

## Comment KLESIA traite vos contrats non réglés ?

Depuis le 1er janvier 2016, la loi Eckert a renforcé les dispositifs de mise à disposition des capitaux de contrats dénoués par décès de l'assuré à leurs bénéficiaires. Dans ce cadre, les entreprises d'assurance doivent publier chaque année le nombre et le montant des contrats non réglés. Elles doivent également préciser les démarches, le nombre de recherches et le nombre et l'encours des contrats correspondants qu'elles ont effectué au cours de l'année.

## Les démarches de KLESIA pour retrouver les bénéficiaires

L'année 2016 a été marquée par une forte mobilisation pour traiter les contrats non réglés.

Au cours des dernières années, de nombreux travaux ont été menés sur la fiabilisation des données des contrats en portefeuilles afin de pouvoir reprendre contact avec tous les assurés et soumettre l'intégralité des contrats au Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP), sans restriction sur l'âge des assurés. Ces fiabilisations ont généré un afflux de nouveaux dossiers à traiter en 2016.

Nous avons renforcé, chez Klesia, l'unité de traitement des sinistres décès, afin de répondre à nos obligations de moyens.

En outre, notre processus de recherche bénéficiaire a été renforcé afin de se conformer à la loi d'une part, et dans le but de rendre la recherche des bénéficiaires plus efficiente. Parmi les mesures en place, et sans que cela soit exhaustif, nous pouvons citer :

- La sollicitation automatique des entreprises souscriptrices des contrats de prévoyance collective décès lors du décès d'un assuré, quelle que soit la façon dont le décès a été détecté, et incluant deux relances espacées de 30 jours
- La sollicitation d'intervenants tiers : entreprises de pompes funèbres, services d'état civil des mairies, notaires, administration fiscale
- Les recherches via les réseaux sociaux tels que Facebook ou Google+
- L'utilisation de ressources en lignes (telles que <https://www.pagesjaunes.fr/> mais aussi les sites de dépose d'avis de décès en ligne, tels que <http://www.dansnoscoeurs.fr/> ou <http://www.libramemoria.com/>)
- La sollicitation d'enquêteurs et/ou de généalogistes, en dernier recours, lorsque toutes les autres pistes n'ont pas permis de localiser voire d'identifier un bénéficiaire

## Bilan, pour l'année 2016, des dispositifs de lutte contre les contrats non réglés

Klesia publie dans ce document, conformément à la loi<sup>(1)</sup>, le bilan d'application, pour l'année 2016, des dispositifs de lutte contre les contrats d'assurance non réglés<sup>(2)</sup> (dispositifs dénommés Agira 1<sup>(3)</sup> et Agira 2<sup>(4)</sup>).

Rappelons que tous les autres dossiers réglés aux bénéficiaires en dehors de ces dispositifs, c'est-à-dire lorsque les bénéficiaires se manifestent directement auprès de Klesia, sont suivis et communiqués dans un rapport dédié à l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Il s'agit du premier bilan publié au titre de l'année 2016. Tous les ans, ce bilan sera enrichi jusqu'à présenter en 2021 le bilan des 5 dernières années.

(1) Conformément à l'article 3 de la loi n°2014-617 du 13 juin 2014 et de l'arrêté du 24 juin 2016 portant application des articles L.132-9-3-1 et L.132-9-4 du code des assurances, les entreprises d'assurance, les institutions de prévoyance et les unions mentionnées au I de l'article L. 132-9-3 publient chaque année, chacune pour ce qui la concerne, le nombre et l'encours des contrats non réglés. Elles précisent les démarches, le nombre de recherches et le nombre et l'encours des contrats correspondants qu'elles ont effectués au cours de l'année en application des articles L. 132-9-2 et L. 132-9-3, ainsi que les sommes dont le versement au bénéficiaire résulte de ces démarches.

(2) On parle de contrat non réglé (ou en déshérence) lorsque le capital du contrat n'a été ni réclamé ni versé aux bénéficiaires après le décès de son titulaire.

