

A l'attention de Monsieur Luc Chatel,
Secrétaire d'Etat à l'Industrie et à la Consommation,
Porte-parole du Gouvernement

A l'attention de Madame Caroline Hupin,
Conseillère à la Consommation

A l'attention de Madame Alima Marie,
Conseillère Parlementaire

**Loi n°2007-1775 du 17 décembre 2007
permettant la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance sur
la vie non réclamés et garantissant les droits des assurés.**

Constats et propositions concernant l'application de la loi

SOMMAIRE

Introduction	page 3
Une obligation de moyens	page 4
Les outils pour assurer cette obligation de moyens	page 5
Menaces et opportunités	page 9
Conclusion	page 11
Annexes	page 12

INTRODUCTION

En février 2007, le Médiateur de la République indiquait dans son rapport que « *chaque année, plusieurs milliards d'euros restent captés par les compagnies alors qu'ils auraient du être, conformément à la volonté des défunts, réservés à des bénéficiaires* ».

A cette occasion, le Médiateur de la République suggérait la mise en place d'« *une obligation générale d'information et de recherche des bénéficiaires à la charge des assureurs* ».

Le 17 décembre 2007 le législateur tranche avec la *LOI n° 2007-1775 permettant la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance sur la vie non réclamés et garantissant les droits des assurés*.

Cette loi dit « garantir » les droits des assurés alors qu'il n'existe qu'une obligation de moyens et non de résultats dans les recherches.

Ce paradoxe semble présager l'attente d'une obligation de moyens renforcée qui doit autant que possible tendre vers une obligation de résultats...

Un an après cette loi, aux conséquences significatives pour les consommateurs que vous représentez au sein du Gouvernement, quelle constat peut-être dressé ? La société AVERA CAPITAL RECHERCHE, spécialiste de la recherche de bénéficiaires, et dont l'activité est née avec cette même loi, souhaite vous faire part de son sentiment.

En particulier, qu'implique l'obligation de moyens dans les recherches de bénéficiaires ? Quels sont les différents outils pouvant permettre d'assurer cette obligation de moyens ? Enfin, à la veille de la remise du rapport du Gouvernement sur le sujet, quelles sont les différentes menaces et opportunités découlant de la bonne application ou non de la loi ?

UNE OBLIGATION DE MOYENS

L'article 5 de la loi du 17 décembre 2007 institue une obligation générale de recherche du bénéficiaire dès que l'assureur est informé du décès de l'assuré. Cette mesure élargit considérablement le champ d'application de l'article L.132-8 du Code des assurances puisqu'il s'agit non pas d'une obligation de résultat mais d'une **obligation générale de moyens** applicable depuis le 18 décembre 2007.

« *L'obligation de recherche concernera l'ensemble des contrats détenus par les assureurs, qu'il s'agisse de contrats en cours ou des contrats conclus après publication de la loi. Elle s'appliquera également au stock des contrats non réclamés* » a indiqué Henri de Richemont, le rapporteur du Sénat. Cela ne peut que confirmer les volumes énormes des encours des contrats non réclamés ainsi que le nombre décuplé de bénéficiaires à retrouver (en effet une clause bénéficiaire(s) contient souvent plusieurs bénéficiaires).

Par conséquent, l'assureur qui échoue à retrouver un bénéficiaire devra prouver qu'il a effectué les diligences nécessaires pour tenter de retrouver le bénéficiaire du capital. A défaut de cette preuve, il commettrait une faute engageant sa responsabilité. En revanche, la loi n'impose aucune contrainte à l'organisme d'assurances quant à l'exécution de cette obligation : il peut soit l'assurer seul, soit déléguer tout ou partie à un tiers.

Un assuré qui choisit ses bénéficiaires en présence de son assureur (ou de son représentant) ne peut se satisfaire d'une simple probabilité de les retrouver après son décès. En signant un contrat il en a naturellement la certitude qu'il estime contractuelle. Le respect de la volonté des assurés doit donc être optimisé en garantissant la bonne utilisation de tous les moyens et outils adaptés aux recherches des bénéficiaires de contrats non réclamés.

LES OUTILS POUR ASSURER CETTE OBLIGATION DE MOYENS

- **Premier rapport remis par le Gouvernement avant le 1er janvier 2009 :**

Selon l'article 4 de la loi permettant la recherche des bénéficiaires, il est prévu que le Gouvernement dépose avant le 1^{er} janvier 2009 devant le Parlement un rapport sur l'application de la loi.

