



## **RAPPORT DE L'ACPR AU PARLEMENT**

### **Contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle**

*Rapport prévu par l'article 115 de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique*

**24 mai 2018**

---

## SYNTHESE

---

La loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (loi Sapin II) a renforcé le dispositif réglementaire existant visant à prévenir le phénomène de déshérence en assurance vie en ce qui concerne les contrats de retraite supplémentaire<sup>1</sup>.

Elle a ainsi posé une obligation annuelle et spécifique d'information des assurés de contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle, qui ont dépassé la date de liquidation de leur pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse ou, à défaut, l'âge de départ à la retraite.

Pour contrôler la bonne mise en œuvre de cette obligation, le législateur a demandé à l'ACPR la remise au Parlement d'un rapport présentant les actions qu'elle a menées en 2016 et 2017.

L'ACPR a poursuivi son accompagnement des organismes intégrés à son plan d'actions « contrats non réglés », dont le bilan a été décrit dans un premier rapport de l'ACPR au Parlement (avril 2016).

Cette enquête a été prolongée par une seconde action, spécifique à la retraite supplémentaire, portant sur 17 organismes d'assurance, représentant environ 80% des encours totaux du marché de la retraite supplémentaire en France. L'ACPR a par ailleurs organisé la remise dématérialisée des différents rapports annuels qui doivent lui être adressés en application de la loi Eckert<sup>2</sup> et de la loi Sapin II. Ces rapports sont destinés à connaître les encours de contrats non réglés, selon le type de garanties et, en ce qui concerne les contrats de retraite supplémentaire, les actions mises en œuvre par les organismes pour informer les assurés de leurs droits.

L'ACPR a également mené des contrôles sur place d'acteurs de la retraite supplémentaire, portant, parmi d'autres thèmes (commercialisation, gestion, exécution des contrats, etc.), sur les questions de déshérence spécifiques à ce type de garanties.

L'ACPR a ainsi relevé dans le cadre de ces actions qu'une minorité d'organismes interrogés n'avait pas, en 2017, mis en œuvre le dispositif d'information prévu par la loi Sapin II, les autres organismes ayant déclaré avoir exécuté cette obligation dès 2017, par l'envoi d'un courrier d'information dédié et une insertion dans le relevé de situation annuel ou seulement par le relevé de situation annuel. Sur ce point, l'ACPR considère que le recours à un support d'information dédié, suffisamment clair et explicite, correspond le mieux à l'objectif poursuivi par le texte.

À fin 2016, les contrats de retraite supplémentaire à adhésion obligatoire ou facultative non liquidés passé l'âge de 62 ans représentent, sur les 17 organismes interrogés, environ 10,6 milliards d'euros<sup>3</sup> (provisions constituées pour assurer le paiement de la prestation de retraite garantie). Ils atteignent un montant de 5,4 milliards d'euros si on prend comme référence l'âge de 65 ans et s'élèvent encore à

---

<sup>1</sup> Les contrats de retraite supplémentaire ont pour objet la fourniture de prestations liées à la cessation d'activité professionnelle, servies en supplément des régimes de retraite de base et complémentaires légalement obligatoires.

<sup>2</sup> Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence.

<sup>3</sup> 13,3 milliards d'euros sur l'ensemble du marché (source : rapport annuel reçu par l'ACPR en 2017 en application de l'article 3, I, 3° de la loi Eckert).

1,8 milliard d'euros pour les assurés âgés de plus de 70 ans. Il s'agit, en très grande partie, de contrats pour lesquels aucune cotisation n'a été versée pour l'année considérée<sup>4</sup>.

Ces montants sont en augmentation entre 2015 et 2016, cette tendance s'accroissant avec l'ancienneté des contrats (augmentation nette des encours non liquidés pour les assurés ayant passé l'âge de 65 et 70 ans, par exemple), ce qui révèle l'existence de stocks de contrats problématiques, pour lesquels le contact avec l'assuré a été rompu. Ces contrats nécessitent des actions de remédiation, d'autant plus importantes pour les organismes ayant tardivement pris la mesure des insuffisances de leurs portefeuilles (manque de données nécessaires pour identifier et localiser l'assuré).

Les situations individuelles des organismes suivis par l'ACPR sont en effet variables en fonction des caractéristiques de leurs portefeuilles, de l'ancienneté de la prise de conscience du phénomène de déshérence et des actions engagées, ce qui se traduit dans les indicateurs communiqués à l'ACPR. Ainsi, la comparaison de l'encours des contrats mis en liquidation sur un exercice, rapporté au stock de début d'année, permet de constater des taux de mise en liquidation des provisions mathématiques évoluant de 1% à 48% en fonction des sociétés et qui s'avèrent particulièrement faibles pour les stocks les plus anciens.

**En outre, au sein des portefeuilles de contrats de retraite supplémentaire, la situation des contrats d'entreprise à adhésion obligatoire apparaît particulièrement problématique de ce point de vue.** En effet, les assureurs ne détiennent pas systématiquement, avec un niveau de fiabilité suffisant, l'ensemble des informations nécessaires pour identifier et localiser leurs assurés ; phénomène aggravé par l'ancienneté de l'adhésion, la mobilité professionnelle, la disparition de l'entreprise contractante, etc. L'absence d'acte individuel volontaire d'adhésion participe également à ce que les assurés n'aient pas spécifiquement conscience des droits qui leur sont attachés.

Autre indicateur important, le taux de plis non distribués observé par l'ACPR sur les contrats de retraite à adhésion obligatoire peut atteindre, pour certains organismes, 50% des assurés. Le phénomène de perte de contact est particulièrement révélateur dans le cas des assurés les plus âgés ou les plus susceptibles d'être en mesure de faire valoir leurs droits à la retraite. Ainsi, passé l'âge de 70 ans, le nombre d'assurés pour lesquels l'envoi de courriers n'est pas possible faute d'adresse fiable peut s'élever, sur certains portefeuilles, à plus de 90%.

Ce phénomène inquiétant s'aggrave nécessairement si des actions importantes de traitement ne sont pas entreprises : enrichissement et fiabilisation des informations détenues sur les assurés, recherche des adresses manquantes, consultation du Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP) pour identifier les décès éventuels.

Ces actions supposent de mettre en place et de suivre des indicateurs pertinents pour mesurer l'ampleur des difficultés, identifier les actions prioritaires et suivre leurs résultats dans le temps, dans le cadre d'une organisation et de procédures d'ensemble adaptées et cohérentes.

En l'état, les mesures mises en œuvre par certains assureurs paraissent insuffisantes. Dans ces conditions, l'ACPR s'est engagée dans un suivi rapproché des organismes interrogés et a formalisé des demandes d'actions de remédiation.

Toutefois, compte tenu des difficultés spécifiques mises en évidence dans le présent rapport, il paraît opportun de poser d'ores et déjà la question des évolutions législatives et réglementaires nécessaires

---

<sup>4</sup> Les indicateurs retenus par l'ACPR se réfèrent aux stocks de contrats non liquidés relatifs aux assurés ne cotisant plus durant l'exercice considéré. Toutefois, certains organismes ont transmis les données également pour les cotisants. Les données corrigées n'ont pu être incluses dans le présent rapport.

à une prévention et un règlement plus efficaces des situations de déshérence des contrats de retraite supplémentaire.

En premier lieu, le droit régissant les contrats pourrait évoluer, par exemple pour favoriser la liquidation des contrats de faible montant (révision du seuil en dessous duquel le règlement du contrat peut se faire en capital et non en rente<sup>5</sup>) ou pour décider du sort des contrats ne comportant pas de terme fixe, en l'absence de preuve du décès de l'assuré, afin que les provisions mathématiques de ces contrats ne demeurent pas indéfiniment au bilan des assureurs mais puissent, le cas échéant, faire l'objet d'un transfert à la Caisse des dépôts et consignations.

En second lieu, il paraît indispensable de faciliter la fiabilisation et la mise à jour, par les assureurs, des données dont ils disposent sur leurs assurés.

À cet égard, il est certain que les dispositions déjà citées de la loi Sapin II auront un effet bénéfique, dont les effets pourront davantage être mesurés à moyen et long terme.

Toutefois, des solutions complémentaires, comme la possibilité pour les assureurs d'accéder à des bases de données tierces, dans des conditions naturellement respectueuses des principes s'attachant à l'utilisation des données personnelles, mériteraient d'être étudiées.

---

<sup>5</sup> Ce seuil est actuellement fixé à 480 euros maximum (montant annuel de rente).

## 1. CONTEXTE DU RAPPORT

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (ci-après « loi Sapin II »), promulguée le 9 décembre 2016, a posé une obligation spécifique d'information des assurés de contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle<sup>6</sup>.

Cette obligation doit être remplie annuellement à l'égard des assurés :

- ayant dépassé la date de liquidation de leur pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse ou, à défaut,
- celle mentionnée à l'article L.161-17-2 du code de la sécurité sociale<sup>7</sup>.

Pour contrôler la bonne mise en œuvre de cette obligation, le législateur (article 115, III, de la loi Sapin II) a demandé à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) la remise au Parlement, avant le 1<sup>er</sup> juin 2018, d'un rapport « *présentant, pour les années 2016 et 2017, un bilan décrivant les actions menées pour contrôler le respect par les entreprises d'assurance, les institutions de prévoyance et les mutuelles et unions du code de la mutualité de l'obligation d'information* »<sup>8</sup>.

### 1.1 Rappel des constats de l'ACPR décrits dans le rapport au Parlement du 28 avril 2016

La loi n°2014-617 du 13 juin 2014 (ci-après « loi Eckert ») relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence avait demandé un premier rapport, plus général, décrivant, pour les années 2014 et 2015, « *les actions menées pour contrôler le respect par les assureurs de leurs obligations de recherche et d'information des souscripteurs et bénéficiaires de contrats d'assurance vie ou de contrats ou bons de capitalisation [...], ainsi que l'évolution de l'encours et du nombre de contrats d'assurance vie et de bons ou contrats de capitalisation non réglés* ».

Le rapport du 28 avril 2016 établi par l'ACPR avait permis de mettre en évidence que ses actions avaient incité les assureurs à mettre en œuvre de nombreuses mesures correctives visant à prévenir et réduire les situations de déshérence et que ces efforts devaient être poursuivis.

Sur le périmètre spécifique des contrats de retraite supplémentaire, le rapport relevait que des travaux restaient à accomplir, en particulier dans l'amélioration de la qualité des données contenues dans les bases clients des assureurs, nécessaires pour permettre :

---

<sup>6</sup> Il s'agit de contrats d'assurance vie ayant pour objet la fourniture de prestations servies en supplément des régimes de retraite de base et complémentaires légalement obligatoires.

<sup>7</sup> Cf. articles :

L.132-9-5 du code des assurances : « *Les entreprises d'assurance proposant des contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle informent annuellement les assurés ayant dépassé la date de liquidation de leur pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse ou, à défaut, celle mentionnée à l'article L. 161-17-2 du code de la sécurité sociale, de la possibilité de liquider les prestations au titre du contrat* ».

L.223-10-4 du code de la mutualité : « *Les mutuelles et unions proposant des contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle informent annuellement les assurés ayant dépassé la date de liquidation de leur pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse ou, à défaut, celle mentionnée à l'article L. 161-17-2 du code de la sécurité sociale, de la possibilité de liquider les prestations au titre du contrat* ».

L.161-17-2 du code de la sécurité sociale : « *L'âge d'ouverture du droit à une pension de retraite mentionné au premier alinéa de l'article L.351-1 du présent code, à l'article L. 732-18 du code rural et de la pêche maritime, au 1° du I de l'article L. 24 et au 1° de l'article L. 25 du code des pensions civiles et militaires de retraite est fixé à soixante-deux ans pour les assurés nés à compter du 1er janvier 1955.*

*Cet âge est fixé par décret dans la limite de l'âge mentionné au premier alinéa pour les assurés nés avant le 1er janvier 1955 et, pour ceux nés entre le 1er juillet 1951 et le 31 décembre 1954, de manière croissante :*

*1° A raison de quatre mois par génération pour les assurés nés entre le 1er juillet 1951 et le 31 décembre 1951 ;*

*2° A raison de cinq mois par génération pour les assurés nés entre le 1er janvier 1952 et le 31 décembre 1954 ».*

<sup>8</sup> Les parlementaires relevaient à cet égard que les montants rapportés par l'ACPR dans son rapport d'avril 2016 témoignaient de ce que « *certaines titulaires ne sont donc vraisemblablement pas informés* ». Il est alors apparu pertinent de « *mettre en place un suivi de cette obligation par l'ACPR* ».

