



Generali France



CONTRATS NON REGLES

generali.fr

GENERALI publie dans ce document, conformément à la loi ¹, le bilan d'application, pour l'année 2018, des dispositifs de lutte contre les contrats d'assurance non réglés² (dispositifs dénommés Agira 1³ et Agira 2⁴).

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 Generali, sont suivis et communiqués dans un rapport dédié à l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Il s'agit du troisième bilan publié depuis 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 effectuées 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 à son échéance ou 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, Generali 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, Generali soumet mensuellement au répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP), les portefeuilles de contrats concernés afin de vérifier les potentiels décès.



Les contrats non réglés en 2018 chez Generali

L'année 2018 marque la fin d'une période de hausse des stocks de contrats non réglés, liée aux opérations de fiabilisation de ces dernières années, qui avaient conduit à un afflux de dossiers à traiter. En 2018, Generali a ainsi mené des actions permettant de poursuivre l'optimisation de sa gestion pro active des dossiers, l'amélioration de ses délais de traitement et de la qualité du service client.

En 2018, Generali a été le premier assureur à lancer un projet d'intelligence artificielle au service de la lutte contre la déshérence.



Les chiffres clés 2018 :

➤ **Plus de 89% des décès de plus d'un an ont été traités.**

Les décès non encore réglés à ce jour concernent, soit des dossiers avec des successions complexes en attente d'un déblocage côté bénéficiaires ou notaire, soit des dossiers qui sont classés en déshérence car les bénéficiaires n'ont pas pu être retrouvés malgré toutes les recherches effectuées, principalement sur des décès « anciens ».

➤ Generali dispose d'une **équipe dédiée à la recherche des contrats en déshérence**. C'est une mission à part entière à laquelle cette équipe apporte le plus grand soin, afin de répondre à ses obligations de moyens.

Generali pilote tout d'abord les dispositifs légaux et met également en œuvre de nombreuses démarches pour rechercher les bénéficiaires, par exemple :

- o Appel de Pompes Funèbres,
 - o Courrier à la dernière adresse connue,
 - o Demande d'information auprès des mairies et de la DGFIP (Direction générale de finances publiques)
 - o Appel des hôpitaux, des gendarmeries, des organismes de tutelles,
 - o Contact des notaires,
 - o Recherches sur internet, sur les réseaux sociaux,
 - o Soumission à enquêteur privé ou à un généalogiste selon la complexité des dossiers,
 - o Missionnement et déplacement des commerciaux aux domiciles des bénéficiaires qui ne répondent pas aux courriers ou aux appels téléphoniques, pour certains dossiers.
- **14 prestataires avec des expertises complémentaires** ont été impliqués dans les recherches de bénéficiaires / assurés ou dans l'optimisation des processus de traitement.

1 Description des démarches réalisées en matière de traitement des contrats d'assurance vie non réglés ¹



Les chiffres 2018 de Generali

	NOMBRE DE CONTRATS ayant donné lieu à instruction / recherche par l'entreprise d'assurance	NOMBRE D'ASSURES 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" (en déshérence) par l'entreprise d'assurance	MONTANT ANNUEL des contrats classés "sans suite" par l'entreprise d'assurance
Année N (2018)	2 367	2 944	31,6 M€	1 851	4,3 M€
Année N-1 (2017)	8 231	2 067	24,8M€	3 382	6,5M€
Année N-2 (2016)	19 301	2 187	26,5M€	15 705	7,8M€

Les informations de la ligne N-1 sont figées.

- **Au cours de l'année 2018, Generali a traité 2 367 contrats pour lesquels le décès de l'assuré était connu depuis plus de 6 mois.** Ces décès ont été détectés via AGIRA 1 ou 2. La baisse des stocks entre 2016 et 2018 traduit le passage à un mode de traitement récurrent.
- Le portefeuille de Generali Vie comporte **2 944 centenaires**. Ces personnes sont en vie ou leur décès n'a pas été confirmé. Afin d'assurer un suivi spécifique des assurés les plus âgés et de fiabiliser le portefeuille, Generali soumet tous les ans la liste des assurés de plus de 95 ans à un généalogiste.

