

Alerte – Contrats en déshérence

Modifié par le sénat, le projet de loi permettant la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance vie non réclamés et en déshérence, vient d'être voté en seconde lecture à l'Assemblée Nationale aujourd'hui, mardi 11 décembre 2007.

Pour une réelle efficacité, le législateur aurait sans doute dû rappeler que la lutte contre les contrats non réclamés passe d'abord par une démarche d'anticipation des assureurs en ce qui concerne la détection des souscripteurs décédés et l'actualisation régulière des clauses bénéficiaires. En effet, quand un assureur doit procéder à une recherche de bénéficiaires, le risque de déshérence est déjà trop important. C'est aussi la preuve que le travail en amont de suivi régulier du client a peut être fait défaut.

Concernant l'obligation de recherche des décès et des bénéficiaires

Aviva se félicite de la possibilité donnée aux assureurs d'accéder aux données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques. C'est un élément en plus pour aider les assureurs à rechercher les assurés décédés. Aviva a d'ores et déjà mis en œuvre une organisation et des processus qui, à tous les niveaux, permettent de rechercher efficacement les assurés décédés et les bénéficiaires : visite annuelle des clients, révisions régulières des clauses bénéficiaires... Les conseillers Aviva se montrent particulièrement attentifs envers les clients les plus âgés (+ 80 et + 90 ans).

Concernant le versement du capital au décès de l'assuré

Le législateur a voté une loi obligeant les assureurs à verser, « au décès de l'assuré ou au terme prévu par le contrat et à compter de la réception des pièces nécessaires au paiement », le capital ou « la rente garantis au bénéficiaire du contrat d'assurance sur la vie » dans un délai maximum de un mois. Aviva pour sa part, prend un engagement fort sur le paiement des capitaux décès : **Les capitaux de 100% des dossiers sont réglés sous 20 jours** (98% sont réglés sous 10 jours). Le règlement rapide des capitaux s'appuie sur une organisation sans faille : à réception des pièces, Aviva s'engage à traiter le dossier sous 5 jours.

Concernant la revalorisation du capital après le décès de l'assuré et avant versement des fonds.

L'article stipulant que « *Au-delà de ce délai (de 1 mois), le capital non versé produit de plein droit intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au double du taux légal* » va dans le sens des consommateurs. L'AFER, dont Aviva est l'assureur, a déjà mis en œuvre un tel processus de sécurisation en faisant basculer au décès de l'assuré, tous les fonds en UC sur le support garanti en euros.

Concernant l'acceptation du bénéfice

Pour Aviva, cette mesure qui consiste à modifier les modalités d'acceptation du bénéfice est une très bonne chose pour éviter les blocages de successions : avec l'obligation d'obtenir un accord écrit tripartite (« *Tant que l'assuré et le stipulant sont en vie, l'acceptation est faite par un avenant signé de l'entreprise d'assurance, du stipulant et du bénéficiaire* »), le souscripteur pourra refuser l'accepte du bénéfice du contrat, et permettre ainsi, à son décès, de dénouer rapidement la succession et de verser le capital.

Aviva n'a pas attendu cette loi pour se préoccuper activement des contrats non réclamés. En adoptant depuis 2002 une démarche préventive vis-à-vis des contrats en déshérence, Aviva démontre qu'il est possible d'éviter que des contrats « tombent » en déshérence. Sur les 12.000 dossiers de successions instruits en 2005 et 2006, seuls 60 bénéficiaires n'ont pu être identifiés avec certitude. Cela ne représente que 0,5 % des dossiers gérés par Aviva qui affiche ainsi l'un des plus faibles taux de la profession.

La conviction d'Aviva est simple : la priorité n'est pas la mise en œuvre de gros moyens pour rechercher les bénéficiaires lorsque les contrats sont en déshérence, mais bien au contraire d'avoir une organisation sans faille qui permet, au quotidien, d'assurer un suivi régulier des clients. De sorte qu'au décès de l'assuré, les bénéficiaires sont rapidement identifiés et les capitaux rapidement réglés.

Hervé Mallet, Directeur de l'Organisation et de la Relation Client, et Gaultier Lauriau, Directeur de la Cellule Patrimonial d'Aviva, se tiennent à votre disposition pour vous apporter de plus amples informations sur les convictions et la démarche Aviva.