- d'identifier les assurés décédés ;
- de conserver le contact avec les assurés vivants et les informer de leurs droits afin de favoriser l'exécution des contrats.

Les stocks de contrats en déshérence concernés, à fin 2015, étaient déjà conséquents, estimés à :

- 3 milliards d'euros dès lors qu'on retient comme référence les provisions relatives aux contrats non liquidés passé l'âge de 65 ans ;
- 7 milliards d'euros si on retient l'âge de 62 ans.

Il convient de relever que ces chiffres se rapportaient au périmètre des contrats de retraite d'entreprise, à l'exclusion des contrats de retraite supplémentaire à adhésion facultative hors entreprise, de type Madelin ou PERP<sup>9</sup>.

Par ailleurs, la catégorie des contrats collectifs de retraite supplémentaire soulève une question spécifique de détermination de la date à laquelle les contrats encourent un risque de déshérence, dès lors qu'ils ne comportent généralement pas de terme fixe et que l'absence de liquidation passé l'âge légal de départ à la retraite peut s'expliquer lorsque l'adhérent poursuit une activité professionnelle, salariée ou non. Il ne s'agit ainsi pas systématiquement de contrats en déshérence.

L'âge de 62 ans (âge moyen de départ à la retraite en France) s'est révélé à cet égard un indicateur pertinent à suivre par les organismes, afin d'anticiper et prévenir les situations de déshérence.

Cet indicateur a, dans le cadre des actions de l'ACPR, été complété en retenant également les âges de 65 et 70 ans, pour vérifier le comportement des stocks de contrats non liquidés dans le temps, en fonction de leur ancienneté.

Les premières constatations de l'ACPR (rapport au Parlement d'avril 2016) relevaient, entre 2014 et 2015, une augmentation des stocks de contrats non liquidés, passés les âges de 62 ans et 65 ans<sup>10</sup>.

Précisons que les encours mentionnés se rapportant à cette catégorie de contrats correspondent aux provisions (capitaux constitutifs de rente) à mettre en réserve pendant une durée longue d'épargne (phase de constitution – vie active de l'assuré), pour assurer le versement de l'ensemble des prestations de retraite supplémentaire de l'assuré et d'éventuels bénéficiaires en cas de décès (phase de liquidation ou de service de la rente).

Cela explique que la mise en service de la rente n'épuise pas la totalité des capitaux correspondants et justifie un suivi continu de la relation avec l'assuré, pour maintenir son versement, identifier un décès éventuel et reverser les prestations convenues (rente de réversion, annuités garanties, par exemple).

## 1.2 Enjeux

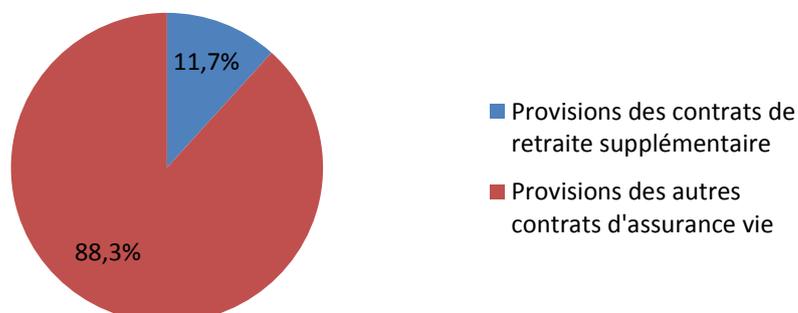
Sur la base des informations recueillies dans le cadre du questionnaire annuel protection de la clientèle (QPC)<sup>11</sup> et des enquêtes menées par l'ACPR, les contrats de retraite supplémentaire entrant dans le champ du présent rapport représentent, à fin 2016, un encours global d'environ 220 milliards d'euros, soit approximativement 12% du marché des contrats d'assurance vie et de capitalisation de type épargne.

<sup>9</sup> Ces contrats représentent, à fin 2016, environ 26% des encours d'assurance vie des 17 organismes suivis par l'ACPR dans le cadre de son enquête.

<sup>10</sup> Passage de 6,1 milliards d'euros à fin 2014 à 6,7 milliards à fin 2015 pour les assurés âgés de plus de 62 ans ; passage de 2,9 milliards d'euros à fin 2014 à 3,4 milliards d'euros passé 65 ans.

<sup>11</sup> Cf. instruction ACPR 2015-I-22 relative au questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle, remplacée par la suite par l'instruction 2017-I-21.

### Part des encours des contrats de retraite supplémentaire dans les contrats d'assurance vie en France à fin 2016



On relève de l'examen des portefeuilles des 17 organismes d'assurance interrogés par l'ACPR en 2017, représentant approximativement 80% de ce marché (cf. enquête rapportée au paragraphe 2.4 *infra*) que les contrats à adhésion obligatoire représentent un peu plus de la moitié des encours et du nombre de contrats totaux. Il s'agit principalement de contrats dits « article 83 »<sup>12</sup> et de contrats dits « article 39 »<sup>13</sup>.

Le marché des contrats à adhésion facultative comprend des contrats conclus dans le cadre de l'entreprise (contrats dits « article 82 » ou en sursalaire<sup>14</sup>, par exemple), ou souscrits par des associations (ex. : contrats PERP<sup>15</sup> et Madelin<sup>16</sup>). Le graphique suivant présente, pour les 17 organismes interrogés, la répartition des encours de contrats de retraite supplémentaire selon leur type, à fin 2016.

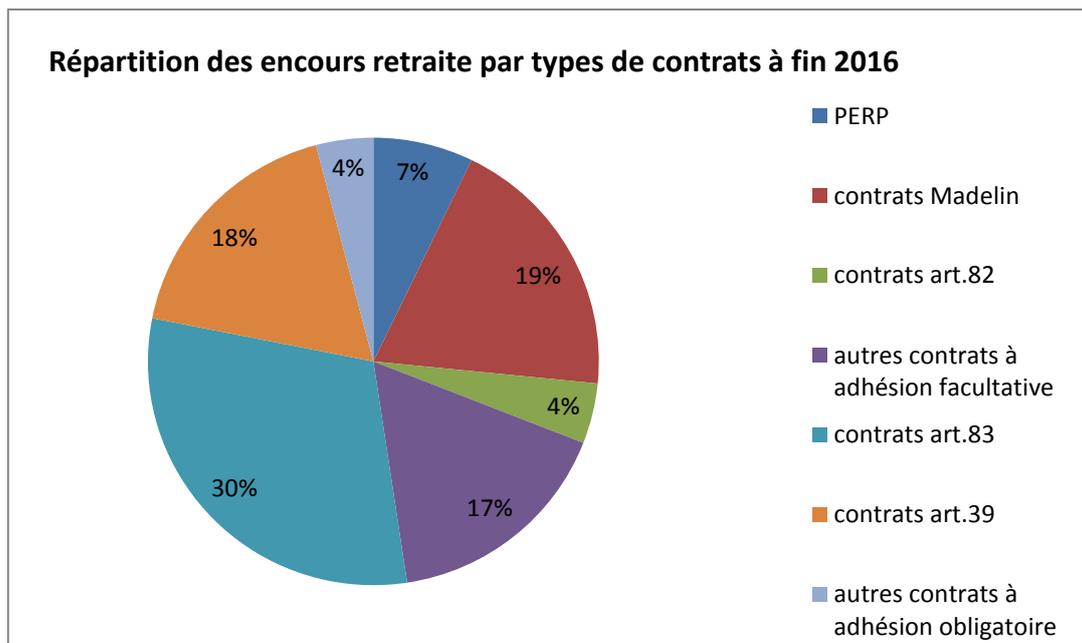
<sup>12</sup> Il s'agit de contrats d'assurance de groupe conclus entre un employeur et un assureur auxquels tous les salariés de l'entreprise contractante ou une partie d'entre eux sont contraints d'adhérer. Ces contrats visent à garantir aux adhérents une retraite supplémentaire, versée sous forme de rente viagère. Les sommes versées sur un tel contrat sont bloquées jusqu'au départ en retraite de l'adhérent, sauf cas de déblocage anticipé.

<sup>13</sup> Ces contrats d'entreprise à adhésion obligatoire visent à garantir à l'adhérent, qui terminera sa carrière au sein de l'entreprise souscriptrice, un certain niveau de prestations, servies sous forme de rente viagère. Les sommes versées sur un tel contrat ne bénéficient d'aucune possibilité de déblocage anticipé. Le fonctionnement de ces contrats implique que les assurés ne disposent pas de droits individuels à prestations tant que ceux-ci ne sont pas partis à la retraite au moment où ils étaient en activité dans l'entreprise souscriptrice.

<sup>14</sup> Il s'agit de contrats d'assurance de groupe dont l'adhésion, contrairement à celle des contrats « article 83 », est facultative pour les salariés de l'entreprise.

<sup>15</sup> Le PERP (Plan d'Épargne Retraite Populaire) est un contrat d'assurance de groupe conclu entre une association et un assureur, à adhésion facultative et dont l'exécution est liée à la cessation d'activité professionnelle. L'adhésion à un tel plan est possible, quel que soit le statut personnel. L'encours moyen relativement faible observé sur les PERP s'explique vraisemblablement par la jeunesse du produit, proposé seulement depuis 2004 (les contrats sont donc très majoritairement encore en phase de constitution).

<sup>16</sup> Contrats d'assurance de groupe conclus entre un assureur et une association dont l'adhésion est réservée aux travailleurs non-salariés. Ces contrats visent à garantir aux bénéficiaires, lors de leur départ à la retraite, le versement d'une rente viagère. Les sommes versées sur un tel contrat sont bloquées jusqu'au départ en retraite de l'adhérent, sauf en cas de survenance d'un cas de déblocage anticipé.



Les contrats de retraite supplémentaire présentent des caractéristiques susceptibles de les exposer au phénomène de déshérence puisqu'ils sont conçus pour être souscrits pour une durée longue, augmentant ainsi le risque de perte de contact avec les assurés concernés : changement d'employeur ; déménagement de l'assuré ; disparition de l'entreprise souscriptrice ; disparition de l'intermédiaire ayant proposé le contrat et intervenant dans la gestion de la relation entre l'assureur et le souscripteur ou l'assuré, etc.

**Par ailleurs, une grande partie de ces contrats, souscrits directement par l'entreprise employeur, sont à adhésion obligatoire, ce qui peut accroître le risque que l'assuré n'ait pas spécifiquement conscience que le contrat fait naître des droits individuels qui lui sont attachés.**

La mesure de l'ampleur des situations potentielles de déshérence suppose des organismes la mise en place d'indicateurs adaptés, dépendant des particularités du portefeuille concerné<sup>17</sup>, pour identifier un stock sur lequel des actions devront être engagées. De manière générale, ces indicateurs devront permettre d'identifier les situations problématiques (ex. : imperfection des informations détenues sur les assurés ; absence de communication périodique avec les entreprises souscriptrices) nécessitant des efforts renforcés ou prioritaires.

Les demandes de clients reçues par l'ACPR illustrent l'enjeu que représente, pour les organismes d'assurance, le maintien (ou le rétablissement) du lien avec l'assuré, afin de favoriser l'exécution des contrats.

Les contrats de retraite supplémentaire ont, à cet égard, fait l'objet d'un accroissement important du nombre de réclamations reçues depuis fin 2016, tous thèmes confondus. S'agissant du paiement des prestations, certaines situations sont particulièrement symptomatiques des insuffisances que peuvent comporter les systèmes d'information des organismes, touchant à la connaissance même de leurs assurés<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Ancienneté de la société ; composition du portefeuille, elle-même dépendante des stratégies commerciales et de développement (ex. : acteur traditionnel de la retraite d'entreprise obligatoire ; repositionnement sur le marché des indépendants et la retraite facultative, etc.) ; l'acquisition éventuelle de portefeuilles d'autres acteurs ; mode de gestion et de communication avec les assurés, qui peut être délégué à un tiers, présence de clauses spécifiques sur certains contrats rendant urgente la mise en œuvre d'actions ciblées, etc.