Les conclusions de ce rapport attendu sont capitales quant à la bonne application de cette loi qui nécessite encouragements, fermeté, mais surtout la mise en place de moyens appropriés et efficaces.

- **Les autorités de contrôle :**

Les débats parlementaires ont évoqué la possibilité de sanctions de l'ACAM en cas de non réalisation par l'assureur de ses obligations nouvelles : « *S'agissant d'une obligation légale pour les assureurs, il reviendrait à l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) d'en contrôler le respect et de disposer de son pouvoir d'infliger des sanctions administratives* ».

Les autorités de contrôle jugées compétentes ont pour mission de vérifier que les assureurs mettent tout en œuvre pour s'informer du décès des souscripteurs, qu'ils se donnent tous les moyens pour rechercher les bénéficiaires ; et si les obligations légales ne sont pas respectées, elles ont le pouvoir de sanctionner.

Il est nécessaire de pouvoir identifier qui sont les intervenants dans le contrôle et les éventuelles sanctions, mais surtout il est indispensable de connaître leurs critères permettant l'optimisation des recherches.

Monsieur Alain Vidalies durant les débats parlementaires posait une question capitale, qu'en est-il aujourd'hui ?

« Reste une question : comment contrôler que la compagnie d'assurance a bien satisfait à cette obligation de moyens ?

Il y a d'abord, en termes de droit civil, la responsabilité de la compagnie d'assurance par rapport à d'éventuels bénéficiaires qui seraient découverts plus tard. Si ces bénéficiaires apprenaient que la compagnie a été informée du décès du souscripteur mais qu'elle n'a fait aucune recherche, la responsabilité quasi-contractuelle de l'assureur pourrait être engagée.

Ensuite, l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles, l'ACAM, a également un rôle à jouer. Il serait intéressant, monsieur le secrétaire d'État, que vous nous donniez des informations à ce sujet : cette autorité pourra-t-elle veiller à ce que les dispositions que nous venons de voter ne restent pas lettre morte ?

Ces deux pistes sont intéressantes : soit la responsabilité quasi-contractuelle, qui pèsera dans l'action des compagnies d'assurance ; soit l'intervention d'une autorité de contrôle, qui peut être celle que je viens d'évoquer. Il en est une troisième : une certaine concurrence, car à partir du moment où des compagnies mettront cette démarche en avant, il faut espérer que l'exemplarité aura un effet d'entraînement pour aboutir au but que nous voulons tous atteindre.

Personne ne sera surpris que je préfère mon amendement, mais, si celui de Mme de La Raudière était adopté, le but recherché serait également atteint. »

- **Les sociétés d'assurances :**

Les assureurs doivent désormais s'informer du décès de leurs souscripteurs. L'information du décès de l'assuré(e) est facilitée par la loi du 17 décembre 2007 qui leur permet de consulter le Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques, le fichier des personnes décédées de l'INSEE.

« Lorsque l'assureur est informé du décès de l'assuré, l'assureur est tenu de rechercher le bénéficiaire, et, si cette recherche aboutit, de l'aviser de la stipulation effectuée à son profit » (article 5).

Cette première étape de vérification est souvent indispensable, elle permettra d'entamer des recherches dans le cas où l'on est informé du décès de l'assuré. C'est la preuve du décès qui permettra de débiter la recherche des bénéficiaires.

Le service concerné dans les organismes d'assurances est souvent le service Sinistre Vie, dont les salariés découvrent subitement de nouvelles tâches d'investigation concernant les recherches de bénéficiaires. Les conditions et les moyens internes engagés y sont plus ou moins « artisanaux ».

Ce qui peut être légitimement remis en question, c'est la véritable vocation de l'assureur qui s'improviserait enquêteur :

- l'assureur a-t-il les moyens (que lui impose le législateur) de retrouver seul les bénéficiaires dont il a la responsabilité?
- l'assureur est-il suffisamment objectif et indépendant pour justifier ses propres moyens (limités) et assurer ce type de mission ?
- l'assureur se sent-il suffisamment motivé ou sanctionné pour tout mettre en œuvre ?

L'assurance et l'investigation sont des métiers à part entière qui ne s'improvisent pas. L'assureur s'engage à prémunir les souscripteurs et leurs bénéficiaires afin de respecter leurs volontés. Les professionnels de la recherche en sont les outils adaptés, au service des sociétés d'assurances : leur rôle est de procéder aux investigations ou de former des équipes chez les assureurs tout en les accompagnant.