Le montant des capitaux des contrats de ces 2 944 centenaires représente **31,6 M€**.

- **1 851 dossiers ont été classés « sans suite » en 2018 pour un montant de 4,3 M€.**

Il convient de noter que ces 1 851 dossiers classés « sans suite » par un Comité Déshérence, ont fait l'objet de recherches approfondies des bénéficiaires en 2018 ou au cours des années antérieures. Malgré les nombreuses démarches mises en œuvre, les recherches sont restées vaines et concernaient majoritairement des décès assez anciens.

Le comité examine les dossiers soumis et est particulièrement vigilant aux démarches effectuées avant de valider un dossier en déshérence, à savoir :

- Appel de Pompes Funèbres,
- demande d'information auprès des mairies et de la DGFiP (Direction générale de finances publiques)
- Courrier à la dernière adresse connue,
- Appel des hôpitaux, des gendarmeries, des organismes de tutelles,
- Contact des notaires,
- Recherches sur internet, sur les réseaux sociaux,
- Soumission à enquêteur privé ou à un généalogiste selon la complexité des dossiers,
- Missionnement et déplacement des commerciaux aux domiciles des bénéficiaires qui ne répondent pas aux courriers ou aux appels téléphoniques, pour certains dossiers.

Lorsque certains bénéficiaires d'un même contrat ont été retrouvés et réglés, seule la part des bénéficiaires non retrouvés a été mise en déshérence.

Par ailleurs, après un classement en déshérence, si un bénéficiaire se manifeste tardivement, Generali reprend la gestion du dossier pour procéder au règlement, avant le délai légal de reversement à la CDC (Caisse des Dépôts et Consignations).

¹ Les définitions des différents indicateurs figurant dans ce tableau sont précisées en annexe.

2 Nombre et encours des contrats non réglés ¹



Les chiffres 2018 de Generali

	AGIRA 1		AGIRA 2	
	MONTANT ANNUEL et nombre de contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé (<i>article L.132-9-2</i>)	NOMBRE DE CONTRATS réglés et montant annuel (<i>article L.132-9-2</i>)	NOMBRE DE DECES CONFIRMES 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
Année N (2018)	319 contrats pour 12,6 M€	189 contrats pour 15,8 M€	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 558 assurés ○ 1 683 contrats pour 25 M€ de capitaux à régler 	2 048 contrats intégralement réglés pour 18,3 M€
Année N-1 (2017)	348 contrats pour 13M€	314 contrats pour 8M€	<ul style="list-style-type: none"> ○ 5 118 assurés ○ 5 278 contrats pour 40M€ de capitaux à régler 	5 212 contrats intégralement réglés pour 31,6M€
Année N-2 (2016)	440 contrats pour 8,4M€	174 contrats pour 5M€	<ul style="list-style-type: none"> ○ 20 797 assurés ○ 22 258 contrats pour 35,8M€ de capitaux à régler 	8 209 contrats intégralement réglés pour 33,7 M€

AGIRA 1 :

En 2018, les personnes ayant sollicité l'Agira ont permis à Generali de prendre connaissance du décès des assurés pour de **319 contrats** (représentant **12,6 M€** à régler).

Par ailleurs, toujours en 2018, Generali a réglé **189 contrats pour 15,8 M€** qui ont été détectés par l'Agira en 2018 ou au cours des années précédentes.

AGIRA 2 :

En 2018, Generali a confirmé le décès de **1 558 assurés ayant 1 683 contrats** suite à interrogation du RNIPP. Ces contrats représentent **25 M€** de capitaux à régler.

Par ailleurs, toujours en 2018, Generali a réglé **2 048 contrats (pour 18,3 M€)** qui ont été détectés suite à interrogation du RNIPP en 2018 ou au cours des années précédentes.

¹ Les définitions des différents indicateurs figurant dans ce tableau sont précisées en annexe.

ANNEXES

I - Définition des libellés du tableau 1

Le nouvel article A. 132-9-4 du code des assurances prévoit que « *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;

Commentaires Generali :

Les données figurant dans le tableau ci-dessous concernent le stock de contrats de plus de 6 mois à compter de la connaissance du décès qui ont donné lieu à une instruction en 2017.