<sup>18</sup> Ex. : cas d'un réclamant ayant adhéré à un contrat « article 83 » souscrit par son entreprise auprès d'un assureur (dont le portefeuille a par la suite été transféré auprès d'un autre assureur). À son départ à la retraite, l'assuré a fait les démarches pour obtenir la mise en liquidation de sa rente, sans réponse de l'organisme

Il a en outre été relevé une pratique isolée sur la population des organismes suivis ou contrôlés, consistant, lorsque le contrat est mis en liquidation tardivement par rapport à la date estimée de départ à la retraite ou du décès de l'assuré (cas de la mise en paiement de prestations de réversion ou de la garantie décès en phase de constitution se dénouant en une rente à verser au bénéficiaire : conjoint survivant, orphelin, etc.), à opposer un délai de « prescription » au demandeur, ou, plus généralement, conduisant à ce que les droits des adhérents ne soient plus ajustés en fonction de l'âge effectif de l'assuré au moment de son départ à la retraite passé un certain délai.

Cette pratique a pour effet de commencer le versement de la rente au moment de la liquidation du contrat sans régler les arrérages non versés par le passé, alors que le montant de la rente a précisément pu être calculé sur la base d'un âge estimatif de départ à la retraite plus jeune que celui de l'assuré au moment où il est informé de ses droits.

Or, l'information prévue par la loi Sapin II a précisément pour objet de rétablir le contact avec les assurés pour les informer de leurs droits à liquider le contrat et leur permettre de les exercer, sans conférer à quelque titre que ce soit un droit aux organismes d'assurance de ne pas mettre en paiement une partie des provisions constituées<sup>19</sup>.

Ces situations dénotent toutefois l'enjeu que représente la mise en œuvre par les assureurs de mesures concrètes de prévention et de traitement des situations de déshérence, afin d'éviter que ce type de comportements puisse se développer.

L'ACPR a ainsi mené plusieurs actions destinées à :

- Effectuer un état des lieux des encours des contrats d'assurance de retraite supplémentaire, par types de garanties proposées sur le marché ;
- Identifier les stocks de contrats potentiellement menacés par la déshérence ;
- Vérifier les moyens mis en œuvre pour informer les assurés de leurs droits et prévenir les situations de déshérence.

---

d'assurance ; ce dernier ayant indiqué ne détenir aucune donnée relative à l'adhérent. Après intervention de l'ACPR, la situation a été résolue et le réclamant a pu voir ses prestations de retraite versées.

<sup>19</sup> Relevons d'ailleurs que la loi, telle que modifiée par la loi Eckert, a prévu des cas déterminés de transfert des provisions, à la Caisse des dépôts et consignations ou à l'État, selon le délai écoulé depuis le terme du contrat ou la connaissance du décès de l'assuré (10 ou 30 ans).

## 2. ACTIONS DE L'ACPR DEPUIS 2016

### 2.1 Suivi du plan d'actions « CNR 2014-2015 »

Dans le cadre du plan d'actions « CNR 2014-2015 », dont un bilan a été présenté dans son rapport transmis au Parlement en avril 2016, l'ACPR a réalisé un suivi de la mise en œuvre des mesures correctrices mentionnées par les organismes interrogés lors de l'enquête et des audits réalisés par ces sociétés.

Ces échanges ont porté sur la globalité du plan d'actions, comprenant donc les actions menées sur les portefeuilles de contrats de retraite supplémentaire.

Afin de suivre plus précisément ces portefeuilles, soulevant des questions particulières de fiabilité et de complétude des informations détenues sur les assurés, une enquête spécifique (enquête retraite supplémentaire) a été engagée en 2017 (cf. paragraphe 2.4 *infra*).

### 2.2 Remise dématérialisée des rapports obligatoires prévus par les lois Eckert et Sapin II

La loi Eckert a prévu la remise annuelle à l'ACPR, par chaque organisme d'assurance, d'un rapport individuel sur les encours de contrats d'assurance vie (dont les contrats de retraite supplémentaire) non réglés.

La loi Sapin II a complété ce dispositif en prévoyant la remise à l'ACPR d'un rapport annuel sur les moyens mis en œuvre pour informer les adhérents des prestations dont ils peuvent bénéficier, passée la date de liquidation de leurs droits à la retraite ou, à défaut, passé l'âge légal de départ à la retraite.

Pour faciliter cette remise et son exploitation, l'ACPR a organisé la transmission dématérialisée de ces informations (*via* un portail informatique) par deux instructions :

- Instruction n°2016-I-26 organisant la remise annuelle et obligatoire d'un rapport relatif aux contrats d'assurance vie en déshérence.

Une première collecte a été réalisée en 2017 (portant sur l'exercice 2016). La seconde collecte (chiffres à fin 2017) s'est terminée le 15 avril 2018<sup>20</sup>.

- Instruction n° 2017-I-15 organisant la remise annuelle et obligatoire d'un rapport relatif aux contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle. La première collecte a eu lieu en 2018 (clôture au 15 avril de chaque année)<sup>21</sup>.

Conformément au modèle fixé par le pouvoir réglementaire, les informations chiffrées à adresser annuellement aux services de l'ACPR comprennent, s'agissant des contrats de retraite supplémentaire, les données suivantes (cf. instructions et modèles de tableaux en Annexe) :

- Nombre et encours des contrats non réglés depuis plus d'un an à compter de la connaissance du décès ;
- Nombre et encours des contrats dont la rente ou le capital n'a pas été demandé après 62 ans ;
- Nombre et encours des contrats dont la rente ou le capital n'a pas été demandé après 65 ans.

### 2.3 Contrôles spécifiques sur les contrats de retraite

Des contrôles sur place ont également été menés par les services de l'ACPR portant, à titre principal ou parmi d'autres sujets, sur les contrats de retraite, incluant la question des contrats d'assurance vie non réglés.

---

<sup>20</sup> En raison des délais de remise des rapports, les informations correspondantes n'ont pu être totalement exploitées au stade de la rédaction de ces lignes.

<sup>21</sup> L'instruction n°2017-I-15 demande aux organismes de décrire les dispositifs mis en œuvre afin d'inciter les assurés à liquider leurs contrats de retraite supplémentaire, ainsi que les principales difficultés rencontrées. Pour faciliter le renseignement de ce rapport et son exploitation, l'ACPR a décomposé la demande en sept questions à renseigner dans le portail informatique mis à disposition.

En particulier, un contrôle dédié aux contrats de retraite supplémentaire (commercialisation, gestion, exécution, actions mises en place pour favoriser la liquidation des contrats, notamment) a été engagé par l'ACPR.

Un contrôle d'un assureur de plus petite taille a également permis de vérifier les pratiques et actions mises en place pour informer les assurés et bénéficiaires de leurs droits au titre de contrats de retraite supplémentaire, à titre principal (droit à la retraite) ou dans le cas d'une garantie décès.

#### **2.4 Enquête spécifique sur la retraite supplémentaire portant sur 17 organismes d'assurance**

L'enquête lancée en 2017 a porté sur les portefeuilles de contrats de retraite d'une population de 17 assureurs, représentant environ 80% de ce marché spécifique (chiffres à fin 2016).

L'enquête a consisté à adresser un questionnaire (qualitatif et quantitatif) à ces assureurs, sélectionnés selon leur importance sur le marché des contrats de retraite supplémentaire, tout en y intégrant des organismes n'ayant pas fait l'objet du suivi spécifique organisé par l'ACPR en 2014-2015.

Outre l'analyse sur pièces des questionnaires transmis par les assureurs, l'ACPR a organisé de nombreux échanges (organisation d'une vingtaine de réunions et envoi de multiples courriels afin de préciser les réponses apportées, approfondir certains sujets, fiabiliser les données chiffrées, etc.) avec chacun des établissements.

Ces actions de suivi rapproché sont toujours en cours. Elles ont en effet nécessité de formaliser des demandes individuelles précises à plusieurs des organismes interrogés, en fonction de la situation observée, dénotant pour certains une insuffisance des moyens engagés pour prévenir ou résorber le phénomène de déshérence et nécessitant des plans d'actions appropriés.

Le présent rapport présente un bilan de l'enquête effectuée.

### 3. STOCKS DE CONTRATS NON LIQUIDES

#### 3.1 Définition des indicateurs retenus

Les stocks identifiés ci-après ont été rapportés par les 17 établissements interrogés sur la base des questions posées par les services de l'ACPR.

Les indicateurs retenus sont ceux utilisés par l'ACPR dès 2014, puis fixés par le pouvoir réglementaire pour la remise des rapports annuels évoqués au paragraphe 2.2 *supra* : les contrats dont la prestation n'a pas été demandée alors que l'assuré a atteint l'âge de 62 et de 65 ans, avec un suivi spécifique de la situation des assurés de plus de 70 ans.

#### 3.2 Stocks à fin 2016 et évolution 2015-2016 (sur 17 établissements interrogés)

Le tableau ci-dessous présente les stocks de contrats répondant à ces indicateurs, pour les contrats à adhésion facultative et les contrats à adhésion obligatoire.

<i>En milliards d'euros</i>	Fin 2015	Fin 2016	Évolution 2015-2016
<b>Passé 62 ans</b>	<b>10,5</b>	<b>10,6</b>	<b>+1%</b>
<b>Passé 65 ans</b>	<b>5,2</b>	<b>5,4</b>	<b>+4%</b>
<b>Passé 70 ans</b>	<b>1,4</b>	<b>1,8</b>	<b>+5%<sup>22</sup></b>

