



Le pilotage du dispositif du contrôle de la déshérence

Atelier

Le 04 septembre 2019



SOMMAIRE

I. Le cadre réglementaire applicable

II. Clauses bénéficiaires

III. Le dispositif AGIRA 1

IV. L'interrogation du RNIPP et le dispositif AGIRA 2

V. La recherche de bénéficiaires



Le cadre réglementaire applicable





Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (1/9)

Loi n°2003-706 du 1^{er} août 2003

- Obligation de fournir des informations aux souscripteurs

Loi n°2005-1564 du 15 décembre 2005

- Agira 1

Loi n°2006-1640 du 21 décembre 2006

- Reversement des capitaux prescrits au FRR

Loi n°2007-1775 du 17 décembre 2007

- Agira 2 ;
- Recherche active des bénéficiaires ;
- Revalorisation post mortem

Loi bancaire n°2013-672 du 23 juillet 2013

- fréquence annuelle de consultation du RNIPP ;
- Proposition de loi Eckert le 13 novembre (assemblée)

Loi n°2013-1279 du 29 décembre 2013 :

- FICOVIE

Loi n°2014-617 du 13 juin 2014

- Périmètre de l'identification des assurés décédés ;
- Obligation d'information ;
- Revalorisation post mortem ;
- Renforcement des pénalités de retard ;
- Publication des informations ;
- Versement CDC après 10 ans ;
- Nouveaux moyens de recherche.



Informations annuelle des souscripteurs

Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (2/9)

- La loi du 1^{er} Aout 2003 avait élargi l'obligation, pour les assureurs, de fournir annuellement aux souscripteurs par courriers différentes informations sur leurs contrat, si ce dernier était d'une valeur supérieur à 2 000 €.
- Cette obligation avait pour objectif de prévenir et de traiter la déshérence en limitant les cas d'oubli par les souscripteurs et de détecter et traiter les NPAI.
- Le seuil de 2 000 euros a été supprimé par la Loi Eckert à partir du 1^{er} janvier 2016.
- De plus, à partir de 2016, pour les contrats ayant un terme fixe les organismes ont du adresser au souscripteur, un mois avant la date du terme, un relevé d'information qui rappelle la date du terme et le cas échéant, sa prorogation tacite et la cessation de la revalorisation à compter de cette date, sauf stipulation contraire.

AGIRA 1 – Identification des assurés décédés

Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (3/9)

AGIRA 1 est le premier dispositif relatif à l'identification des assurés décédés introduit par la loi du 15 décembre 2005.

Le dispositif prévoit que toute personne physique ou morale peut demander par lettre aux organismes professionnels habilités à être informée de l'existence d'un contrat d'assurance vie dont elle serait la (ou l'un des) bénéficiaires(s) et qu'aurait souscrit une personne décédée. La preuve du décès doit être jointe à la demande et apportée par tout moyen.

Ce dispositif repose donc sur l'initiative exclusive du bénéficiaire.

AGIRA 2 – Identification des assurés décédés

Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (4/9)

- La loi du 17 décembre 2007 permettant la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance vie non réclamés et garantissant les droits des assurés est venue compléter le dispositif AGIRA 1.
- Les assureurs ont l'obligation de s'informer du décès éventuel de leur assuré en comparant leurs portefeuilles avec la base RNIPP par le biais de des organismes professionnels habilités.
- Deux lois sont venues renforcer cette obligation, voir ci-contre :

17/12/2007

- Obligation de consultation du RNIPP sur l'ensemble du portefeuille de contrats d'assurance vie

26/07/2013

- Obligation de consultation du RNIPP, **avec une fréquence au moins annuelle**, sur l'ensemble des portefeuilles de contrats d'assurance vie.