Par « instruction », il faut comprendre que Generali a procédé à :

- la confirmation qu'il s'agit bien du décès de notre assuré,
- la demande de l'acte de décès auprès des organismes
- la recherche des bénéficiaires par tous moyens.

Périmètre : contrats comportant un décès détectés via Agira 1 ou Agira 2.

Hors périmètre : les contrats arrivés à terme et les contrats de capitalisation n'ayant pas donné lieu à une information de décès ne sont pas compris dans ce stock. Pour autant, ils ont fait l'objet en 2017 de campagnes de fiabilisation de données et d'adresses, de mailing aux assurés ou de campagnes d'appels téléphoniques afin de régler un maximum de contrats aux assurés.

«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;

Ces données concernent les contrats comportant soit :

- un assuré centenaire non décédé (avec une preuve de vie)
- un assuré centenaire pour lequel Generali a procédé à une recherche auprès d'un généalogiste mais sans succès. Faute de confirmation du décès par le généalogiste, l'assuré est présumé vivant
- un assuré centenaire pour lequel il existe une présomption de décès (suite à interrogation du RNIPP) qui est en cours de confirmation.

«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 »

Il s'agit du nombre de contrats (et montants correspondants), avec un décès détecté via Agira 1 ou Agira 2, que le comité Déshérence de Generali a classé « sans suite » malgré tous les moyens de recherche des bénéficiaires mis en œuvre. Il s'agit des dossiers classés en 2017 pour lesquels les recherches ont été effectuées en 2017 ou antérieurement.

Bien entendu, lorsque certains bénéficiaires d'un même contrat ont été retrouvés, Generali les a réglés. Seule la part des bénéficiaires non retrouvés a été mise en déshérence.

Les informations susmentionnées sont présentées sous la forme du tableau 1 ci-dessus (annexe de l'article A. 132-9-4 du code des assurances).

II - Définition des libellés du tableau 2

Le nouvel article A. 132-9-4 du code des assurances prévoit que le bilan d'application des articles L. 132-9-2 et L. 132-9-3 du code des assurances « *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;

Commentaires Generali :

Périmètre : AGIRA 1 - Nombre de contrats (et montants associés) pour lesquels Generali a eu connaissance du décès par une personne ayant sollicité l'Agira.

L'année de connaissance du décès = année de réception de la copie de l'acte de décès.

«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;

Périmètre : AGIRA 1 - Nombre de contrats ¹ (et montants associés ²) détectés via l'Agira et ayant fait l'objet d'un règlement en 2017.

¹ Nombre de contrats : les contrats pour lesquels l'ensemble des bénéficiaires ont été réglés, quelle que soit l'année de connaissance du décès.

² Montant des capitaux réglés : montant des capitaux réglés aux bénéficiaires (y compris les règlements partiels effectués et y compris revalorisation du capital).

«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;

Périmètre : AGIRA 2 - Nombre de contrats et nombre d'assurés pour lesquels Generali a eu connaissance du décès ¹ suite à interrogation du RNIPP ².

¹ La connaissance du décès est arrêtée par la date de réception de la copie de l'acte de décès.

² Répertoire National d'Identification Personnes Physiques. Il s'agit de l'INSEE qui recense tous les décès.

«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;

Périmètre : AGIRA 2 – Montants des capitaux à régler correspondants aux contrats dont un décès a été détecté via le RNIPP.

«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. »

Périmètre : AGIRA 2 - Montants des capitaux ¹ et nombre de contrats réglés ² en 2017 correspondants aux contrats dont un décès a été détecté via le RNIPP.

¹ Montant des capitaux réglés aux bénéficiaires (y compris les règlements partiels effectués et y compris revalorisation du capital).

² Nombre de contrats pour lesquels l'ensemble des bénéficiaires ont été réglés, quelle que soit l'année de connaissance du décès.

Les informations susmentionnées sont présentées sous la forme du tableau 2 ci-dessus (annexe de l'article A. 132-9-4 du code des assurances).