- **Les cabinets spécialisés en recherches :**

Les recherches sont déléguées à des cabinets spécialisés, mandatés par les organismes d'assurances :

→ **Les cabinets de généalogistes successoraux :**

Cette profession n'est pas réglementée (aucune condition particulière de capacité ou de moralité, ni diplôme ou agrément administratif). Toutefois, la loi du 23 juin 2007 impose aux généalogistes de disposer d'un mandat pour rechercher un héritier.

Le généalogiste successoral est un professionnel libéral dont la mission est de rechercher les héritiers des personnes décédées et de révéler la succession aux ayants droit.

Notons que l'assurance vie est réputée hors droit de succession et que les bénéficiaires désignés par les souscripteurs peuvent être toute personne physique ou morale, héritiers ou non.

Le généalogiste n'a donc pas pour vocation de rechercher spécifiquement des bénéficiaires de contrats d'assurance vie au sens large, mais se limite aux héritiers, aux ayants droit.

→ **Les cabinets d'enquêteurs de droit privé (agents de recherches privées) :**

Il s'agit de la "*profession libérale qui consiste, pour une personne, à recueillir, même sans faire état de sa qualité ni révéler l'objet de sa mission, des informations ou renseignements destinés à des tiers, en vue de la défense de leurs intérêts*".

L'enquêteur de droit privé exerce un métier réglementé au service de la preuve. Il dispose d'un agrément préfectoral permettant de garantir son honorabilité et son professionnalisme : contrôle de la qualification professionnelle, des compétences juridiques et techniques. Il doit en effet posséder une solide connaissance en droit pénal (atteinte au secret des correspondances et au système automatisé des données, à l'usurpation de titres ou fonctions, aux faux et usage de faux, etc.) et en droit civil (respect de la vie privée, du droit à l'image, du droit de propriété, secret professionnel, etc.).

Il doit maîtriser les techniques d'enquête, d'investigation et d'audition ainsi que les techniques de recueil d'éléments probants et la rédaction des rapports.

Il est surveillé par la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité, par la Police et la Gendarmerie.

Mandaté par les assureurs, le cabinet d'enquêtes privées est le spécialiste le plus compétent, Il peut intervenir de différentes façons : en prenant en charge les investigations et/ou en proposant des formations dédiées à la recherche de bénéficiaires.

► **Conclusion d'une étude juridique réalisée en juillet 2008 par le Cabinet ERNST & YOUNG, société d'avocats :**

« *En conclusion, (...) salariés d'un assureur, généalogistes et agents de recherches privées (enquêteurs de droit privé) ont la capacité à tenter de retrouver les bénéficiaires dans l'intérêt non seulement de ces derniers mais aussi de l'assureur.*

En pratique, concernant le choix du professionnel susceptible d'être mandaté par l'organisme d'assurance, l'agent de recherches privées (enquêteur de droit privé) a pour lui de pouvoir se prévaloir d'un gage de sérieux et de professionnalisme que lui procurent l'agrément et la reconnaissance officielle de sa compétence ».

- **Les formateurs en recherche de bénéficiaires :**

Les sociétés d'assurances peuvent choisir une formation ciblée et apprendre à rechercher les bénéficiaires : les outils, les techniques légales de recherche et de vérification, jusqu'à l'approche juridique (respect de la vie privée, déontologie et secret professionnel,...).

Les moyens dont parle la loi existent sans aucun doute : les acteurs sont d'ores et déjà opérationnels. Mais c'est la manière dont ils seront utilisés (ou non) qui déterminera leur efficacité au profit des assureurs (image, réputation, conquête), des souscripteurs (dont la volonté sera respectée), des bénéficiaires (qui obtiendront leur dû), d'un système en quête de confiance, de moralisation et de pouvoir d'achat.

MENACES ET OPPORTUNITES

C'est précisément l'absence d'obligation de résultat qui représente une menace.

Si les bénéficiaires ne sont pas retrouvés après 30 ans, les contrats non réclamés sont dits en déshérence et sont reversés aux Fonds de Réserves des Retraites.

Cette destination finale, même si elle paraît être un moindre mal, correspond à un véritable échec de la part de l'assureur qui n'accomplit pas sa mission et ne parvient pas à respecter la volonté de ses assurés.

La loi dans son application nous démontre que l'obligation de résultat n'est malheureusement pas possible, ce qui reste profondément injuste puisque ni les souscripteurs décédés, ni les bénéficiaires ignorant leur statut ne peuvent se défendre. Ce rôle de défense des consommateurs « assurés/bénéficiaires potentiels » revient pleinement aux assureurs et au gouvernement dont les actions seront suivies par l'opinion publique au travers des associations de consommateurs, des média spécialisés ou généralistes. Il est à noter que la large utilisation d'Internet permet désormais à quiconque de s'informer largement et de réagir directement sur le sujet.

