

EIFR

Atelier du 7 avril 2016

Contrats en déshérence : la loi Eckert bouscule banque et assurance

Claire Gueydan-Brun, associée secteur bancaire, *Mazars*

Anton Lissorgues, senior manager assurance, *Mazars*

Christian Moutton, directeur du projet Cielade 2016, *Caisse des dépôts et consignations*

Fabrice Attali, direction de la banque de détail, *La Banque Postale*

Jean-Yves Calvo, directeur du programme O'Connor, *Axa France*

Vladimir Nguekam, président, *Mister Doe*

Claire Gueydan-Brun, Anton Lissorgues

Le cadre législatif : la loi Eckert

Contexte

Ne pas se conformer à la loi Eckert peut avoir des conséquences importantes sur l'image du groupe.

Un rapport de la Cour des comptes a chiffré les montants en jeu : 1,2 milliard d'euros s'agissant des comptes bancaires, 2,7 milliards d'euros s'agissant des contrats d'assurance-vie.

La loi Eckert a renforcé les capacités d'intervention de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

Des sanctions aux montants unitaires élevés ont été infligées depuis 2014 aux compagnies d'assurance fautives. L'ensemble représente plus de 100 millions d'euros.

La mise en conformité avec la loi Eckert constitue un moyen efficace d'améliorer ses processus et la qualité de ses données.

Enjeux

La loi Eckert et ses textes d'application précisent ce qu'il y a lieu de faire dans les domaines suivants :

1) Identification des personnes décédées et des comptes inactifs

Dans le champ bancaire :

- L'inactivité revêt plusieurs formes, en fonction de la nature des comptes : un an sans opération pour un compte ordinaire, cinq ans pour les comptes titres, comptes sur livret, produits d'épargne, etc.

Dans la pratique, les établissements doivent adopter une approche multicanale.

- Difficulté opérationnelle quand un client est passé par plusieurs sociétés au sein d'un même groupe (caisses régionales d'un établissement mutualiste par exemple).

Dans le champ de l'assurance, les règles diffèrent, notamment en ce qui concerne la consultation du Répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) géré par l'Insee.

- L'obligation de consultation annuelle du RNIPP par les compagnies, héritée de la loi du 17 décembre 2007, est étendue.
- L'information annuelle est étendue à l'ensemble des assurés.

Dans la pratique, les compagnies d'assurance sont incitées à obtenir de leurs intermédiaires des informations plus riches et fiables.

2) Recherche des bénéficiaires et des titulaires de compte

Les frais occasionnés par la recherche sont à la charge des banques et des compagnies d'assurance.

3) Gestion des comptes inactifs et des contrats non réclamés avant le transfert à la Caisse des dépôts et consignations (CDC)

Les frais prélevés sur un compte inactif sont encadrés et plafonnés.

Pour les contrats d'assurance-vie, à compter de la date de connaissance du décès, la revalorisation du contrat est encadrée.

4) Transfert à la CDC

Les avoirs des comptes inactifs sont transférés dix ans après la dernière opération ou trois ans après la date du décès.

Les avoirs des contrats sont transférés dix ans après la connaissance du décès ou de l'échéance du contrat

Christian Moutton

Rôle de la Caisse des Dépôts (CDC) et projet Cyclade (Conservation indépendante des comptes livrets et avoirs d'assurance en déshérence)

La CDC remplit en la matière une mission d'intérêt général : centralisation, conservation et restitution des avoirs.

En janvier 2017 sera ouvert un site grand public permettant de rechercher les avoirs détenus par la CDC après le transfert des sommes non réclamées par les établissements (banques, organismes d'assurance et d'épargne salariale).

La recherche s'effectuera à partir du nom du titulaire du compte ou celui du souscripteur du contrat d'assurance-vie.

Si la réponse est « oui, peut-être », l'internaute créera un espace personnel sécurisé auquel il accédera avec un login et un mot de passe, pour ensuite poursuivre sa demande et transmettre les justificatifs nécessaires à son instruction.

Le premier jalon opérationnel du projet Cyclade, le projet interne de la Caisse des Dépôts lancé en septembre 2014, sera la réception des fonds par la CDC le à partir du 1er juillet 2016.

Pour préparer la réception de ces fonds, des travaux ont été réalisés en collaboration avec la Place, les établissements et leurs fédérations professionnelles.