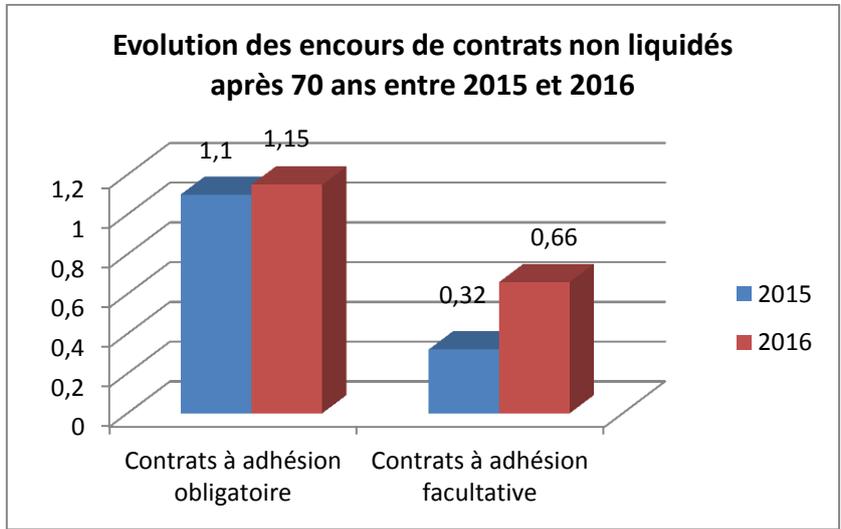
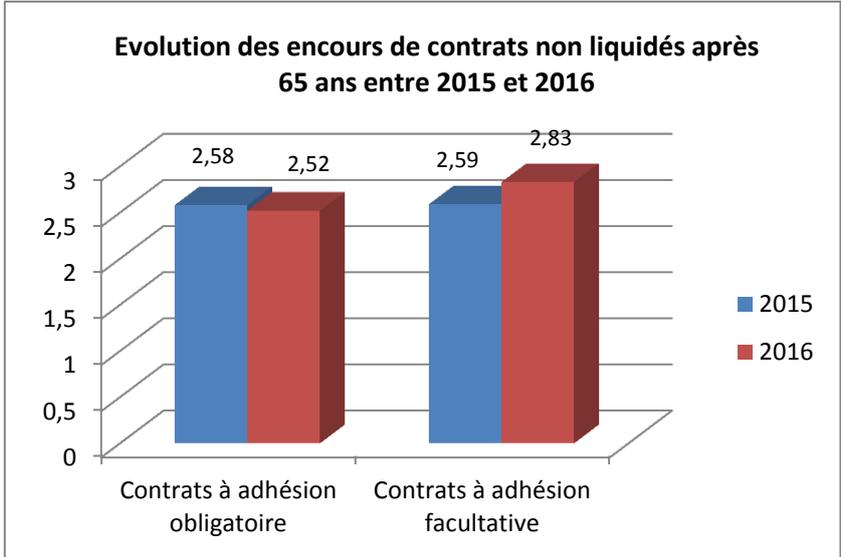
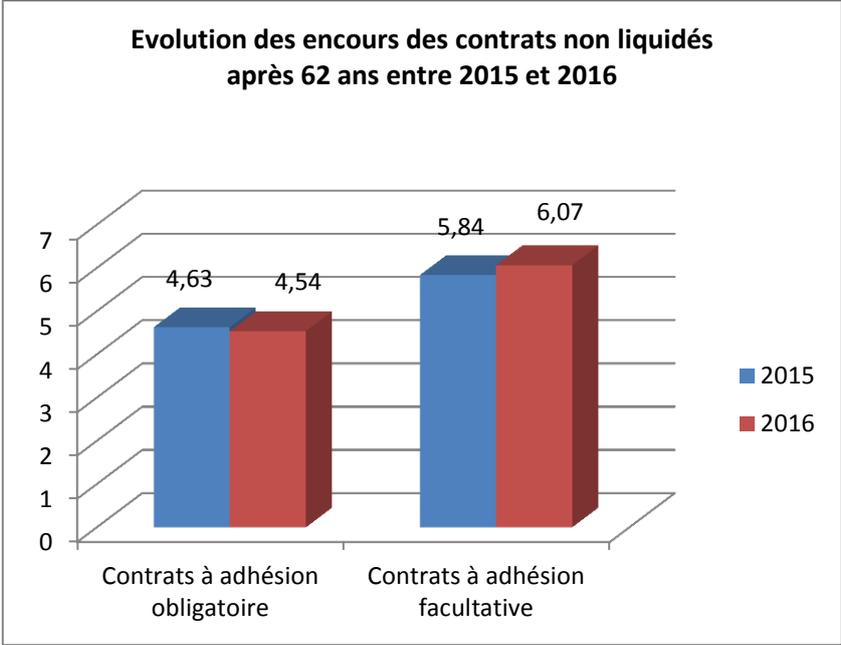
On notera qu'à fin 2016, les encours non liquidés passé l'âge de 70 ans sont de 1,8 milliard d'euros, ce qui apparaît particulièrement significatif en valeur absolue et problématique du point de vue du rythme d'évolution qu'on observe sur cette tranche d'âge (environ 5% de croissance), signalant un phénomène d'accroissement des stocks lorsque l'âge de l'assuré augmente, alors que, pour ce type de contrats, une tendance à la décroissance devrait être observée. Relevons que ces stocks concernent en très grande partie des contrats pour lesquels aucune cotisation n'a été versée l'année considérée.

Un tel constat peut laisser craindre une difficulté à régler les contrats en raison d'une perte de contact entre l'organisme et l'assuré.

Les graphiques ci-dessous décomposent ces chiffres selon le type de contrats (adhésion obligatoire ou facultative).

---

<sup>22</sup> À périmètre égal. En effet, 16 assureurs sur les 17 interrogés ont communiqué leur stock passé 70 ans à fin 2015 (un assureur important n'ayant pas répondu), ce qui ne permet pas de calculer les évolutions sur une population identique d'assureurs. La forte hausse constatée sur les contrats non liquidés après 70 ans s'explique donc partiellement par le fait qu'un assureur n'a transmis aucune donnée en 2015.



S'agissant des contrats à adhésion obligatoire, on constate une légère diminution des encours et du nombre de contrats pour les assurés n'ayant pas liquidé leurs contrats après 62 et 65 ans entre 2015 et 2016. Néanmoins, comme indiqué ci-dessus, le stock de contrats non liquidés après que l'assuré a atteint l'âge de 70 ans augmente.

En ce qui concerne les contrats à adhésion facultative, le stock de contrats non liquidés après 62, 65 et 70 ans augmente globalement, tant en termes d'encours que de nombre de contrats. Cette hausse peut être liée à plusieurs facteurs :

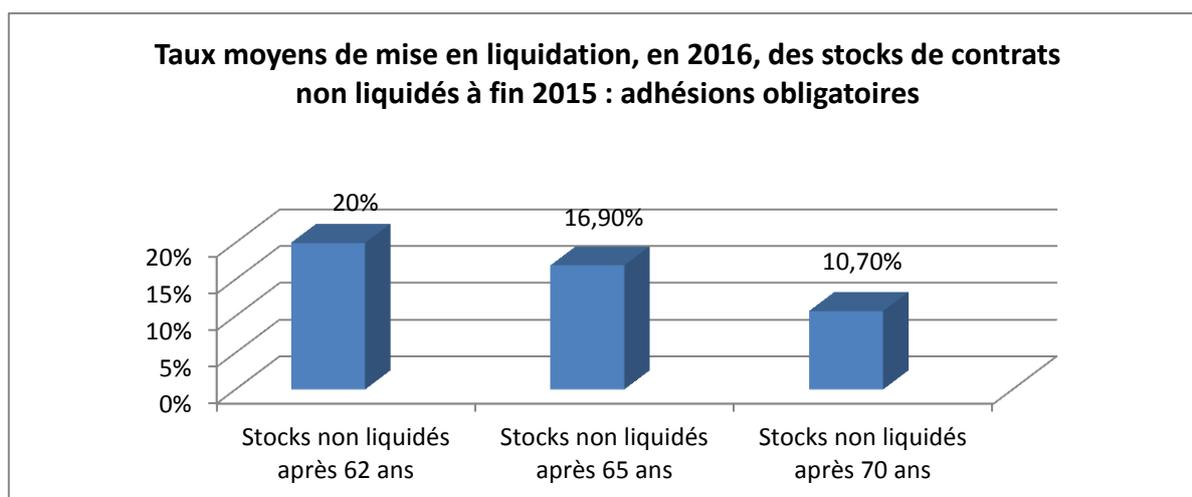
- l'âge moyen de liquidation pour ces contrats est généralement un peu plus élevé que celui constaté sur les contrats à adhésion obligatoire (notamment pour les contrats Madelin, souscrits par une population de travailleurs indépendants) ;
- la commercialisation des contrats à adhésion facultative étant plus récente que celle des contrats à adhésion obligatoire (par exemple, les contrats Madelin et les PERP sont commercialisés respectivement depuis 1994 et 2004, alors que la commercialisation des contrats « article 83 » a débuté plusieurs décennies auparavant), il est probable que le nombre d'assurés des contrats à adhésion facultative n'ayant pas encore atteint l'âge de 62 ans soit plus important que celui des contrats à adhésion obligatoire, dont le stock d'assurés âgés de plus de 62 ans est en plus grande partie constitué. Ainsi, le vieillissement du portefeuille d'assurés aurait un impact plus important sur l'évolution du stock des contrats à adhésion facultative non liquidés après 62 ans que sur celui des contrats à adhésion obligatoire.

Relevons néanmoins que certains assureurs ont privilégié la mise en place de plans d'actions sur les contrats à adhésion obligatoire, jugés plus exposés au phénomène de déshérence. La mise en place de mesures correctives a donc parfois été plus tardive sur le portefeuille de contrats à adhésion facultative, favorisant l'accroissement des stocks.

### 3.3 Taux de mise en liquidation des contrats

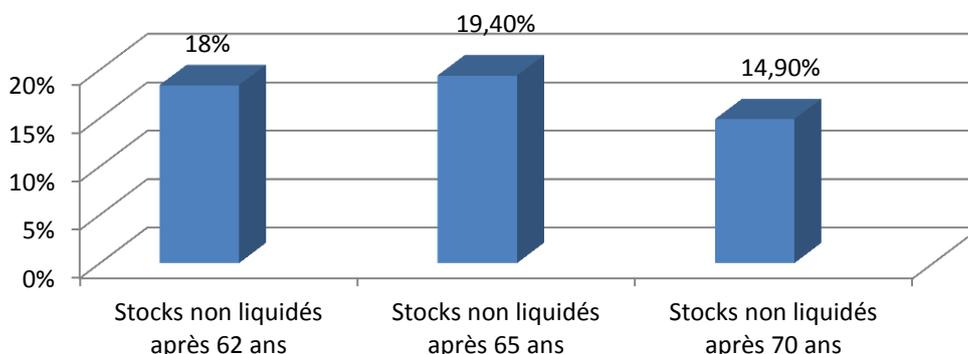
Les graphiques suivants présentent les taux de mise en liquidation moyens en 2016 des stocks de contrats non liquidés après 62, 65 et 70 ans identifiés à la fin de l'exercice précédent, pour les contrats à adhésion obligatoire d'une part et ceux à adhésion facultative d'autre part.

Cet indicateur important est calculé en rapportant la part des provisions mathématiques des contrats mis en liquidation durant l'exercice 2016 (encours des contrats passant de la phase de constitution à la phase de restitution sous forme de rente viagère) sur le total des provisions mathématiques des contrats non liquidés au 31 décembre 2015. Pour les besoins du calcul, dès lors qu'un contrat a été mis en liquidation, la totalité de la provision est décomptée du stock.



Le taux de mise en liquidation des provisions mathématiques baisse ainsi significativement lorsque l'âge des assurés concernés augmente, ce qui suggère un lien entre l'ancienneté des stocks et les difficultés à reprendre contact avec les assurés concernés.

**Taux moyens de mise en liquidation, en 2016, des stocks de contrats non liquidés à fin 2015 : adhésions facultatives**



Le taux de mise en liquidation des contrats à adhésion facultative est croissant entre 62 et 65 ans, ce qui apparaît naturel. La baisse du taux de mise en liquidation constatée pour les assurés de plus de 70 ans suggère, comme pour les contrats à adhésion obligatoire, une plus grande difficulté pour les assureurs à contacter les assurés.

L'ACPR observe une réelle disparité de la situation individuelle des organismes interrogés selon le taux de mise en liquidation des contrats ; certains organismes présentant des taux de mise en liquidation inférieurs à 5% pour les assurés ayant plus de 62 ans et pouvant descendre en-dessous de 1% pour les assurés dépassant l'âge de 70 ans.

À l'inverse, plusieurs acteurs ont des taux de mise en liquidation s'établissant entre 25 et 48% selon l'âge des assurés.

Les tableaux suivants présentent la répartition des taux de mise en liquidation des provisions mathématiques selon le type de contrats (adhésion facultative ou obligatoire) et l'âge des assurés :

**Répartition des taux de mise en liquidation des provisions mathématiques des organismes ayant participé à l'enquête : contrats à adhésion obligatoire**

	Nombre d'organismes dont le taux de mise en liquidation est compris entre 0 et 10%	Nombre d'organismes dont le taux de mise en liquidation est compris entre 10 et 15%	Nombre d'organismes dont le taux de mise en liquidation est compris entre 15 et 20%	Nombre d'organismes dont le taux de mise en liquidation est supérieur à 20%
<b>Contrats non liquidés après 62 ans</b>	1 (valeur min : 6,2%)	3	6	7 (valeur max : 30%)
<b>Contrats non liquidés après 65 ans</b>	3 (valeur min : 1,4%)	5	4	5 (valeur max : 45%)
<b>Contrats non liquidés après 70 ans</b>	8 (valeur min : 3,5%)	2	0	6 (valeur max : 33%) <sup>23</sup>

<sup>23</sup> Le total des organismes n'est pas de 17 pour cette ligne, un des acteurs n'ayant pu fournir de données précises sur cet exercice.

