

Les enseignements de l'enquête par questionnaire menée par l'ACPR sur le traitement des demandes de rachat en assurance vie

Dans le cadre de travaux de surveillance de marché, l'ACPR a réalisé au cours du 1er semestre 2021 une enquête par questionnaire portant sur le traitement des demandes de rachat en assurance vie (hors retraite et capitalisation). 15 organismes d'assurance, dont le cumul des parts de marché atteint 70 %, ont été interrogés sur leurs pratiques en la matière. Il en ressort un bilan contrasté.

- **L'information des souscripteurs doit être améliorée**

La procédure à suivre pour effectuer une demande de rachat ainsi que la liste complète des informations et pièces à communiquer dans ce cadre ne sont pas systématiquement mentionnées dans les contrats. En outre, seuls 20 % des organismes interrogés indiquent ces éléments sur leurs sites Internet et 50 % dans les espaces clients des souscripteurs. Parfois, ces derniers n'ont ainsi d'autre choix que de se rapprocher du distributeur ou du gestionnaire de leurs contrats pour les connaître, ce qui est de nature à entraver le libre exercice d'un droit. Paradoxalement, cette situation peut conduire à un taux relativement élevé de demandes incomplètes, source de mécontentements pour la clientèle et de traitements additionnels pour les organismes.

Certaines entités n'ont pu fournir la moindre donnée et beaucoup d'autres uniquement des données parcellaires sur les demandes incomplètes. *In fine*, seul un tiers des organismes sollicités a été en mesure d'en indiquer le nombre exact pour l'intégralité de leur portefeuille. Les demandes incomplètes ressortent néanmoins en nette hausse pour la période 2018-2020 (+20 %) et leur proportion peut s'avérer très conséquente (plus d'un quart des demandes de rachat). Tel semble être tout particulièrement le cas lorsqu'il est imposé au souscripteur de préciser dans sa demande la date souhaitée du rachat ainsi que les supports devant être désinvestis.

Aussi, les professionnels se doivent de **veiller à délivrer à l'ensemble des souscripteurs, et ce quelle que soit leur situation, des renseignements clairs, exhaustifs et aisément accessibles sur les éléments**

à communiquer et sur la procédure à suivre pour effectuer une demande de rachat. Les sites Internet et les espaces client pourraient à cette fin être utilement enrichis et permettre un accès systématique à des formulaires types téléchargeables, sans toutefois en imposer l'utilisation aux souscripteurs.

Il conviendrait par ailleurs que tous les organismes d'assurance se dotent d'un **dispositif de suivi, tant quantitatif que qualitatif, des demandes incomplètes**. L'enjeu : détecter les éléments manquants dans les demandes pour lesquelles il conviendrait de renforcer l'information des souscripteurs mais aussi s'assurer que ces derniers sont avisés sans délai que leur demande est incomplète et informés en une seule fois de tous les éléments restant à communiquer.

Enfin, si les mécanismes de choix par défaut peuvent probablement contribuer à faciliter le traitement des demandes de rachat, **il est nécessaire que les souscripteurs y soient particulièrement sensibilisés pour bien en appréhender les conséquences sur leur situation personnelle**. Ils doivent en outre être couplés avec une pleine et entière application du devoir de conseil qui impose de prendre contact sans délai avec un souscripteur qui demande l'exécution d'une opération selon des modalités qui pourraient être contraires à ses intérêts.

- **Le traitement des demandes de rachat mériterait d'être davantage suivi**

Il ressort des données communiquées par les répondants que le délai légal de versement des fonds¹ est très largement respecté et que les règlements intervenant au-delà d'un délai de 60 jours sont assez marginaux, voire inexistantes.

Néanmoins, un organisme n'a pu communiquer aucune donnée en la matière et plusieurs autres ont transmis des données parcellaires, extrapolées à partir d'un échantillon ou issues exclusivement d'une partie de leur portefeuille. Dans la plupart des cas, les données transmises n'intègrent pas les rachats dont la gestion est déléguée, pratique pourtant assez généralisée².

En outre, la plupart des acteurs interrogés ont indiqué qu'un délai de versement des fonds inférieur au délai légal était prévu dans une majeure partie des contrats mais n'ont pas été en mesure d'indiquer le nombre de contrats en question, ni la proportion des règlements effectués dans ce délai contractuel.

Les données collectées sur les intérêts de retard sont également lacunaires : 5 organismes n'ont pu renseigner ni leur montant, ni le nombre de souscripteurs en ayant perçu et 4 n'ont transmis qu'une seule de ces 2 données. L'analyse des réponses fait cependant nettement ressortir que les intérêts de retard sont très rarement versés spontanément, si le souscripteur n'en fait pas la demande ou n'effectue pas de réclamation.

Par ailleurs, les répondants ont déclaré 5 300 réclamations liées aux rachats en 2020, soit environ 1 réclamation pour 600 opérations, mais cette statistique ne reflète qu'imparfaitement la réalité, notamment parce qu'un organisme sur trois n'a pas comptabilisé les réclamations reçues par ses délégataires. En outre, la moyenne cache de fortes disparités (rapport de 1 réclamation pour moins de 160 opérations pour un tiers des répondants). De plus, la proportion des réclamations traitées dans un

¹ Pour rappel, les articles L. 132-22 du code des assurances et L. 223-20 du code de la mutualité prévoient qu'en cas de demande de rachat, l'organisme d'assurance dispose d'un délai de deux mois maximum pour verser les fonds au souscripteur. Passé ce délai, les sommes non versées produisent de plein droit intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois puis, à l'expiration de ce nouveau délai, au double du taux légal.

² Au titre de l'année 2020, 73 % des organismes d'assurance interrogés ont indiqué déléguer partiellement ou totalement le traitement des demandes de rachat pour au moins une partie de leur portefeuille.

délai supérieur à 2 mois n'est pas négligeable (6,5 %) et peut être particulièrement importante pour certaines entités (plus de 50 %).

Enfin, près de 40 % des rachats sont réalisés sur des contrats souscrits depuis moins de 8 ans. Ce taux de rachats prématurés au regard de l'horizon de placement recommandé paraît important et mériterait un approfondissement.

Afin de s'assurer du respect de la réglementation et du contrat, d'avoir la maîtrise des activités déléguées ainsi qu'une gouvernance produit efficiente et, plus généralement, détecter et corriger tout éventuel dysfonctionnement, le traitement des demandes de rachat et les réclamations qui y sont liées mériteraient donc d'être davantage suivis.

Des dispositifs de suivi rigoureux des délais, tant légal que contractuel, de versement des fonds doivent être mis en place. Les organismes doivent en outre régler systématiquement les intérêts de retard prévus par la réglementation, même en l'absence de demande ou réclamation du souscripteur, par exemple en automatisant le calcul et le règlement de ces intérêts comme il a pu être constaté chez certaines entités.

Les activités déléguées demandent à être plus strictement suivies, en prévoyant la transmission de reportings réguliers par les délégataires à partir d'indicateurs pertinents et harmonisés sur les rachats en eux-mêmes mais aussi sur les réclamations qui y sont liées, réclamations dont il conviendrait qu'elles soient traitées de manière à ce que le délai légal ou contractuel de versement des fonds soit respecté.

Enfin, le caractère précoce de nombreux rachats doit amener les organismes à **s'interroger, dans le cadre de la gouvernance des produits, sur l'adéquation du produit aux besoins de la cible de clientèle et de la stratégie de distribution à cette même cible.**