

ASSURANCE VIE

Axa s'est attelée au règlement des contrats en déshérence

Face à l'ampleur de la tâche, la compagnie s'est adressée à un cabinet de généalogie pour mener les recherches de bénéficiaires.

Axa n'a pas attendu les lois sur la déshérence ou les contrats non réclamés pour agir et faciliter le règlement des dossiers d'assurance vie après le décès du souscripteur. La société fait même partie de la petite poignée d'assureurs qui a pris la tête du mouvement pour retrouver les bénéficiaires de contrats vie. Depuis deux ans, la compagnie a mis en place une véritable démarche volontariste dans ce sens. Elle a effectivement fort à faire, car elle annonce détenir plus de 5 millions de contrats d'assurance vie.

Un spécialiste pour dénicher 5 000 centenaires

Lorsque le décès du souscripteur est constaté et que les bénéficiaires sont connus, la loi du 15 décembre 2005 oblige les assureurs à les rechercher et à leur verser la somme qui leur revient. Mais la situation se complique lorsqu'il n'y a aucune coordonnée indiquée au contrat, ni avis de décès du souscripteur. En septembre 2005, Axa a alors agi par ses propres moyens en procédant par

extraction de fichiers informatiques.

L'assureur a commencé ses recherches sur ses clients nés il y a plus de 100 ans. Il a alors eu la surprise de constater qu'il détient dans son portefeuille 3 000 dossiers d'assurés possédant des avoirs de plus de 5 000 € et 2 000 centenaires ayant moins que ce montant. L'objectif d'Axa était d'obtenir des informations sur chacun de ces dossiers. « Pendant cinq mois nous avons essayé de retrouver le maximum d'assurés, mais le résultat a été peu satisfaisant », raconte Patrick Butteau, directeur du service clients vie d'Axa France.

En septembre 2006, la compagnie a donc pris la décision de s'adresser à des gens dont le métier est la recherche d'héritiers. À la suite d'un appel d'offres auprès de généalogistes, Axa a sélectionné la société



Patrick Butteau, directeur du service clients vie d'Axa France : « Nous devons être très prudents sur l'information afin de respecter la confidentialité. »

Capitaux Recherche Déshérence (CRD), n° 1 en Europe de la recherche d'héritiers. Axa a remis le fichier de ses assurés à CRD, qui a effectué ses recherches selon une méthodologie plus industrielle. Aujourd'hui, sur 1 600 dossiers étudiés, les recherches ont porté leurs fruits : les deux tiers des centenaires sont encore vivants et localisés.

Pour le reste, CRD a pu apporter la preuve du décès du souscripteur, alors qu'Axa n'était pas au courant. « Grâce à cette collaboration, nous avons réussi à régler un cas important d'un héritier du troisième degré qui a touché un chèque de 254 000 € hors droits de succession », révèle Patrick Butteau.

Lorsque les recherches indiquent qu'un assuré est encore vivant, Axa envoie ses conseillers pour le rencontrer et vérifier avec lui que les informations figurant au contrat seront suffisantes pour retrouver les bénéficiaires au moment du dénouement par décès. « Nous devons être très prudents sur l'information afin de respecter la confidentialité », prévient Patrick Butteau. Désormais, pour toute nouvelle souscription, Axa est très vigilant sur la rédaction de la clause bénéficiaire et propose au souscripteur de prévenir son notaire qu'il a souscrit un contrat auprès d'Axa. Car ce n'est qu'en prenant ces précautions d'usage que l'on règlera, à l'avenir, tout problème de déshérence ou de non-paiement du capital des contrats d'assurance vie. ●

« NOUS VÉRIFIONS SI LE SOUSCRIPTEUR EST VIVANT »

Gérard Dusséaux, directeur général de Capitaux Recherche Déshérence, décrit le déroulement des opérations de recherche qui lui sont confiées par Axa.

« Un premier test effectué en septembre 2006 sur 60 dossiers d'Axa, avec des assurés de plus de 100 ans, a été très probant.

Aujourd'hui, Axa nous transmet entre 150 et 200 dossiers par mois sur les tranches d'âge de 97 à 100 ans, dont les encours sont segmentés (moins de 5 000 €, de 5 000 à 10 000 €, plus de 10 000 €). Notre première mission est de vérifier si le souscripteur est vivant ou non. Nous retrouvons 50 % de vivants que nous localisons. Pour une personne décédée, nous explorons la clause bénéficiaire afin de retrouver les bénéficiaires désignés vivants ou, s'ils sont

décédés, les héritiers. Tous nos résultats sont transmis à Axa, qui a la maîtrise totale de la relation avec l'assuré ou les bénéficiaires.

Nous sommes à même de résoudre toutes les difficultés : absence du nom de jeune fille, erreur dans la date ou le lieu de naissance... Un seul cas n'a pas pu être résolu, parce que les données ne permettaient pas de retrouver le souscripteur. Notre taux global de réussite est de 99 %.