**Répartition des taux de mise en liquidation des provisions mathématiques des organismes ayant participé à l'enquête : contrats à adhésion facultative**

	Nombre d'organismes dont le taux de mise en liquidation est compris entre 0 et 10%	Nombre d'organismes dont le taux de mise en liquidation est compris entre 10 et 15%	Nombre d'organismes dont le taux de mise en liquidation est compris entre 15 et 20%	Nombre d'organismes dont le taux de mise en liquidation est supérieur à 20%
<b>Contrats non liquidés après 62 ans</b>	1 (valeur min : 2,6%)	4	5	4 <sup>24</sup> (valeur max : 38%)
<b>Contrats non liquidés après 65 ans</b>	2 (valeur min : 1,4%)	3	3	6 (valeur max : 46%)
<b>Contrats non liquidés après 70 ans</b>	5 (valeur min : 0,5%)	0	3	5 <sup>25</sup> (valeur max : 48%)

Ces disparités peuvent être dues, par exemple, à l'ancienneté du portefeuille considéré, la qualité des données de contact dont dispose l'assureur, les moyens mis en œuvre pour inciter les assurés à liquider leur contrat, l'ancienneté des actions engagées pour éviter le phénomène de déshérence. Certains portefeuilles anciens comportent ainsi des insuffisances de données si importantes que les actions entreprises par les acteurs concernés, parfois conséquentes, s'inscrivent dans des durées longues ou n'ont pas encore porté leurs fruits<sup>26</sup>.

À la suite de ces constats, les services de l'ACPR ont, en fonction de la qualité des processus existants, demandé aux acteurs des plans d'actions proportionnés aux difficultés rencontrées dans la mise en liquidation des contrats.

<sup>24</sup> Le total des organismes est de 14, trois des assureurs interrogés n'ayant aucun contrat à adhésion facultative en portefeuille.

<sup>25</sup> Le total des organismes est de 13 pour cette ligne, l'un des acteurs n'ayant pu fournir de données sur cet exercice.

<sup>26</sup> Ainsi, un assureur a dû transférer à la Caisse des dépôts et consignations un nombre important de contrats, faute d'avoir pu rétablir le contact avec des assurés de contrats de retraite comportant un terme fixe.

## 4. ACTIONS D'INFORMATION DES ASSURES ET MISE EN CONFORMITE AVEC LA LOI SAPIN II

### 4.1 Actions de mise en conformité des organismes interrogés

La loi Sapin II impose aux organismes d'assurance l'envoi annuel d'une information spécifique aux assurés ayant dépassé la date de liquidation de leur pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse ou, à défaut, celle mentionnée à l'article L.161-17-2 du code de la sécurité sociale, de la possibilité de liquider les prestations au titre du contrat. Cette obligation a dû être mise en œuvre, pour la première fois, en 2017.

L'enquête menée par l'ACPR montre que la grande majorité des organismes d'assurance interrogés a mis en œuvre cette obligation d'information, selon l'une ou plusieurs des modalités suivantes :

- Inclusion d'une mention spécifique dans les relevés de situation annuels indiquant aux assurés la possibilité de liquider leur contrat une fois atteint l'âge de départ à la retraite ;
- Envoi d'un courrier annuel spécifique (distinct du relevé de situation annuel) aux assurés ayant dépassé l'âge légal de liquidation de la retraite supplémentaire (62 ans pour les assurés nés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1955).

Relevons que si certains organismes prévoyaient déjà l'envoi d'un courrier passé un âge avancé (65 ou 70 ans en général) la majorité des assureurs ayant participé à l'enquête n'avait, préalablement à la promulgation de la loi Sapin II, mis en œuvre aucune mesure d'information de ce type.

Par ailleurs, pour certains organismes, une information est adressée plus tôt (60 ans), pour adapter l'information à la situation particulière de certains assurés ou contrats.

À l'inverse, certaines pratiques ne contribuant pas à une application complète de la loi ont été relevées, consistant par exemple à :

- retarder cette information, estimant que le terme du contrat est défini plus tardivement<sup>27</sup> ou que, pour certains contrats, la situation deviendrait problématique seulement passé un certain âge (70 ans, par exemple, soit un âge bien plus élevé que l'âge légal de départ à la retraite) ou que la liquidation des contrats concernés n'est pas forcément liée à la liquidation du régime de retraite obligatoire (l'organisme s'estimant alors dispensé des obligations introduites par la loi Sapin II) ;
- la conditionner à un autre facteur (ex. : absence de cotisations sur le contrat) ;
- exclure certains contrats de cet envoi ; par exemple lorsque le contrat a été mis en réduction, ce qui, dans ces situations, accroît le risque lié à la perte de contact avec l'assuré et, par conséquent, le risque de déshérence<sup>28</sup>.

Or, la loi impose l'envoi d'un courrier au plus tard à l'âge légal de départ à la retraite, soit 62 ans en l'état, quel que soit le terme maximum prévu par le contrat d'assurance.

Ceci n'empêche évidemment pas d'anticiper cette information, ou de l'adapter à la situation des assurés<sup>29</sup>. Cela n'empêche pas non plus de prévoir des actions circonstanciées (fréquence de courriers accrue, envoi en recommandé<sup>30</sup> ou autres actions de prise de contact) passé un âge

---

<sup>27</sup> Dans le cas par exemple où le contrat prévoit une limite maximale d'ajournement, pouvant correspondre à l'espérance de vie de l'assuré au moment de la souscription diminuée de 15 ans, soit un âge pouvant être supérieur à 75 ans, en se basant sur les tables réglementaires en vigueur pour le calcul des rentes viagères.

<sup>28</sup> L'ACPR a d'ailleurs relevé que certains assurés de contrats mis en réduction ne recevaient pas non plus de relevés de situation annuels, contrairement aux dispositions du code des assurances.

<sup>29</sup> Certains contrats mentionnent par exemple un âge estimatif de départ à la retraite, qui peut être antérieur à 62 ans.

<sup>30</sup> Cette modalité d'envoi, peu pratiquée parmi les organismes interrogés, permet pourtant d'avoir, avec un niveau de fiabilité plus élevé, l'information de la distribution ou non du pli. Plusieurs assureurs ont indiqué que l'envoi de courriers en recommandé avait ainsi entraîné une augmentation de la proportion d'assurés pour lesquels l'absence de distribution du courrier est connue de l'assureur de plusieurs points (ce qui permet ensuite de cibler de nouvelles actions de correction pour les assurés concernés). Les adresses de courriers électroniques

déterminé, afin d'accroître l'effort sur des assurés menacés par une potentielle situation de déshérence.

Il convient de souligner que l'information prévue par la loi Sapin II ne se confond pas avec l'exigence distincte de communication d'un relevé de situation annuel, dont le contenu est défini par d'autres textes. Dès lors, si la pratique d'insérer un rappel sur l'exigibilité des droits de l'assuré dans le relevé de situation va dans le bon sens, l'ACPR considère qu'elle ne suffit pas pour remplir de manière satisfaisante l'obligation de délivrer une information spécifique, en raison du risque de confusion des deux types de messages, nuisant à la bonne compréhension des assurés. À cet égard, environ un tiers des organismes interrogés ne réalise pas l'information prévue *via* une correspondance dédiée.

Une minorité d'organismes ne s'était enfin pas conformée, au titre de l'année 2017, à l'obligation d'information prévue par la loi, selon l'une ou l'autre des modalités évoquées.

#### 4.2 Examen qualitatif de l'information spécifique délivrée

En tout état de cause, l'efficacité de l'information des assurés dépendra en grande partie de la clarté du message délivré et des moyens mis en œuvre pour s'assurer que cette information parvienne effectivement au destinataire.

Ainsi, il conviendrait d'éviter toute confusion du message avec d'autres types d'informations, comme une annonce publicitaire. Une réflexion devrait ainsi être engagée par les organismes sur les meilleurs vecteurs de cette information, en cohérence avec une mesure de l'efficacité des campagnes d'information (formulation employée, présentation du courrier, etc.)<sup>31</sup>.

Certains organismes ont mené cette réflexion, entourant l'exécution de leur obligation d'information d'actions pédagogiques visant à diminuer le risque de perte de contact et permettre à l'assuré de comprendre le mieux possible les modalités de liquidation de ses droits (ex. : communication d'une plaquette d'information aux assurés quittant l'entreprise souscriptrice d'un contrat « article 83 » afin d'en rappeler les caractéristiques ainsi que les modalités de liquidation ; adjonction d'un document explicatif aux relevés de situation annuels adressés aux assurés de plus de 62 ans, afin d'expliquer le plus clairement possible les modalités de liquidation).

---

pourraient également être plus systématiquement exploitées afin d'augmenter les possibilités de contact en cas de déménagement de l'assuré.

<sup>31</sup> Notons par exemple qu'un organisme a relevé une plus grande efficacité de ses campagnes d'information dès lors que, pour les contrats présentant un montant de rente faible (inférieur à 480 euros par an), le courrier mentionne explicitement la possibilité de liquider le contrat en capital.

## 5. ETAT DES DIFFICULTES RENCONTREES ET ACTIONS CORRECTIVES

### 5.1 Insuffisance des données sur les assurés

Les particularités des contrats de retraite supplémentaire associées à leur ancienneté relative contribuent à la formation des encours concernés par les indicateurs de déshérence potentielle.

La qualité des données dont disposent les organismes d'assurance sur leurs assurés s'avère ainsi l'une des principales problématiques auxquelles ils doivent faire face afin d'identifier l'ensemble des assurés concernés avec un niveau suffisant de fiabilité<sup>32</sup> pour (i) localiser l'assuré et renouer le contact ; (ii) interroger le RNIPP afin de déceler les décès éventuels ; les consultations du RNIPP nécessitant un minimum d'informations obligatoires (nom de naissance, prénom, sexe, année de naissance), sans lesquelles les interrogations ne sont pas possibles<sup>33</sup>.

#### 5.1.1 Données d'identification des assurés

Pour certains organismes, les données d'identification s'avèrent insuffisantes pour connaître leurs assurés.

En effet, les informations requises dans les bulletins d'adhésion, ainsi que les procédures de mise à jour de ces éléments, pouvaient s'avérer très lacunaires par le passé. Le renseignement de l'adresse ne constituait généralement pas un élément obligatoire à la souscription et les données d'état civil pouvaient être incomplètes, tronquées ou manquantes : nom/prénom erronés ou manquants, remplacés par des initiales, inversés, etc. ; absence de la mention du genre ; date de naissance absente ou renseignée de manière partielle ou manifestement erronée (au 01/01/1900 par exemple) ; commune de naissance absente, etc.

L'absence du nom de naissance dans les bases de données avait déjà été relevée dans le rapport de l'ACPR de 2016, ce qui avait donné lieu à des actions de fiabilisation de la part des organismes. Mais le phénomène persiste. Outre qu'il s'agit d'une donnée essentielle d'identification, elle constitue une donnée obligatoire pour la constitution du RNIPP afin d'identifier les assurés décédés. Ces difficultés se manifestent dans les informations de décès renvoyées par le RNIPP : certains organismes ont en effet un portefeuille hommes-femmes relativement homogène mais reçoivent un nombre d'informations de décès affectant les femmes fortement déséquilibré. En effet, l'utilisation, pour cette consultation, du nom d'usage, ne permet pas toujours d'identifier le décès de l'assurée concernée.

Les services de l'ACPR ont constaté, de manière générale, que les efforts de fiabilisation des données des assurés ont été concentrés sur les contrats individuels de type épargne ; les actions portant sur les contrats de retraite supplémentaire étaient encore récentes et perfectibles. Les situations observées sont variables et certaines sont inquiétantes ; certains organismes ne détenant pas d'informations complètes pour un nombre significatif d'assurés de certains portefeuilles.

#### 5.1.2 Données de localisation des assurés

L'analyse de la qualité des données détenues par les organismes a permis de relever un phénomène de rupture de contact avec l'assuré, particulièrement problématique s'agissant de contrats de longue durée et s'accroissant avec l'ancienneté des stocks. Ce phénomène doit être mesuré pour évaluer son importance et en identifier les causes.

