de revalorisation des capitaux décès

- Absence de dispositif automatique de revalorisation des contrats
- Revalorisation du capital garanti réalisée uniquement sur demande ou réclamation du bénéficiaire

## Griefs recensés le 3 novembre 2014

### Procédure n°2013-15

#### 1. Non-respect de l'obligation d'identifier les assurés décédés

- Absence de recherche des bénéficiaires pour les décès antérieurs à 1978

#### 2. Non-respect de l'obligation de recherche des bénéficiaires

- Introduction de critères de sélection sur la base du montant de la PM (< 2000€)
- Manquement dans l'application de la procédure lorsque le bénéficiaire est une association

#### 3. Non-respect de l'obligation d'établir la liste des contrats d'assurance sur la vie dénoués comportant des montants non réglés

# Notre approche du sujet

Thématiques	Fonctions clés	Distribution	Gestion des contrats	Juridique et contractuel	Financier	Contrôle interne	Support (MOA, MOE)
Prévention des risques de défaillance		<ul style="list-style-type: none"> <li>Refonte des clauses bénéficiaires</li> <li>Formation des réseaux, lettres d'information aux clients</li> <li>Sensibilisation / responsabilisation des partenaires sur le suivi des clauses bénéficiaires</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une revue périodique du stock de contrats pour identifier des contrats à risques :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clauses bénéficiaires potentiellement à risque</li> <li>- Age du souscripteur supérieur au taux de mortalité moyen</li> </ul> </li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Exploitation des retours de courriers NPAI</li> <li>Exploitation des rejets bancaire de virements ou de prélèvements</li> <li>Exploitation du registre RNIPP</li> </ul>				
Recherche des bénéficiaires (cas de décès ou de terme du contrat)							<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une procédure de recherche : mode d'investigation, interlocuteurs à contacter, délai de relance, critères d'abandon</li> <li>Traitement des dossiers complexes : services spécialisés, généalogiste...</li> </ul>
Revalorisation post mortem							<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place des règles et conditions de revalorisation du capital garanti en cas de décès de l'assuré               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Critère de mise en place et d'arrêt</li> <li>- Modalités de revalorisation (taux, frais...)</li> <li>- Délai de mise en œuvre et d'arrêt</li> </ul> </li> </ul>
Gestion des capitaux en déshérence							<ul style="list-style-type: none"> <li>Traçabilité comptable</li> <li>Procédure de reversement des capitaux en déshérence au Fonds de solidarité des retraites</li> </ul>
Gestion des capitaux en déshérence							<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalisation d'un plan d'actions, d'une organisation et d'une gouvernance</li> <li>Formalisation des procédures et indicateurs de pilotage</li> <li>Réalisation de reporting de suivi :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumétrie et encours concernés</li> <li>- Recueil des actions menées et des retours</li> </ul> </li> </ul>

# Notre proposition de démarche

## ■ Périclès Group intervient pour accompagner les organismes d'assurance dans la mise en conformité du traitement des contrats non réglés suivant les principes de la Loi Eckert :

- ▶ Recherche des personnes
  - Consultation annuelle obligatoire du RNIPP (registre National d'Identification des Personnes Physiques) pour tout le portefeuille client
  - Traitement du stock de contrats non réclamés (échus ou suite à décès) avant le 31 décembre 2015
- ▶ Revalorisation des capitaux décès
- ▶ Transfert des capitaux non versés vers la Caisse des Dépôts et Consignation
- ▶ Limitation des frais de gestion

## ■ Nos interventions peuvent être de nature différente en fonction du niveau de maturité des acteurs sur le sujet :

- ▶ Coordination et pilotage du projet transverse de mise en conformité
- ▶ Prise en charge des actions de réalisation des exigences réglementaires
- ▶ Audit de l'existant et préconisation d'actions à mener