Les menaces sont les conséquences de défaillances concernant les moyens mis en œuvre pour les recherches.

Nous pouvons imaginer la réaction d'un bénéficiaire (ou des proches d'un bénéficiaire lui-même décédé) s'apercevant après coup que les moyens mis en œuvre pour le rechercher n'ont pas été optimisés ou que le contrôle a été inefficace.

Les encours des contrats d'assurance vie non réclamés sont la propriété de bénéficiaires qui s'ignorent, et qui par définition ne peuvent défendre leurs droits.

Le sujet des contrats d'assurance vie non réclamés est très sensible dans l'opinion publique, et se rattache à des risques importants :

- le risque judiciaire
- le risque financier
- le risque de réputation
- le risque d'accentuation d'une crise de confiance.

Cette responsabilité et la bonne application du texte relèvent donc uniquement des auteurs et des acteurs de cette loi :

- l'État
- les autorités de contrôle
- les sociétés d'assurances
- les cabinets indépendants mandatés pour ces recherches
- les formateurs en recherches de bénéficiaires.

Si les menaces sont latentes, il existe en parallèle de formidables opportunités directement liées à la juste application de la loi. Ces opportunités concernent non seulement les bénéficiaires retrouvés mais aussi les assureurs, et le Gouvernement.

Les bilans successifs de cette loi auront un impact sur l'image et la réputation des sociétés d'assurances.

Anticiper les risques dans une démarche volontaire permet de renforcer la confiance et de consolider des liens durables avec les clients.

Il y a une vraie stratégie à adopter pour préserver l'image et la réputation des sociétés d'assurances en garantissant cette obligation légale de moyens, tout en évitant de s'exposer aux risques liés aux recherches (respect de la vie privée notamment).

L'enjeu est de transformer une obligation en opportunité en profitant d'une mesure populaire et non en subissant une contrainte légale.

Ainsi, d'une part, les bénéficiaires retrouvés pourront réinvestir ces sommes inattendues. D'autre part, le futur souscripteur sera sensible aux valeurs éthiques de cette démarche.

Respecter la volonté des souscripteurs aujourd'hui décédés, c'est acquérir la confiance des souscripteurs actuels. L'opportunité qui s'offre aux assureurs de retrouver les bénéficiaires est un moyen assez extraordinaire pour regagner leur confiance.

Cette loi a un rôle évident à jouer pour sortir de cette crise de confiance.

L'application sans faille de loi de la part des assureurs, permettra sans aucun doute une avancée majeure vers la sortie de crise basée sur :

- une meilleure image et une réputation sauvegardée des assureurs,
- une confiance des épargnants envers les assureurs,
- une conquête commerciale des bénéficiaires, investisseurs en puissance,
- une confiance maintenue dans l'assurance vie, qui doit rester le placement préféré, des Français,
- une moralisation du système,
- plus de pouvoir d'achat et davantage de consommation.

En effet, l'encours des contrats non réclamés représente selon les estimations entre 1 et 5 milliards d'euros, ayant pour vocation à être réinjectés dans l'épargne et la consommation, dès leur découverte par leurs bénéficiaires.

CONCLUSION

La loi du 17 décembre 2007 semble avoir un caractère prémonitoire face à la crise financière qui accompagne son application. Il serait sans doute malvenu de faire part de clémence ou d'attentisme dans un contexte difficile, alors que le remède se trouve précisément dans le regain de confiance. Le Gouvernement cherche des solutions pour faire face à une situation économique très préoccupante que l'on ressent nettement comme une crise de confiance.

Dans le domaine bancaire, l'État amorce des solutions en misant sur un véritable modèle pour l'avenir : celui-ci doit pouvoir compter sur l'exemplarité non seulement des banques... mais maintenant aussi des assureurs.

La bonne application de cette loi ne nous semble pas encore être une priorité alors qu'elle fait partie à part entière des solutions à court, moyen et long terme.

La recherche des bénéficiaires de contrats d'assurance vie est une juste cause, et devient même une nécessité pour tous les acteurs concernés, cela dans une logique définitivement gagnant-gagnant.

L'enjeu désormais est de placer cette obligation de moyens née de la loi au cœur des préoccupations et des priorités de tous les intervenants engagés.

ANNEXES

DOCUMENT CONFIDENTIEL JOINT

Etude juridique réalisée en juillet 2008 par le cabinet ERNST & YOUNG, société d'avocats