



Bilan annuel

2016

sur les contrats non réglés

Union Mutualiste Retraite

SOMMAIRE

1. Nature des contrats : des produits de retraite complémentaire mutualiste - [5]

2. Les moyens mis en œuvre par l'UMR pour le traitement des dossiers en déshérence - [5]

2.1 Les actions de prévention de la déshérence - [5]

2.2 Les procédures de traitement des sinistres - [6]

2.3 Les dispositifs AGIRA (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance)
et les résultats suite à leurs consultations - [6]

3. Les contrats en déshérence - [8]

4. Actions prévues sur 2017 - [8]

1. Nature des contrats : des produits de retraite complémentaire mutualiste

Afin de se constituer un complément de revenus en prévision de leur retraite, les adhérents de l'Union Mutualiste Retraite (UMR) ont souscrit auprès de l'UMR des produits de retraite complémentaire en capitalisation.

Au 31 décembre 2016, l'UMR gère, pour le compte de 397 515 adhérents, les contrats retraite Corem, R1, R3 et Corem co.

Parmi eux, 12 811 adhérents des régimes R1 et/ou Corem ont souscrit à la garantie complémentaire Corem Sérénité qui a pour objet de garantir le paiement d'un capital en cas de décès de l'adhérent avant la mise en place de son complément retraite.

Afin de respecter l'exécution de ses contrats, l'UMR, comme tout assureur, a l'obligation de se donner les moyens de rechercher les sociétaires et/ou réversataires et/ou héritiers bénéficiaires de contrats de retraite non clos, non réglés.

Le présent bilan publié sur le site de l'UMR, également disponible sur demande du sociétaire, a pour objets d'informer sur les démarches engagées par l'UMR sur les contrats en déshérence et de communiquer les chiffres pour l'année 2016 arrêtés au 31 décembre.

L'UMR ne proposant pas de contrats d'assurance-vie ou autres produits d'épargne, ce bilan fait état :

- ▶ du nombre de contrats de retraite par capitalisation dont les données chiffrées sont exprimées sous la forme d'une provision mathématique théorique,
- ▶ du nombre de contrats Corem Sérénité dont les données chiffrées sont exprimées sous la forme d'un capital décès.

2. Les moyens mis en œuvre par l'UMR pour le traitement des dossiers en déshérence

L'UMR s'inscrit dans une démarche permanente de recherche des sociétaires et bénéficiaires dans l'objectif de répondre à la qualité de service qu'elle souhaite délivrer à ses adhérents et aux bonnes pratiques qu'elle se doit d'appliquer.

2.1 Les actions de prévention de la déshérence

Différentes situations peuvent entraîner la qualification d'un dossier en déshérence et doivent donc être traitées en amont afin d'éviter que le contrat ne devienne non réglé.

Aussi, en pratique, les travaux sur les contrats en déshérence portent non seulement sur l'identification et le traitement de tous les contrats en déshérence mais également sur des actions de prévention de la déshérence telles que :

- ▶ Le recueil et la qualité des données sociétaires,
- ▶ Une information claire auprès des assurés : mise à disposition d'un espace adhérent avec accès à son compte personnel, informations annuelles rappelant, pour exemple, les conditions et l'âge de référence pour la mise en place du complément retraite...
- ▶ La recherche des adresses en cas de Plis Non Distribués (PND), confiée si impasse à un prestataire spécialisé dans la recherche d'adresses,
- ▶ L'attention portée à la qualité de la rédaction des choix à la liquidation, des clauses bénéficiaires,

- ▶▶ Le traitement des rejets bancaires,
- ▶▶ Les demandes de certificats de vie : l'UMR adresse tous les 2 ans des certificats de vie à l'ensemble des allocataires. Le dernier envoi a été effectué en juin 2015 et comprenait les étapes suivantes :
 - certificat de vie adressé à tous les allocataires et réversataires en juin 2015,
 - deux relances, en septembre et décembre, en cas de non-retour du certificat,
 - blocage du paiement des allocations au 1er janvier 2016 en cas de non-retour,
 - recherche des sociétaires n'ayant pas renvoyé leur certificat de vie : pages blanches, téléphone, mails, Interrogation de la base AGIRA - loi de 2007... et si toujours en impasse, mission confiée à un prestataire spécialisé dans la recherche de personnes.