(3) Dans le cadre du dispositif AGIRA 1, qui a instauré en 2006 un guichet unique centralisant les demandes d'éventuels bénéficiaires d'une assurance vie, Klesia identifie les assurés décédés suite à l'interrogation d'un bénéficiaire.

(4) Dans le cadre du dispositif AGIRA 2, qui prévoit depuis 2008 l'obligation pour les assureurs de vérifier que leurs assurés ne sont pas décédés, Klesia soumet annuellement au répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP), les portefeuilles de contrats concernés afin de vérifier les potentiels décès.

### Article 132.9.4 – Paragraphe I : Nombre et encours des contrats dont les capitaux dus n'ont pas été versés au(x) bénéficiaire(s)

#### Rappel de l'article de loi :

I. – Le bilan d'application des articles L. 132-9-2 et L. 132-9-3 prévu à l'article L. 132-9-3-1 est publié annuellement sur le site internet de l'entreprise d'assurance ou sur tout support durable dans un délai de 90 jours ouvrables à compter du 1er janvier de chaque année. La description des démarches réalisées, dont les moyens mis en œuvre, au cours de l'année passée en matière de traitement des contrats d'assurance vie non réglés comprend les informations suivantes, arrêtées au 31 décembre de l'année précédente, désignée comme l'année N

1° Nombre de contrats ayant donné lieu à instruction (en cours au-delà d'une période de six mois après connaissance du décès ou échéance du contrat) et recherche des bénéficiaires au cours de l'année N ;

2° Nombre d'assurés centenaires non décédés, y compris ceux pour lesquels il existe une présomption de décès et montant annuel (toutes provisions techniques confondues) des contrats de cette catégorie d'assurés centenaires non décédés en année N ;

3° Nombre de contrats classés " sans suite " par l'entreprise d'assurance (contrats pour lesquels un ou plusieurs bénéficiaires n'ont pas pu être retrouvés ou réglés malgré les démarches de recherche de l'assureur) et montant annuel concerné en année N.

#### Pour l'année 2016

	NOMBRE DE CONTRATS ayant donné lieu à instruction / recherche par l'entreprise d'assurance	NOMBRE D'ASSURÉS centenaires non décédés, y compris ceux pour lesquels il existe une présomption de décès	MONTANT ANNUEL (toutes provisions techniques confondues) des contrats des assurés centenaires non décédés	NOMBRE de contrats classés «sans suite» par l'entreprise d'assurance	MONTANT ANNUEL des contrats classés «sans suite» par l'entreprise d'assurance
Klesia Prevoyance	705 contrats	0 assurés	0 M€	63 contrats	3,579 M€
Carcept Prevoyance	785 contrats	0 assurés	0 M€	50 contrats	1,414 M€
Klesia SA	0 contrats	0 assurés	0 M€	0 contrats	0 M€

#### Article 132.9.4 – Paragraphe II : nombre et encours des contrats non réglés

##### Rappel de l'article de loi :

II. Le bilan d'application prévu mentionné au premier alinéa comprend également les informations suivantes (toutes provisions techniques confondues), arrêtées au 31 décembre de l'année précédente :

1° Montant annuel et nombre de contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-2 pour les cinq années précédentes ;

2° Montant annuel et nombre de contrats réglés au titre des contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-2 pour les cinq années précédentes ;

3° Nombre d'assurés identifiés comme décédés et nombre de contrats concernés ayant un assuré identifié comme décédé dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-3 pour les cinq années précédentes ;

4° Montant annuel des capitaux à régler au titre des contrats identifiés comme dénoués par décès (provisions affectées au versement du capital et celles affectées aux capitaux constitutifs de rente,

avec, le cas échéant, revalorisation post mortem prévue par l'article L. 132-5) dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-3 pour les cinq années précédentes ;

5° Montant annuel des capitaux réglés au titre des contrats identifiés comme dénoués par décès dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-3 pour les cinq années précédentes.

