

Contrats d'assurance vie en déshérence : Aviva affiche un faible taux de contrats en déshérence grâce à son attitude préventive et pro-active de recherche d'héritiers.

Une proposition de loi, visant à permettre la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance vie non réclamés et en déshérence, vient d'être votée à l'assemblée nationale, et renforce les droits des consommateurs. Aviva a d'ailleurs écrit au Médiateur de la République pour lui faire part des actions entreprises par Aviva sur ce sujet.

Une réforme semble en effet nécessaire : le nombre de bénéficiaires retrouvés reste encore trop limité, les assureurs n'ayant pas obligation de contacter le bénéficiaire d'un contrat après avoir eu connaissance du décès de l'assuré. Jean-Paul Delevoye, médiateur de la république, juge d'ailleurs ce système insuffisant et s'insurge contre la situation actuelle.

Aviva estime également que les compagnies d'assurance vie ne peuvent plus se contenter de satisfaire uniquement aux obligations prescrites par la loi.

Depuis **2002**, Aviva s'est engagé dans une démarche préventive et pro-active concernant les contrats en déshérence. Ainsi, dans le cadre d'une démarche de « bon conseil », tous les conseillers d'Aviva visitent leurs clients au moins une fois par an. Ils vérifient la pertinence de l'allocation des actifs mais aussi et surtout la conformité de la clause bénéficiaire.

En outre, de façon à éviter que les contrats « tombent » en déshérence, les conseillers d'Aviva relancent régulièrement clients, conseillers et notaires de façon à ne pas laisser les dossiers s'éterniser.

Aviva est aujourd'hui la première compagnie d'assurance vie en France à avoir obtenu la certification « *AFAQ, engagement de service* » délivrée par l'organisme AFAQ-AFNOR pour la gestion du dénouement des contrats d'épargne suite au décès de l'assuré. Avec ce label, la compagnie s'engage, dès la connaissance du décès, à réagir vite, à traiter les dossiers complets rapidement et à relancer si le dossier s'enlise. L'un des engagements les plus forts d'Aviva est le règlement sous 10 jours des capitaux décès à réception du dossier complet.

Par cette démarche active, Aviva affiche un nombre de contrats en déshérence très faible. Rappelons qu'un contrat est dit en déshérence lorsqu'un assureur a eu connaissance d'un décès mais qu'il est dans l'impossibilité de dénouer le règlement du capital. Parmi les **12 000 dossiers de successions instruits en 2005 et 2006**, seuls **60 bénéficiaires** n'ont pas pu être identifiés avec certitude par la Compagnie. Cela représente **0.5% des dossiers gérés, pour un montant de 1,4M€**. Ces dossiers sont pour la plupart le fait d'une rédaction imprécise de la clause bénéficiaire.

- Comment identifier et limiter les contrats en déshérence ?
- Comment améliorer le traitement des contrats après décès du souscripteur ?
- Comment identifier et retrouver les bénéficiaires rapidement ?
- Comment assurer au souscripteur que son épargne sera bien versée à son bénéficiaire ?

Autant de questions auxquelles se propose de répondre Hervé Mallet, Directeur des Opérations et de la Relation Client d'Aviva Vie.

A cet égard, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions vous mettre en relation avec lui dans les meilleurs délais.