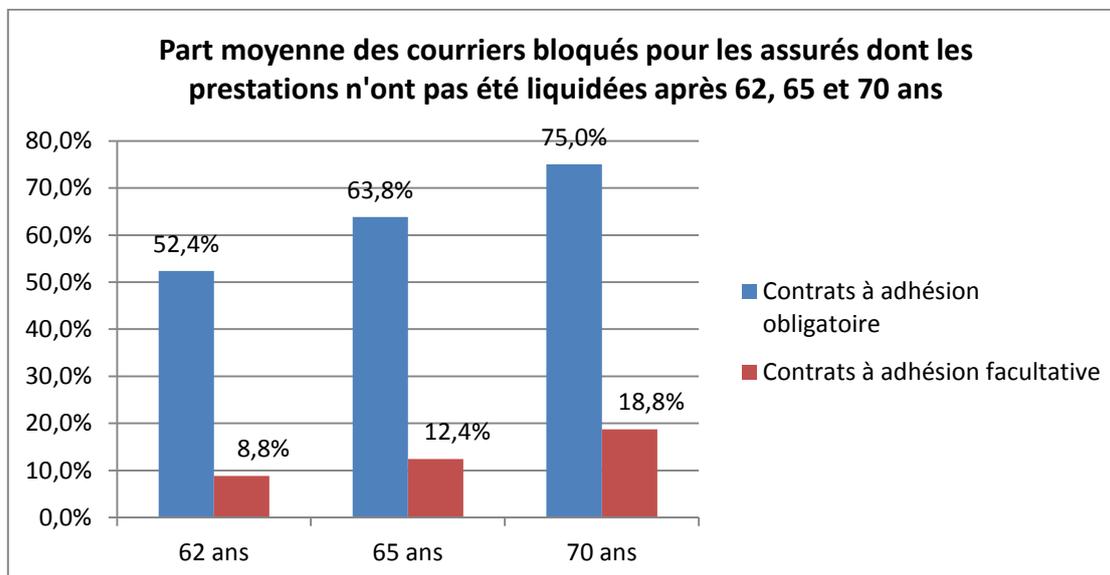
---

<sup>32</sup> Tant du point de vue du nombre de données d'identification que de leur qualité de saisie (absence d'erreurs de saisie, d'informations tronquées, etc.).

<sup>33</sup> Bien évidemment, plus l'organisme disposera d'informations précises sur l'assuré, au-delà des informations obligatoirement requises, plus le processus d'identification des assurés décédés sera efficace (date de naissance complète ; ensemble des prénoms, lieu de naissance).

L'ACPR a ainsi demandé aux organismes interrogés le nombre d'assurés pour lesquels l'envoi de courriers était « bloqué », à la suite d'une situation de plis non distribués (PND) ou d'adresses manquantes non résolue<sup>34</sup>.

Cet instrument de mesure s'est avéré particulièrement significatif sur la population des organismes suivis. Le graphique ci-dessous illustre ce phénomène en décomposant les données selon le type de contrats.



**Le phénomène de perte de contact avec l'assuré est ainsi particulièrement saillant sur le portefeuille des contrats collectifs à adhésion obligatoire (type « article 83 »), souscrits par les entreprises au profit de leurs salariés.** Pour plusieurs organismes, le taux d'assurés de plus de 70 ans pour lesquels l'adresse est inconnue est supérieur à 90%.

En effet, dans un certain nombre de cas, l'organisme d'assurance est uniquement en relation avec l'entreprise souscriptrice et non avec les assurés eux-mêmes. Les assureurs ont ainsi été principalement confrontés à plusieurs difficultés : disparition de l'entreprise souscriptrice ; absence de réponse de l'entreprise aux sollicitations des organismes afin de rechercher dans leurs propres archives des informations sur leurs anciens salariés ou absence d'information à jour sur un ancien salarié, phénomène accru par la mobilité professionnelle<sup>35</sup>.

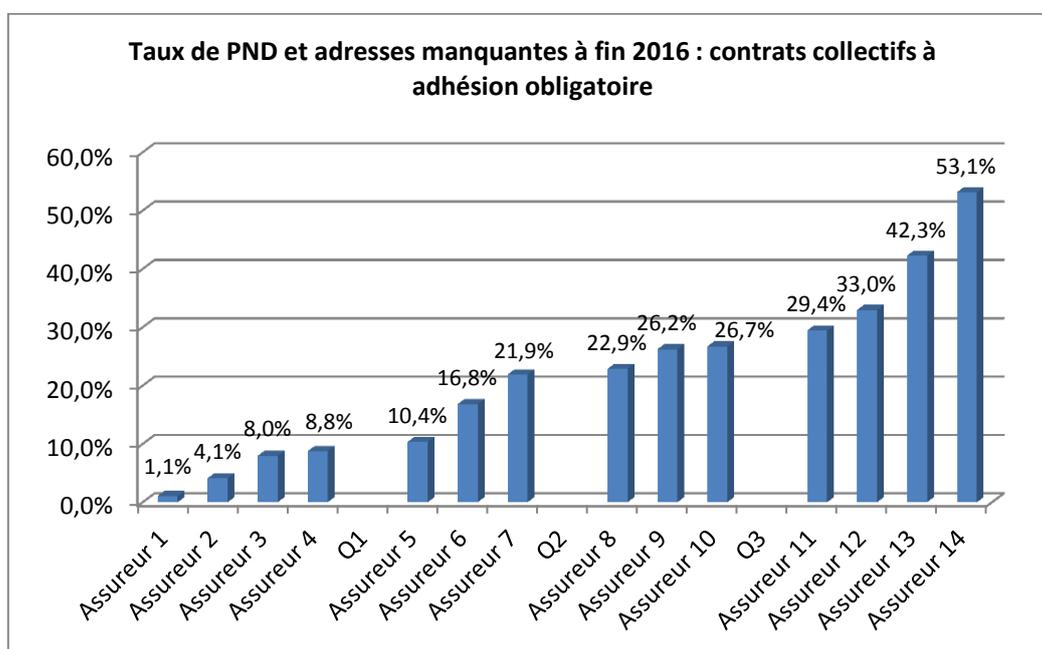
De manière générale, même sur le stock de contrats dont l'assuré a moins de 62 ans, l'absence de données de contact (adresse erronée ou manquante en particulier) constitue un facteur déterminant quant à l'identification d'une situation de déshérence potentielle.

Ainsi, l'examen des taux de PND des organismes interrogés, quel que soit l'âge de l'assuré, a montré que, sur le portefeuille de contrats de retraite supplémentaire, la situation était généralement plus dégradée que sur d'autres portefeuilles de contrats.

<sup>34</sup> Les organismes d'assurance n'utilisent pas tous cette fonction de blocage des courriers. En outre, certains l'utilisent mais pas systématiquement ; d'autres faisant le choix de renvoyer chaque année un courrier bien que l'assuré soit identifié comme ayant été destinataire de plis non distribués.

<sup>35</sup> On relève que, par le passé, certains organismes ne respectaient pas leur obligation annuelle d'information, posée par l'article L.132-22 du code des assurances ; ce qui a contribué à rompre le contact avec les assurés ainsi qu'à la création de situations de déshérence.

Sur les portefeuilles de contrats collectifs à adhésion obligatoire, en particulier, le graphique suivant présente, sur la population d'organismes interrogés<sup>36</sup>, la proportion d'assurés considérés pour lesquels l'adresse est manquante ou erronée (retour de courriers en PND).



Le nombre de contrats dont l'adresse est manquante ou erronée s'élève à environ un million, pour un encours global de 6 milliards d'euros. Ces contrats sont en risque de déshérence si des actions de remédiation ne sont pas engagées.

Il est en outre possible que ce stock de contrats soit sous-estimé, dans la mesure où la plupart des assureurs interrogés ne recourt pas à un moment ou un autre à l'envoi de courriers en recommandé, ce qui permettrait de fiabiliser le taux de retour de courriers non distribués.

## 5.2 Actions correctives à engager

### 5.2.1 Identification des difficultés – Cartographie des portefeuilles

Les actions à engager par les organismes d'assurance supposent d'identifier les difficultés rencontrées au sein de leurs portefeuilles, nécessairement fonction de leurs caractéristiques, tant en termes d'architecture de distribution, de gestion, du mode de correspondance avec les assurés eux-mêmes, du type de garanties, de la présence de clauses particulières rendant certaines actions prioritaires, notamment.

Ainsi, les organismes doivent intégrer la nécessité de tester leurs bases de données clients pour identifier les absences de données ou anomalies d'enregistrement affectant l'état civil et les coordonnées des assurés, qui font obstacle à l'identification même de l'assuré ou à sa localisation ; identifier la source de ces insuffisances pour les corriger et définir les indicateurs permettant de quantifier les anomalies et les suivre dans le temps.

Cette cartographie des risques de déshérence devrait porter sur l'ensemble des contrats et portefeuilles de l'organisme concerné afin d'éviter que des situations problématiques subsistent et s'aggravent avec le temps.

<sup>36</sup> Sur les 17 organismes interrogés, 3 d'entre eux n'ont pas été en mesure de transmettre des données jugées fiables concernant le taux de PND ou le nombre d'adresses manquantes, c'est pourquoi le graphique présente seulement les données de 14 acteurs.

Certaines situations nécessitent en outre d'engager des actions spécifiques, eu égard aux particularités de la garantie qui la rendent sensible au phénomène de déshérence, par exemple :

- spécificité des garanties de réversion différée<sup>37</sup>, impliquant la mise en place d'un système de suivi de ces bénéficiaires d'ores et déjà identifiés, mais dont la prestation sera payable de manière différée. Pour certains assureurs, un suivi efficace n'est pas fait, alors que le versement de la rente peut parfois être différé de nombreuses années<sup>38</sup>.
- cas des contrats ne comportant pas ou plus de garantie décès en phase de constitution<sup>39</sup>.

Ces contrats doivent faire l'objet d'un suivi particulier. En l'état, un nombre limité d'assureurs interrogés réalise des actions supplémentaires significatives pour les assurés concernés par ce type de contrats.

- cas des assurés âgés.

Les personnes présentant un âge élevé doivent logiquement faire l'objet d'un suivi et d'actions particuliers. Ce constat est d'autant plus important si les assurés en question ne cotisent plus depuis longtemps.

Sur ce dernier point, les organismes interrogés détiennent en portefeuille des assurés très âgés, même centenaires, pour lesquels plus aucun échange de correspondance n'est réalisé (situations de PND) et dont le décès ne peut être détecté *via* la consultation du RNIPP, faute d'une qualité de données suffisante. Ces situations risquent de rester sans solution dès lors que la loi n'exige en l'état le versement à la Caisse des dépôts et consignations qu'à l'issue d'un délai de dix ans à compter de la connaissance du décès par l'assureur. En l'absence d'information quant à la date de décès des assurés et d'actions de recherche renforcées, les provisions mathématiques afférentes à ces contrats sont donc susceptibles de rester indéfiniment au passif du bilan des organismes d'assurance.

### 5.2.2 Enrichissement et fiabilisation des données d'identification des clients et recherche des adresses

Ces situations nécessitent la définition de plans d'actions et d'indicateurs de leur efficacité adaptés aux spécificités de l'organisme d'assurance et de ses portefeuilles de contrats.

L'état d'avancement des actions menées par les organismes interrogés est variable d'un assureur à l'autre, étant toutefois noté que les organismes présents sur le marché des contrats d'assurance vie de type épargne ont engagé des moyens concomitamment aux diverses communications de l'ACPR sur les sujets de déshérence, avec néanmoins des différences notables quant au niveau des diligences mises en œuvre à ce sujet.

Ces actions ont pour objet :

- d'enrichir les bases de données d'assurés de données manquantes ou de les corriger des données fausses ou tronquées<sup>40</sup>. Ces traitements sont nécessaires afin d'accroître l'efficacité des

---

<sup>37</sup> Cas de contrats comportant des garanties décès en phase de constitution de l'épargne, sous forme de rente viagère différée, payable par exemple à partir des 55 ans du bénéficiaire ou de l'âge théorique de départ à la retraite de l'assuré principal.

<sup>38</sup> Cas d'un conjoint décédé jeune et d'un bénéficiaire âgé de 25 ans, ne pouvant bénéficier des prestations décès que trente ans plus tard par exemple.

<sup>39</sup> Certains contrats, souvent commercialisés antérieurement aux années 2000, pouvaient ne pas comporter de garantie décès en phase de constitution de l'épargne. En outre, certains contrats prévoient une date limite concernant la mise en jeu de la contre-assurance décès (ex. : contrats prévoyant un terme fixe, contrats pouvant ne pas comporter de garantie décès après la liquidation du régime de base).