Nombre de certificats de vie envoyés en juin 2015	176 165
Nombre de certificats de vie envoyés en septembre 2015 (1ère relance)	7 607
Nombre de certificats de vie envoyés en décembre 2015 (2ème relance)	1 733
Certificat de vie non réceptionnés au 06/01/2016	1 314

2.2 Les procédures de traitement des sinistres

Les procédures internes de traitement des sinistres prévoient l'ouverture d'un dossier sinistre dès le jour de la connaissance d'un décès ou d'une suspicion de décès.

La relation avec les familles et ayants-droits sont les principaux canaux de traitement du dossier mais, en cas d'impasse, des enquêtes auprès des mairies, des mutuelles partenaires, des répertoires tels que les pages blanches... sont menées par les conseillers relation adhérents afin de résoudre les dossiers au plus vite.

Si, malgré ces actions, et au bout de 2 relances effectuées par les conseillers relation adhérents, un dossier reste en suspicion de décès ou incomplet, il est considéré comme étant en risque de déshérence du fait de son impasse.

Dans ce cas s'appliquera la procédure de traitement des impasses et l'enquête pourra être confiée à un prestataire spécialisé en recherches de personnes.

2.3 Les dispositifs AGIRA (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance) et les résultats suite à leurs consultations

Le dispositif AGIRA 2005 : la loi du 15 décembre 2005 à l'article L. 223-10-1 du code de la mutualité, vise à éviter les contrats en déshérence. Ainsi, toute personne peut demander à être informée de l'existence d'une stipulation à son bénéfice de la part d'un souscripteur dont elle apporte la preuve du décès en s'adressant par écrit auprès d'un organisme professionnel représentatif habilité à cet effet par arrêté.

Concrètement, Agira communique quotidiennement à l'UMR un fichier de demandes à analyser : si l'une des personnes décédées avait un contrat auprès de l'UMR pour lequel la personne qui s'est manifestée auprès d'Agira était bénéficiaire, l'UMR revient vers cette personne dans un délai de 30 jours maximum pour l'informer de l'existence d'un capital ou d'une rente payable à son bénéfice.

Le dispositif AGIRA 2007 : ce dispositif permet aux mutuelles de répondre à leur obligation, précisée dans l'article L. 223-10-2 du code de la mutualité, de s'informer au moins chaque année du décès éventuel d'un assuré ou

bénéficiaire en interrogeant les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès.

Ainsi, l'UMR consulte une fois par an la base AGIRA 2007 pour tous les allocataires/réversataires. En juin 2016, 182 475 interrogations ont été intégrées en masse dans le dispositif AGIRA 2007.

Des interrogations ponctuelles de la base AGIRA 2007 sont également menées en cours d'année dans le cadre du traitement de dossiers sinistres présentant une suspicion de décès.

Les tableaux ci-dessous rapportent, pour l'année 2016, les décès qui, n'étant pas connus antérieurement des services de l'UMR, ont été identifiés suite à la consultation des dispositifs AGIRA. Les montants des contrats de retraite sont exprimés sous la forme d'une provision mathématique théorique et ceux des contrats Corem Sérénité, le cas échéant, en capital décès :

	Montant annuel et nombre de contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé (article L. 223-10-1)*	Nombre de contrats réglés et montant annuel (article L. 223-10-1)*	Nombre de décès confirmés d'assurés/ nombre de contrats concernés/montant des capitaux à régler (capitaux décès et capitaux constitutifs de rente) à la suite des consultations au titre de l'article L. 223-10-2**	Montant de capitaux intégralement réglés dans l'année aux bénéficiaires/nombre de contrats intégralement réglés dans l'année aux bénéficiaires à la suite des consultations au titre de l'article L. 223-10-2**
Année 2016	1 838 317 € pour 104 contrats	1 452 542 € pour 88 contrats	746 450 € pour 35 décès confirmés pour 41 contrats	665 716 € pour 30 contrats