**Pour l'année 2016**

	AGIRA I		AGIRA II	
	MONTANT ANNUEL et nombre de contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé (article L. 132-9-2)	NOMBRE DE CONTRATS réglés et montant annuel (article L. 132-9-2)	NOMBRE DE DÉCÈS CONFIRMÉS d'assurés/nombre de contrats concernés/montant des capitaux à régler (capitaux décès et capitaux constitutifs de rente) à la suite des consultations au titre de l'article L. 132-9-3	MONTANT DE CAPITAUX intégralement réglés dans l'année aux bénéficiaires/nombre de contrats intégralement réglés aux bénéficiaires à la suite des consultations au titre de l'article L. 132-9-3
<b>Klesia Prevoyance</b>	50 contrats 4,011 M€	34 contrats 2,377 M€	142 assurés 142 contrats 8,068 M€	0 assurés 0 contrats 0 €
<b>Carcept Prevoyance</b>	55 contrats 1,555 M€	26 contrats 1,172 M€	110 assurés 110 contrats 3,111 M€	0 assurés 0 contrats 0 €
<b>Klesia SA</b>	0 contrats 0 M€	0 contrats 0 M€	0 assurés 0 contrats 0 M€	0 assurés 0 contrats 0 M€

## Article 132-9-6 : bilan d'application

### Rappel de la loi :

Le bilan publié par les organismes professionnels prévu à l'article L. 132-9-4 comprend les informations suivantes arrêtées au 31 décembre de l'année précédente :

1° Nombre de demandes par des bénéficiaires potentiels d'un contrat d'assurance-vie dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-2 ;

2° Montant annuel (toutes provisions techniques confondues) et nombre de contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-2 ;

3° Montant annuel des capitaux (toutes provisions techniques confondues) et nombre des contrats réglés au titre des contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-2 ;

4° Nombre d'assurés identifiés comme décédés et nombre de contrats ayant un assuré identifié comme décédé dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-3 ;

5° Montant annuel (toutes provisions techniques confondues) des capitaux réglés au titre des contrats identifiés dans l'année comme dénoués par décès dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-3 et nombre de contrats réglés ;

6° Montant annuel (toutes provisions techniques confondues) des capitaux à régler au titre des contrats identifiés dans l'année comme dénoués par décès dans le cadre du dispositif prévu à l'article L. 132-9-3 et nombre de contrats à régler.

Ce bilan est publié par les organismes professionnels mentionnés à l'article L. 132-9-3 sur le site internet de l'organisme professionnel ou sur tout support durable dans un délai de 120 jours ouvrables à compter du 1er janvier de chaque année. Il prend la forme d'un tableau défini en annexe.

Pour l'année 2016 :

	AGIRA I			AGIRA II		
	NOMBRE de demandes par les bénéficiaires potentiels qui ont permis à l'assureur de connaître le décès (article L. 132-9-2)	MONTANT global et nombre de contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé (article L. 132-9-2)	MONTANT des capitaux réglés / nombre de contrats réglés (article L. 132-9-2)	NOMBRE d'assurés identifiés comme décédés et nombre de contrats ayant un assuré identifié comme décédé à la suite des consultations au titre de l'article L. 132-9-3	MONTANT des capitaux à régler dans l'année / nombre de contrats à régler à la suite des consultations au titre de l'article L. 132-9-3	MONTANT DES CAPITAUX réglés / nombre de contrats réglés à la suite des consultations au titre de l'article L. 132-9-3
<b>Klesia Prevoyance</b>	50 demandes	50 contrats 4,011 M€	34 contrats 2,377 M€	142 assurés 142 contrats	142 contrats 8,068 M€	0 contrats 0 M€
<b>Carcept Prevoyance</b>	55 demandes	55 contrats 1,555 M€	26 contrats 1,172 M€	110 assurés 110 contrats	110 contrats 3,111 M€	0 contrats 0 M€
<b>Klesia SA</b>	0 demandes	0 contrats 0 M€	0 contrats 0 M€	0 assurés 0 contrats	0 contrats 0 M€	0 contrats 0 M€