<sup>40</sup> Exemple de traitements : correction des noms ou prénoms les plus courants lorsque ceux renseignés semblent erronés, ont été abrégés, ou ne comportent que les initiales de la personne ; détection des inversions de nom et prénom ; exploitation des deux sexes possibles lorsque le prénom peut être à la fois féminin ou masculin ; identification de prénoms à faible occurrence, susceptibles de révéler la présence de plusieurs prénoms à l'intérieur du même champ ; identification des caractères spéciaux ou des noms et prénoms contenant des chaînes de caractères peu probables (exemple : prénom comportant la civilité, nom incluant la mention « née »,

consultations du RNIPP<sup>41</sup> et, de manière générale, rechercher les assurés pour rétablir le contact en vue de la liquidation des contrats ;

- le traitement des situations de PND<sup>42</sup> et la mise en place d'indicateurs permettant de connaître de manière précise le taux de PND de l'ensemble des portefeuilles de contrats pour identifier les zones de risques auxquelles la société est exposée et d'évaluer l'efficacité des actions menées en la matière, sans que ces tâches ne soient totalement déléguées à un tiers ;
- d'assurer un contrôle adapté de l'efficacité des actions entreprises pour fiabiliser les données clients.

Si la majorité des organismes interrogés a engagé des actions<sup>43</sup> systématiques de fiabilisation des bases clients ces dernières années ou concomitamment aux enquêtes menées par l'ACPR, certains organismes n'avaient néanmoins encore débuté aucun plan d'actions au moment de l'enquête.

Relevons que ces plans d'actions doivent viser à traiter les difficultés identifiées et à les prévenir pour l'avenir, ce qui implique la mise en place de dispositifs de prévention nécessaires comme l'actualisation des informations des adhérents à un contrat conclu dans le cadre de l'entreprise par des échanges réguliers avec ces dernières, ce qui n'a pas été systématiquement observé. Relevons que l'utilisation de la déclaration sociale nominative (DSN) devrait permettre d'accroître le niveau d'information des organismes sur la situation d'un adhérent dans le cadre d'un contrat d'entreprise et la systématisme de la mise à jour de ces informations<sup>44</sup>.

---

présence de tirets, etc.) ; détection de concentrations atypiques autour de certaines dates de naissance (exemple : 1<sup>er</sup> janvier 1900, 1<sup>er</sup> jour du mois, etc.) ; identification des lieux de naissance à faible occurrence ; recoupement des bases de données internes ; enquêtes auprès des mairies visant à renseigner le lieu de naissance, etc.

<sup>41</sup> Si la large majorité des assureurs interrogés consulte le RNIPP (AGIRA 2) sur la totalité de leur portefeuille, il n'en demeure pas moins que certains organismes excluent encore une partie de leur base d'assurés (entre 1 et 5% du portefeuille), en raison de la qualité de données particulièrement dégradée sur certains contrats anciens (contrats « article 83 » notamment). En effet, il peut arriver que les données s'avèrent particulièrement incomplètes. Notons également que deux assureurs n'avaient pas mis en place le dispositif AGIRA 2 pour les assurés ne cotisant plus, en contradiction avec les prescriptions de l'article L.132-9-3 du code des assurances. En ce qui concerne le dispositif AGIRA 1, la large majorité des acteurs interrogés réalise bien le traitement requis par la loi. Toutefois, la mise en place de ce processus demeure tardive pour un nombre substantiel d'organismes et sur certains portefeuilles de retraite supplémentaire, certains ne s'étaient mis en conformité qu'en 2015. En outre, des assureurs n'appliquent le dispositif AGIRA 1 que sur les contrats en phase de constitution (et pas en phase de rente), bien que la loi ne prévoient aucune exclusion.

<sup>42</sup> Consultation du fichier CHARADE des déménagés de La Poste, recours à des prestataires de recherche lorsque cela est nécessaire et bases de données plus larges.

<sup>43</sup> Ex. : croisement de l'ensemble des bases de données internes de l'assureur permettant de fiabiliser et mettre en cohérence les données clients, afin d'harmoniser les données afférentes à un même assuré au sein de plusieurs systèmes d'information internes à l'organisme, y compris des bases de données d'archives ; campagnes d'information spécifiques (envoi d'un courrier ou campagnes de *mailings*) à l'ensemble des assurés afin de les informer de l'importance de mettre à jour leurs coordonnées (y compris courriel et numéro de téléphone) en cas de changement. D'autres moyens simples peuvent également être employés ; ex. : mise en place d'une fenêtre *pop-up* lors d'une connexion à l'espace client du site de l'organisme d'assurance afin de permettre à l'assuré de renseigner ses coordonnées complètes. Mise en place de champs obligatoires lors de la souscription de contrats ou lors de la réalisation d'actes de gestion. Certains recourent, le cas échéant, et sous réserve de la conformité des traitements effectués à la réglementation informatique et libertés, à des technologies impliquant la consultation de multiples bases de données ou à l'utilisation d'algorithmes permettant de retrouver les coordonnées des assurés *via* leurs éventuelles apparitions dans les réseaux sociaux ou Internet.

<sup>44</sup> Néanmoins, il a été relevé des difficultés dans l'utilisation de ces données, nécessitant une comparaison entre les données reçues et celles de l'organisme, en raison de problèmes de fiabilité relevés par les assureurs interrogés. Cet exercice de comparaison apparaît nécessaire afin de ne pas supprimer des données qui s'avèreraient plus fiables. Les travaux d'implémentation de la DSN sont donc toujours en cours et requièrent la mise en place de contrôles de cohérence visant à s'assurer de la qualité des informations transmises.

De la même manière, une large majorité des assureurs interrogés a mis en place des procédures spécifiques concernant la sensibilisation des assurés à la bonne rédaction des clauses bénéficiaires<sup>45</sup>.

L'ensemble de ces démarches doit être conçu afin d'apporter l'assurance, tant au superviseur qu'à la direction de l'organisme, que ce dernier a développé les meilleurs efforts pour traiter les situations à un niveau adapté aux différentes problématiques rencontrées ; le cas échéant en recourant à des moyens renforcés de recherche.

Notons que les organismes d'assurance interrogés ont en outre évoqué l'intérêt qu'il y aurait à pouvoir utiliser le numéro d'inscription au répertoire de l'INSEE (NIR) ou d'accéder aux données des organismes de sécurité sociale (AGIRC-ARRCO) afin de pouvoir, avec un haut niveau de fiabilité et d'efficacité :

- identifier les décès éventuels de leurs assurés ;
- connaître la date exacte de départ en retraite des assurés ;
- mettre à jour les coordonnées des assurés (les données des organismes de sécurité sociale étant en général plus fiables que celles à disposition des assureurs).

### 5.2.3 Mise en place d'indicateurs et d'instruments de contrôle interne

La prévention et le traitement des situations de déshérence suppose le développement d'indicateurs permettant d'identifier les difficultés (ex. : champs incomplets dans les bases clients ; population d'assurés centenaires ; assurés en situation de PND, etc.) et de contrôler l'efficacité des mesures correctives engagées (ex. : amélioration de la qualité des consultations du RNIPP ; diminution du taux de PND d'une année sur l'autre ; accroissement du taux de mise en liquidation du stock de contrats non liquidés, etc.).

Or, ces instruments de contrôle et de suivi étaient dans certains cas insuffisants, y compris sur des sujets majeurs tels que l'identification de situations de PND, sujet qui n'a été pris en compte que très récemment par une part non négligeable des organismes interrogés. En effet, plusieurs d'entre eux n'avaient mis en place un suivi spécifique sur ce point qu'en 2015 ou 2016. Encore aujourd'hui, plusieurs acteurs ne disposent pas d'un suivi précis sur la totalité de leur portefeuille. Ainsi en est-il, en particulier, pour certains portefeuilles en gestion déléguée à un tiers, pour lesquels le suivi n'est pas systématique.

L'ACPR a d'ailleurs constaté que les données qui lui étaient communiquées manquaient parfois de précision. Ainsi, par exemple : difficulté à distinguer les données liées aux activités de retraite supplémentaire des données liées à l'épargne individuelle ; à identifier précisément les encours selon la nature des contrats concernés (« article 83 », Madelin, PERP, etc.) ; manque de suivi des corrections et traitements réalisés sur les données nécessaires à l'instruction des dossiers<sup>46</sup> ; difficultés à agréger le nombre et l'encours des contrats potentiellement en situation de déshérence (notamment dans le cas d'organismes d'assurance possédant des systèmes d'information différents selon les portefeuilles<sup>47</sup>).

---

<sup>45</sup> Ex. : mise à disposition d'une fiche pratique sur le site Internet de l'assureur afin d'expliquer l'importance de la rédaction de la clause ; mise en ligne d'un formulaire permettant de modifier la clause bénéficiaire ; campagne de sensibilisation réalisée par les commerciaux ; ajout dans les états de situation annuels d'une mention visant à rappeler aux assurés la nécessité de mettre à jour la clause bénéficiaire ; mise en place systématique de clauses bénéficiaires types prévoyant le reversement des sommes non réglées à des bénéficiaires subsidiaires en cas de disparition des bénéficiaires de premier rang.

<sup>46</sup> Ex. : date de connaissance du décès pour l'ensemble des assurés concernés ; demandes de prorogation des contrats ; actions de correction réalisées sur les bases clients, taux d'avancement des actions s'y rapportant.

<sup>47</sup> La multiplicité des systèmes d'information utilisés pour la gestion des contrats de retraite supplémentaire est également un facteur important quant à la qualité de données à disposition des organismes d'assurance. De nombreux assureurs, dont le portefeuille résulte de fusions ou d'acquisitions de portefeuilles de multiples organismes, sont confrontés à un éclatement de leur architecture informatique, les outils utilisés pouvant sensiblement varier selon les périmètres d'origine considérés. Cette absence de centralisation et d'homogénéité dans les procédures complique le croisement de données ainsi que l'identification et le traitement des situations de déshérence.

Ces déficiences de qualité des données nuisent à l'identification fiable et au pilotage du traitement des stocks en déshérence.

## 6. Conclusion

Les actions menées par l'ACPR ont ainsi permis de relever que les portefeuilles de contrats de retraite supplémentaire présentaient des spécificités les rendant particulièrement sensibles au phénomène de déshérence, pour des stocks très conséquents.

La bonne application, par les organismes d'assurance, de leurs obligations d'information des assurés suppose ainsi la résolution de difficultés liées à la fiabilité même des informations détenues sur les assurés, impliquant des actions de remédiation sur les stocks de contrats identifiés comme problématiques ainsi que des actions de prévention visant à éviter la formation de stocks futurs.

Certains outils ou dispositifs mériteraient dans ce contexte d'être étudiés par les pouvoirs publics afin d'accroître l'efficacité des actions de fiabilisation et de mise à jour des données détenues par les organismes sur leurs assurés. En particulier, la possibilité de consulter des données personnelles de bases de données tierces (par exemple des organismes de sécurité sociale), le cas échéant *via* un tiers de confiance concentrant les informations (portant également sur la retraite supplémentaire des usagers) permettrait de rendre plus fiables :

- l'identification même de l'assuré, pour éviter le risque d'homonymie, notamment dans le cadre de la consultation du RNIPP ;
- la localisation de l'assuré ;
- la connaissance de sa situation au regard des régimes de retraite obligatoire, par exemple.

De telles solutions nécessiteraient toutefois un encadrement adapté de l'accès à ces données sensibles.

Des dispositifs ont d'ores et déjà été mis en œuvre pour favoriser l'information des usagers sur leurs droits au titre des régimes de retraite obligatoires, dans le cadre d'une démarche de simplification, par la création d'un interlocuteur unique (création de l'Union Retraite, succédant au groupement d'intérêt public (GIP) Info Retraite notamment). Ces dispositifs pourraient servir de socle ou de référence à un système permettant de délivrer une information centralisée en matière de retraite supplémentaire.

