

Communiqué de presse

Paris, le 22 décembre 2014

## Contrats d'Assurance-Vie non réclamés : l'ACPR publie sa décision

La commission des sanctions de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a pris sa décision concernant le traitement par Allianz Vie de capitaux non réclamés.

Cette décision ne reflète pas l'engagement fort d'Allianz depuis la loi de décembre 2007 en termes de moyens financiers et humains dédiés à l'identification des décès et à la recherche des bénéficiaires, ni les résultats significatifs obtenus. Les équipes en charge des prestations décès et terme des contrats d'assurance-vie sont ainsi aujourd'hui composées de 107 collaborateurs dont 38 sont spécifiquement dédiés au traitement des dossiers non encore réglés. Allianz confirme qu'elle continuera à s'investir avec détermination dans la recherche des bénéficiaires de contrats non réclamés.

La décision de l'ACPR intervient dans un contexte législatif complexe.

Jusqu'à fin 2007, lorsqu'une personne décédait, il revenait aux bénéficiaires de son assurance-vie de se manifester auprès de sa compagnie d'assurances pour signaler le décès et percevoir les capitaux dus.

La loi de décembre 2007 a formulé de nouvelles exigences envers les assureurs et leur a donné des moyens supplémentaires pour identifier les décès et rechercher les bénéficiaires. Depuis, ces recherches se sont heurtées à de nombreux obstacles liés à un cadre juridique qui souffrait d'imprécisions. **Le législateur l'a récemment reconnu, en promulguant en juin 2014 la loi Eckert qui a apporté plusieurs améliorations.**

Dans ce contexte, l'ACPR reproche à Allianz Vie de ne pas avoir réglé suffisamment rapidement certains capitaux dus dans le cas de décès antérieurs à 2007.

Cette décision ne reflète pas les investissements d'Allianz, depuis de longues années, en termes de moyens financiers et humains dédiés à la gestion des contrats non réglés, ni les résultats significatifs obtenus :

- Allianz Vie règle la grande majorité des dossiers dans des délais très brefs, bien souvent inférieurs à 30 jours.
- Allianz Vie recherche systématiquement les bénéficiaires en interrogeant les mairies, les notaires, et les hôpitaux. Allianz a pris l'initiative d'aller encore plus loin et de renforcer les procédures de recherche de bénéficiaires en faisant appel à des enquêteurs spécialisés (plus de 4000 dossiers confiés).
- La totalité du portefeuille géré en interne fait l'objet de consultations régulières du Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP) pour rechercher les personnes décédées.

- Allianz Vie a formé et informé en continu ses salariés, ses agents généraux et les courtiers sur le suivi des contrats d'assurance-vie et de leurs bénéficiaires ; tous les clients sont sensibilisés à l'importance de la clause bénéficiaire.
- Sur la seule année 2014, Allianz a investi 7 millions d'Euros spécifiquement pour le traitement des contrats non réclamés.
- Enfin, **Allianz n'a tiré aucun profit des capitaux non réclamés** : les produits générés par les montants placés sont allés augmenter les sommes versées à l'ensemble des clients d'Allianz détenteurs d'une assurance vie.

Allianz précise que le montant de 50 millions d'euros décidé par l'ACPR n'aura aucun impact pour ses clients et ses partenaires et qu'elle continuera de consacrer les budgets nécessaires à l'identification des décès et à la recherche active des bénéficiaires et de mobiliser ses équipes au service de ses clients et de leurs proches.

### Contacts Presse Allianz

Anne-Sandrine Cimatti  
Agnès Miclo

01 44 86 67 45  
01 44 86 31 62

[anne-sandrine.cimatti@allianz.fr](mailto:anne-sandrine.cimatti@allianz.fr)  
[agnes.miclo@allianz.fr](mailto:agnes.miclo@allianz.fr)

### A propos d'Allianz

Allianz, un des leaders mondiaux de l'assurance propose une offre complète qui couvre tous les besoins en assurance, assistance et services financiers des particuliers, professionnels, entreprises et collectivités. Avec 148 000 salariés dans le monde, Allianz est présent dans plus de 70 pays, au service de 83 millions de clients.

Assureur généraliste, spécialiste du patrimoine, de la protection sociale, Allianz France s'appuie sur la richesse de son expertise et le dynamisme de ses 11 000 collaborateurs en France. Plus de 6 000 intermédiaires commerciaux, Agents, Conseillers, Courtiers, Partenaires sont présents pour apporter un conseil de qualité aux 5 millions de clients qui font confiance à Allianz France.

**Retrouvez toute l'actualité d'Allianz France sur [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr)**

 Suivez-nous sur Twitter ! [@allianzfrance](https://twitter.com/allianzfrance)

 Retrouvez-nous également sur notre page Facebook [Allianz France](https://www.facebook.com/allianzfrance)

## ANNEXE

### **Processus d'identification et de recherches des bénéficiaires mis en œuvre par Allianz Vie**

Allianz Vie a mis en place une démarche volontariste, qui n'a cessé d'être améliorée, pour faciliter le règlement des dossiers d'assurance vie après le décès de l'assuré.

Dès la souscription du contrat sont proposées des clauses types normées juridiquement, permettant d'identifier clairement les bénéficiaires. Si les clients souhaitent une clause « personnalisée », le maximum d'informations sur les bénéficiaires sera collecté, permettant ainsi de les contacter le moment venu.

- Pendant la durée du contrat, Allianz Vie s'attache tout particulièrement à sensibiliser ses réseaux commerciaux et ses clients à l'évolution et à la mise à jour de la clause bénéficiaire.
- Allianz Vie est informée des décès soit par des déclarations spontanées auprès de la compagnie, soit à l'issue des interrogations du fichier AGIRA effectuées par la compagnie.
- La gestion des dossiers décès est assurée par des collaborateurs spécialisés, qui disposent de toutes les compétences nécessaires pour régler dans les meilleures conditions possibles les prestations dues aux bénéficiaires.
- Dès connaissance du décès ceux-ci s'attachent à identifier les bénéficiaires, et disposent pour cela, outre les informations inscrits dans les dossiers, d'une panoplie élargie de moyens :
  - L'action des réseaux commerciaux qui, par le biais du suivi commercial des clients de leur vivant, sont à même d'apporter dans la majorité des cas des éléments d'informations,
  - Les notaires,
  - L'interrogation du Fichier Central des Dispositions des Dernières Volontés,
  - Les services fiscaux chargés des successions,
  - Les organismes privés, publics ou parapublics, dès lors qu'ils semblent pouvoir détenir des informations utiles au dénouement des dossiers (ex : les maisons de retraite, les gérants de tutelle, les services sociaux, les hôpitaux...),
  - L'interrogation du fichier national AGIRA des personnes décédées,
  - Les recherches sur Internet (réseaux sociaux notamment),
- Enfin si nécessaire, Allianz Vie s'appuie sur 2 sociétés d'enquêteurs spécialisés avec lesquelles des partenariats ont été noués.

La mise en œuvre de l'ensemble de ces moyens d'investigation permet à Allianz Vie, une fois qu'elle a connaissance d'un décès parmi ses assurés, de régler les capitaux en moins de 30 jours dans la majorité des cas.

Si malgré toutes les démarches effectuées, Allianz Vie ne peut procéder au règlement des capitaux décès, les sommes sont provisionnées dans les comptes de la compagnie et sont reversées au Fonds de Solidarité Vieillesse 30 ans après le décès.