	Nombre de demandes par les bénéficiaires potentiels qui ont permis à l'assureur de connaître le décès (article L. 223-10-1)*	Montant global et nombre de contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé (article L. 223-10-1)*	Montant des capitaux réglés /nombre de contrats réglés (article L. 223-10-1)*	Nombre d'assurés identifiés comme décédés et nombre de contrats ayant un assuré identifié comme décédé à la suite des consultations au titre de l'article L. 223-10-2**	Montant des capitaux à régler dans l'année/nombre de contrats à régler à la suite des consultations au titre de l'article L. 223-10-2**	Nombre de capitaux réglés /contrats réglés à la suite des consultations au titre de l'article L. 223-10-2**
Année 2016	94 demandes	1 838 317 € pour 104 contrats	1 452 542 € pour 88 contrats	35 assurés décédés pour 41 contrats	746 450 € pour 41 contrats	665 716 € pour 30 contrats

Certains sinistres, dont des décès identifiés en fin d'année 2016, étaient encore au 31 décembre en cours d'instruction.

* Référence au dispositif AGIRA 2005.

** Référence au dispositif AGIRA 2007

3. Les contrats en déshérence

Quand, malgré toutes les actions du service relation adhérent, des sinistres demeurent incomplets ou en suspicion de décès ou si des adhérents/bénéficiaires n'ont pas pu être retrouvés, les dossiers donnent lieu à une procédure interne spécifique aux contrats en déshérence et, dès lors qu'une rente de retraite de base ou de réversion serait à liquider ou qu'un capital décès Corem Sérénité resterait à régler, peuvent être confiés à un organisme spécialisé en recherches de personnes bénéficiaires ou héritiers.

Le tableau ci-dessous indique pour l'année 2016 :

- ▶ le nombre de contrats ayant donné lieu à instruction ou à recherche des bénéficiaires, le nombre de contrats mis sans suite,
- ▶ le nombre d'assurés centenaires non décédés y compris avec une présomption de décès,
- ▶ les montants correspondant aux provisions mathématiques pour les contrats retraite ou au capital décès si garantie Corem Sérénité.

	Nombre de contrats ayant donné lieu à instruction/recherche par la mutuelle ou l'union	Nombre d'assurés centenaires non décédés, y compris ceux pour lesquels il existe une présomption de décès	Montant annuel (toutes provisions techniques confondues) des contrats des assurés centenaires non décédés	Nombre de contrats classés «sans suite» par la mutuelle ou l'union	Montant annuel des contrats classés «sans suite» par la mutuelle ou l'union
Année 2016	66 contrats	446 adhérents	431 157 €	0 contrat	0 €

4. Actions prévues sur 2017

Plusieurs actions ont été planifiées sur l'année 2017 parmi lesquelles :

- ▶ l'envoi de demande de certificat de vie aux allocataires et réversataires,
- ▶ l'interrogation de la base AGIRA 2007 pour l'ensemble du portefeuille,
- ▶ la recherche des cotisants ayant atteint l'âge de la liquidation limite prévu dans les règlements des produits retraite Corem, R1 et R3 (plus de 74 ans) mais n'ayant pas demandé la liquidation,
- ▶ la poursuite de la communication, auprès des sociétaires qui ne l'auraient pas encore ouvert, sur la possibilité de créer leur compte personnel sécurisé leur permettant ainsi :
 - d'accéder en ligne à leurs données personnelles et d'en mettre certaines à jour directement, facilitant ainsi le recueil d'informations,
 - d'y consulter leurs contrats, documents,
- ▶ l'évaluation des actions de prévention des risques de déshérence en coordination, entre autres, entre le service relation adhérent et la conformité,
- ▶ la poursuite des travaux sur la qualité des données concernant nos sociétaires (dont adresses, téléphones, mails,...).

2016

Union Mutualiste Retraite

Union de Mutuelles et unions relevant du livre II du Code de la mutualité n° SIREN 442 294 856
3 square Max Hymans - 75748 Paris cedex 15