Le droit régissant les contrats pourrait également évoluer, par exemple pour favoriser la liquidation des contrats de faible montant, en révisant le seuil en dessous duquel le règlement du contrat peut se faire en capital et non en rente (maximum 480 euros annuel actuellement). Favoriser le versement d'un capital en une fois permettrait en effet, selon les assureurs interrogés, à la fois d'accroître l'incitation pour les assurés à liquider leur contrat et de faciliter la gestion de ces prestations (gérer une rente s'avérant plus complexe que de verser un capital).

De la même manière, il conviendrait que soit clarifié le sort des contrats ne comportant pas de terme fixe, en l'absence de preuve du décès de l'assuré, afin que les provisions mathématiques de ces contrats ne demeurent pas indéfiniment au bilan des assureurs mais puissent, le cas échéant, faire l'objet d'un transfert à la Caisse des dépôts et consignations.

En tout état de cause, l'ACPR poursuivra en 2018, dans le cadre de son enquête, le suivi spécifique des organismes d'assurance dont les actions lui ont semblé encore insuffisantes.

De façon plus générale, elle restera vigilante sur tous les phénomènes de déshérence qui peuvent affecter les clients des organismes des secteurs financiers qu'elle a la charge de contrôler.

---

## ANNEXE

---

- Tableau réglementaire servant de modèle aux rapports chiffrés destinés à l'ACPR
- Instruction ACPR n°2016-I-26, organisant la remise annuelle et obligatoire d'un rapport relatif aux contrats d'assurance vie en déshérence
- Instruction ACPR n°2017-I-15, organisant la remise annuelle et obligatoire d'un rapport relatif aux contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle

**Tableau réglementaire servant de modèle aux rapports chiffrés destinés à l'ACPR<sup>48</sup>**

En application de l'instruction ACPR 2016-I-26 (ci-après), les informations ci-dessous doivent être communiquées annuellement à l'ACPR *via* une interface informatique.

	<b>SITUATION au 31 décembre N Montant global exprimé en millions d'euros (M €)</b>	<b>SITUATION au 31 décembre N exprimé en nombre de contrats concernés</b>	<b>MONTANT GLOBAL réglé aux bénéficiaires ou transférés à la CDC au 31 décembre N sur le stock identifié au 31 décembre N-1 en millions d'euros et en pourcentage</b>		<b>NOMBRE TOTAL de contrats réglés aux bénéficiaires ou transférés à la CDC au 31 décembre N sur le stock de contrats identifié au 31 décembre N-1 en nombre de contrats et en pourcentage</b>	
<b>Capitaux décès non réglés des contrats d'assurance-vie Hors contrats collectifs à adhésion obligatoire souscrits dans le cadre de l'entreprise</b>						
<b>Montant total des capitaux décès non réglés depuis plus d'un an à compter de la connaissance du décès</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%
<b>Capitaux termes des contrats d'assurance vie Hors contrats collectifs à adhésion obligatoire souscrits par une entreprise</b>						
<b>Montant total des capitaux échus/ prestations non régliées depuis plus de 6 mois à compter de l'arrivée du terme</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%

<sup>48</sup> Cf. arrêté du 24 juin 2016 portant application des articles L.132-9-3-1 et L.132-9-4 du code des assurances et des articles L.223-10-2-1 et L.223-10-3 du code de la mutualité.

<b>Bons et contrats de capitalisation</b>						
<b>Montant total des capitaux échus non réglés depuis plus de six mois à compter de l'arrivée du terme (nominatifs)</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%
<b>Montant total des capitaux échus non réglés depuis plus de six mois à compter de l'arrivée du terme (au porteur)</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%
<b>Contrats collectifs à adhésion obligatoire souscrits par une entreprise</b>						
<b>Capitaux décès non réglés depuis plus d'un an à compter de la connaissance du décès</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%
<b>Contrats dont la rente ou le capital n'a pas été demandé à l'échéance lorsque l'assuré a atteint l'âge de 62 ans</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%
<b>Contrats dont la rente ou le capital n'a pas été demandé à l'échéance lorsque l'assuré a atteint l'âge de 65 ans</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%
<b>Contrats collectifs à adhésion facultative</b>						
<b>Contrats dont la rente ou le capital n'a pas été demandé à l'échéance lorsque l'assuré a atteint l'âge de 62 ans</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%
<b>Contrats dont la</b>	M €	Contrats	M €	%	Contrats	%

<b>rente ou le capital n'a pas été demandé à l'échéance lorsque l'assuré a atteint l'âge de 65 ans</b>						
--	--	--	--	--	--	--

## AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

-----

### Instruction n° 2016-I-26

#### sur la remise du rapport annuel obligatoire relatif aux contrats d'assurance vie en déshérence

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution,

Vu les articles 3 et 4 de la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014, codifiés aux articles L. 132-9-3-1 du code des assurances et L. 223-10-2-1 du code de la mutualité ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2016 portant application des articles L. 132-9-3-1 et L. 132-9-4 du code des assurances et des articles L. 223-10-2-1 et L. 223-10-3 du code de la mutualité, codifiés notamment aux articles A. 132-9-5 du code des assurances et A. 223-10-2 du code de la mutualité ;

Vu l'avis de la Commission consultative Affaires prudentielles du 30 novembre 2016,

#### **DÉCIDE :**

##### **Article 1<sup>er</sup>**

Sont dénommés ci-après « organismes assujettis » :

- les entreprises exerçant une activité d'assurance directe mentionnées à l'article L. 310-1 du code des assurances et les entreprises mentionnées au dernier alinéa du même article ;
- les mutuelles et unions qui réalisent des opérations relevant du 1°) du I de l'article L. 111-1 du code de la mutualité ;
- les institutions de prévoyance et unions qui réalisent des opérations relevant de l'article L. 931-1 du code de la sécurité sociale ;
- les personnes mentionnées à l'article L. 612-2 III du code monétaire et financier exerçant en France en libre établissement.

Les organismes assujettis sont dispensés de réponse, s'ils n'ont jamais exercé une activité d'assurance vie.

##### **Article 2**

Les organismes assujettis établissent annuellement le rapport défini, selon le cas, à l'article L. 132-9-3-1 du code des assurances ou à l'article L. 223-10-2-1 du code de la mutualité, qui précise notamment le nombre et l'encours des contrats d'assurance sur la vie et des bons et contrats de capitalisation, dont les capitaux ou les rentes dus n'ont pas été versés au bénéficiaire.

Les informations chiffrées figurant dans chaque rapport annuel sont arrêtées au 31 décembre de l'année précédente.

Le rapport est remis chaque année à l'ACPR, le 15 avril au plus tard, sous la forme d'un tableau conforme au contenu et exigences posées respectivement par le code des assurances et le code la mutualité. Par exception, pour la remise du premier rapport relatif aux données antérieures au 31 décembre 2016, il devra être remis le 30 avril au plus tard. Le tableau constitutif du rapport annuel est accessible sur le portail électronique « *OneGate* » de la Banque de France, afin d'y être complété. Il doit être remis exclusivement sous la forme électronique ainsi prévue.

Le rapport annuel doit être validé par un dirigeant effectif de l'organisme ou par la personne qu'il a habilitée à cet effet.

Une note explicative est annexée à la présente instruction (cf. annexe).

### **Article 3**

La présente instruction est publiée au registre officiel de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et entre en application le lendemain de sa publication.

Paris, le 13 décembre 2016

Pour le Sous-Collège sectoriel de l'assurance

Le Président  
Bernard DELAS

## AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

-----

### **Instruction n°2017-I-15 sur la remise du rapport annuel obligatoire relatif aux contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution,

Vu l'article 115 de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016, codifié aux articles L. 132-9-5 du code des assurances et L. 223-10-4 du code de la mutualité ;

Vu l'article L. 612-24 du code monétaire et financier ;

Vu l'avis de la Commission consultative des Affaires prudentielles du 20 juillet 2017,

-----

#### **DÉCIDE**

##### **Article 1er**

Sont dénommés ci-après « organismes assujettis » :

- Les entreprises exerçant une activité d'assurance directe mentionnées à l'article L. 310-1 du code des assurances et les entreprises mentionnées au dernier alinéa du même article ;
- Les mutuelles et unions qui réalisent des opérations relevant du 1°) du I de l'article L. 111-1 du code de la mutualité ;
- Les institutions de prévoyance et unions qui réalisent des opérations relevant de l'article L. 931-1 du code de la sécurité sociale ;
- Les personnes mentionnées à l'article L. 612-2 III du code monétaire et financier exerçant en France en libre établissement.

Les organismes assujettis sont dispensés de réponse s'ils n'ont jamais exercé d'activité portant sur des contrats d'assurance-vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle.

Les fonds de retraite professionnelle supplémentaire définis par l'article L. 381-1 du code des assurances et assimilés à des entreprises d'assurance sur la vie par l'article L. 381-4 du même code sont, pour ce qui concerne les contrats qu'ils souscrivent, assujettis à la présente instruction. La référence aux contrats d'assurance-vie s'entend comme la référence aux contrats que ces fonds souscrivent.

##### **Article 2**

Les organismes assujettis établissent annuellement le rapport défini, selon le cas, à l'article L. 132-9-5 du code des assurances ou à l'article L. 223-10-4 du code de la mutualité, qui précise le nombre et l'encours des contrats non liquidés pour lesquels l'adhérent a dépassé l'âge de départ en retraite, ainsi que les moyens mis en œuvre pour les informer de leurs droits.

S'agissant des informations portant sur le nombre et l'encours des contrats non liquidés pour lesquels l'adhérent a dépassé l'âge de départ en retraite, les informations sont communiquées à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution *via* la remise du rapport annuel obligatoire relatif aux contrats d'assurance vie en déshérence, dans les conditions prévues par l'instruction n° 2016-I-26, prise pour l'application des articles 3 et 4 de la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014.

S'agissant de la description des moyens mis en œuvre par les organismes assujettis pour assurer l'information sur les droits afférents aux contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle, les informations sont communiquées à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution *via* les espaces dédiés du portail électronique « *OneGate* » de la Banque de France. Les éléments doivent être remis exclusivement sous la forme électronique ainsi prévue.

Cette description comprend les informations suivantes :

(i) Les catégories de contrats en portefeuille concernées par les déclarations de l'organisme (par exemple : contrats de type art.83, Madelin, PERP, etc.) ;

(ii) Les mesures adoptées pour s'assurer de la possibilité de contacter l'adhérent et le sensibiliser sur ses droits en vue de leur liquidation ;

(iii) Le dispositif d'information de l'adhérent mis en place postérieurement au terme du contrat ou postérieurement à la date de liquidation de la pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse (ou à défaut la date mentionnée à l'article L. 161-17-2 du code de la sécurité sociale) : modalités de transmission de l'information, contenu de l'information, dates d'envoi de l'information, périodicité, etc. ;

(iv) Les diligences spécifiques mises en œuvre lorsque le contact avec l'adhérent n'a pas pu être établi (traitement des plis non distribués, actions d'identification des adhérents décédés et recherche des bénéficiaires, etc.), ainsi que les actions réalisées afin de prévenir ces situations de déshérence (ex. : dispositif de suivi de la situation des adhérents dans le temps, mécanisme d'échanges formalisés et réguliers entre les entreprises souscriptrices et l'assureur, etc.) ;

(v) Les difficultés rencontrées pour parvenir à la liquidation effective des contrats passé le terme du contrat ou la date de liquidation de la pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse (ou à défaut la date mentionnée à l'article L. 161-17-2 du code de la sécurité sociale) et les plans d'actions mis en œuvre afin d'y remédier. L'organisme apporte des précisions sur les catégories de contrats concernées par ces difficultés et leur part représentative (en % de l'encours et du nombre de contrats dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle) ;

(vi) Le dispositif de contrôle interne de la bonne exécution des obligations et procédures mises en place ;

(vii) Autres informations éventuelles à déclarer à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Ces informations doivent être remises chaque année à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution le 15 avril au plus tard après validation d'un dirigeant effectif de l'organisme assujetti ou de la personne qu'il a habilité à cet effet.

### **Article 3**

La présente instruction est publiée au registre officiel de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et entre en application le lendemain de sa publication.

Paris, le 24 juillet 2017

Pour le Sous-Collège sectoriel de l'assurance

Le Président,

Bernard DELAS