Les transferts des fichiers par les établissements se fera par l'intermédiaire de CDC-Net, la banque en ligne sécurisée de la CDC.

La CDC a pour l'instant identifié près de 400 établissements susceptibles de lui transférer des fonds à compter du 1er juillet 2016.

Une centaine de ces établissements a déjà signé les documents contractuels avec la CDC

Fabrice Attali

Un projet d'un peu plus de deux ans.

La Banque Postale n'a que dix ans d'existence, mais elle est l'héritière de la Poste et de ses livrets A.

La base de clientèle représente 24 millions de particuliers.

Les travaux ont été lancés au premier semestre 2014

En septembre 2014, première photographie des comptes inactifs au sens de la loi Eckert, qui a permis de vérifier l'ordre de grandeur du chantier à mener.

Les enjeux

1) Identification

Très gros chantier du point de vue des systèmes (retrouver la trace de toutes les actions de la clientèle, quel que soient les canaux commerciaux).

Points positifs :

- La mise en place d'alertes permet d'effectuer des relances commerciales
- La calibration des systèmes permet de surveiller des mouvements suspects à partir de comptes très peu actifs

2) Communication

Après consultation de ses juristes, la Banque Postale a fait le choix de communiquer avec ses clients par lettres non recommandées.

Un espace sur la loi Eckert, très consulté, sur le site.

Point positif :

- Mettre en avant le rôle de pédagogie de la banque à l'égard de ses clients

Dispositif opérationnel

La banque a choisi de limiter son périmètre à la tenue de compte : ce qui relève de l'assurance-vie est traité par les partenaires (compagnies d'assurance) de La Banque Postale.

Dans sa communication avec la clientèle, la banque a opté pour : un message dans les relevés au premier semestre de 2016, une lettre six mois avant la clôture du compte, et a instauré un point d'entrée unique pour le client (un numéro national dédié).

Pour ce qui est du système d'information, pas de solution mutualisée pour les consultations du RNIPP, solution maison pour le traitement des données (revue trimestrielle de tous les comptes notamment).

Un projet à terminer

Des tests en cours avec la CDC pour le transfert des fonds.

Préparation de la première communication institutionnelle dans le rapport annuel.

Jean-Yves Calvo

Le programme mis en place chez Axa France est nommé O'Connor pour : Objectif COontrats NOn Réglés.

Il s'inscrit dans la nouvelle donne réglementaire, mais représente une occasion de mieux connaître et protéger nos clients. C'est dans cet esprit qu'il mobilise de nombreuses compétences dans l'entreprise. Le programme a été lancé fin 2014, dans la continuité de moyens déjà engagés.

Les contrats non réglés, ce sont des moments de vie des clients (mariage, déménagements, divorce, décès...) qui échappent aux compagnies d'assurance. La collecte de données auprès des clients était moins rigoureuse par le passé, d'où un déficit d'informations rendant complexe l'identification des contrats non réglés et la recherche des assurés et des ayants droit. Investir dans la « data » est donc un levier majeur de résolution.

Nature des moyens engagés par Axa France

Une structure dédiée et multi-compétentes

Exploiter au mieux la donnée, avec constitution d'une base de données toutes branches, dont certaines ont été acquises auprès de prestataires spécialisés. Cela permet, entre autres, d'industrialiser la consultation du RNIPP

Des plateformes de recherches internes et externes (trouver des chercheurs efficaces les profils sont très variés)

Appel des partenaires dans les domaines de **l'enrichissement des données, des enquêtes civiles, de la généalogie.**

Mobilisation des commerciaux

Exploitation massive des archives « papier »

Insertions dans les médias (test non concluant)

Parmi les besoins des banques et compagnies d'assurance identifiés :

- Automatisation des flux de retours du RNIPP
- Automatisation des transferts à la CDC (projet CICLADE)
- Suivi et traitement des dossiers (recherche des bénéficiaires & réactivation des comptes)
- Traçabilité des actions menées & recherches effectuées

Mister Doe permet de réaliser de nombreux reportings qui permettent d'attester, aux yeux de l'ACPR, que tous les moyens ont été diligentés.

Mister Doe peut présenter une offre enrichie par des partenariats, notamment dans les domaines de la consultation du RNIPP, de l'enquête, de la généalogie...