# Notre proposition de démarche

1. Etat des lieux (~3 semaines)	2. Analyse détaillée et priorisation (~3 semaines)	3. Amélioration	4. Pérennisation
<p><b>Objectifs</b></p> <p><b>Cadrer le projet :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Partage des objectifs et du périmètre du projet</li> <li>Identification des acteurs clés (sponsor, repreneur, contributeurs)</li> <li>Organisation du pilotage du projet</li> </ul> <p>Réaliser l'état des lieux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographie de l'activité sur base du périmètre défini</li> <li>Evaluation de la situation existante (NB contrats en déshérence, NB contrats à risque, NPAI, encours, actions de régularisations menées...)</li> <li>Identification des caractéristiques et difficultés par thème</li> </ul>	<p><b>Objectifs</b></p> <p>Identifier les causes fondamentales aux problèmes rencontrés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des causes potentielles</li> <li>Identification des causes fondamentales et de leurs impacts</li> <li>Priorisation des causes fondamentales</li> </ul> <p>Identifier les solutions les mieux adaptées (processus, organisation, documentation contractuelle...)</p> <p>Prioriser les solutions</p> <p>Élaborer un plan d'action</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <p>Réaliser un pilote pour valider les solutions préconisées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration de l'existant sur un pilote</li> <li>Mise en place d'indicateurs clés</li> <li>Mesure des gains produits</li> </ul> <p>Réaliser le plan de déploiement des solutions</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <p>Déployer l'ensemble des solutions</p> <p>Élaborer un plan de contrôle</p> <p>Transmission du projet au repreneur</p>
<p><b>Moyens</b></p> <p>Entretiens avec interlocuteurs clés</p> <p>Collecte de données</p>	<p><b>Moyens</b></p> <p>Etude documentation existante</p> <p>Brainstorming</p>	<p><b>Moyens</b></p> <p>Ateliers de travail</p>	<p><b>Moyens</b></p> <p>Ateliers de travail</p>
<p><b>Livrables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mandat de projet</li> <li>RACI</li> <li>Gouvernance projet</li> <li>Cartographie de l'existant</li> <li>Indicateurs clés de l'existant</li> </ul>	<p><b>Livrables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des causes fondamentales et priorisation</li> <li>Identification des solutions clés et priorisation</li> <li>Plan d'action</li> </ul>	<p><b>Livrables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Optimisation du pilote</li> <li>Analyse avant – après</li> <li>Indicateurs clés</li> <li>Plan de déploiement</li> </ul>	<p><b>Livrables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Optimisation à grande échelle</li> <li>Analyse avant – après</li> <li>Indicateurs clés</li> <li>Plan de contrôle, plan de reprise</li> <li>RACI</li> </ul>



Stratégie & Organisation

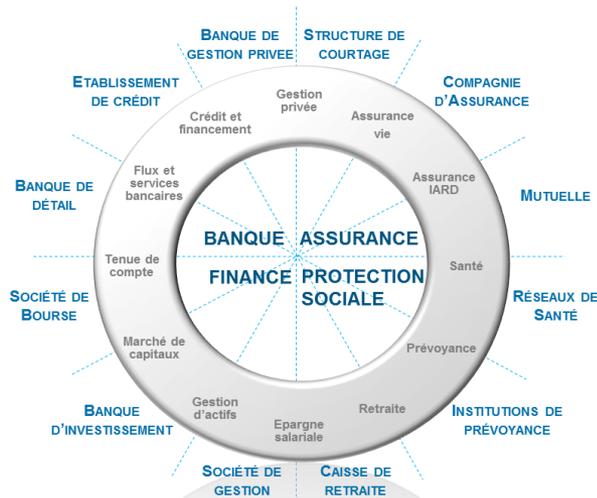


Maîtrise d'ouvrage



Actuariat

Un groupe de conseil indépendant de 70 consultants pour un chiffre d'affaires de 10 M€  
La confiance de 250 clients acquise au travers de plus de 800 missions



Un groupe spécialisé sur les métiers de la Banque, Finance, Assurance et Protection Sociale



Une présence internationale autour de 3 bureaux  
Paris, Luxembourg et Hong-Kong



BANQUE - FINANCE - ASSURANCE - PROTECTION SOCIALE

10 rue Chauchat  
75009 Paris

Tél. : +33 (0)1 42 94 04 01

Fax : +33 (0)1 42 94 04 02

Yohann Niddam

Associé

[yniddam@pericles-group.com](mailto:yniddam@pericles-group.com)

Karine Gineste

Directeur

[kgineste@pericles-consulting.com](mailto:kgineste@pericles-consulting.com)