13/06/2014

- Obligation de consultation du RNIPP, avec une fréquence au moins annuelle, sur l'ensemble des portefeuilles de contrats d'assurance vie **et des bons et contrats de capitalisation nominatifs.**

Recherche des bénéficiaires

Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (5/9)

- L'article L113-5 du Code des Assurances met à la charge de l'assureur une obligation de règlement en cas de sinistres garantis ou au terme du contrat. L'assureur se doit donc d'effectuer les démarches pour exécuter les contrats.
- La loi du 17 décembre 2017 est venue renforcer cette obligation existante. L'article L 132-8 du Code des Assurances énonce « Lorsque l'assureur est informé du décès de l'assuré, l'assureur est tenue de rechercher les bénéficiaires et, si cette démarche aboutit, de l'aviser de la stipulation effectuée à son profit ».

Revalorisation post mortem

Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (6/9)

- La loi du 17 décembre 2017, a mis en place pour les contrats souscrits à compter du 18 décembre 2008, une obligation de revalorisation post mortem des capitaux décès à l'issue d'un délais de carence d'un an. Le taux de la revalorisation avait été laissé libre par le législateur.
- La loi du 13 juin 2014 a supprimé le délai de carence d'un an et a précisé le taux de revalorisation fixé par le décret 2015-1092 publié le 28 août 2015. Le taux défini par le décret est égal au moins élevé des deux taux suivants :
 - La moyenne sur les douze derniers mois du taux moyen des emprunts de l'État français, disponible au 1er novembre de l'année précédente,
 - Le dernier taux moyen des emprunts de l'État français, disponible au 1er novembre de l'année précédente.

Reversement des capitaux

Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (7/9)

- La loi du 21 décembre 2006 a mis en place l'obligation pour les assureurs de reverser au Fonds de Réserve des Retraites (FRR) les capitaux atteints par la prescription trentenaire 30 ans après le décès de l'assuré ou 30 ans après le terme du contrat.
- La loi du 13 juin 2014 est venue renforcer les obligations des assureurs. A partir du 1^{er} janvier 2016 :
 - Les organismes d'assurance déposent à la CDC les capitaux 10 ans après la connaissance du décès ou 10 ans après le terme du contrat ;
 - Après un délais de 20 ans de conservation par la CDC, cette dernière remettra les fonds prescrits à l'Etat.



Loi n°2016-1691 – Sapin 2

Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (8/9)

- La **loi du 9 décembre 2016** relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (**loi Sapin II**) a renforcé le dispositif réglementaire existant visant à **prévenir le phénomène de déshérence en assurance vie en ce qui concerne les contrats de retraite supplémentaire**.
- Elle a ainsi posé une **obligation annuelle et spécifique d'information des assurés** de contrats d'assurance vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle, qui ont **dépassé la date de liquidation de leur pension** dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse ou, à défaut, l'âge de départ à la retraite.

Arrêté du 24 juin 2016

Le cadre réglementaire applicable à la prévoyance

1. Les articles de loi (9/9)

- L'arrêté du 24 juin 2016 publié au journal officiel du 9 juillet 2016 s'inscrit dans la mise en œuvre de la loi Eckert. Ainsi, désormais les assureurs et les mutuelles ont notamment l'obligation de publier « annuellement sur [leur] site internet (...) ou sur tout support durable dans un délai de 90 jours ouvrables à compter du 1er janvier de chaque année », leur bilan de la mise en œuvre de la loi "Eckert".



Clauses bénéficiaires





Clauses bénéficiaires

- Les contrôles de l'ACPR ont mis en évidence, à de nombreuses reprises, un **manquement de l'assureur à son devoir de conseil** sur la rédaction et l'actualisation de la clause bénéficiaire des clients.
- Or, l'imprécision de certaines clauses bénéficiaires **entraîne de facto** des difficultés en matière de recherche des bénéficiaires.
- D'une manière générale, si l'assureur considère que la clause bénéficiaire qui lui est présentée ne lui permettra pas de régler ultérieurement le capital, il lui appartient de suggérer au souscripteur de compléter la clause bénéficiaire afin de faciliter les opérations futures de règlement du contrat.

Clauses bénéficiaires

- Rapport du 17 avril 2014 de la Commission des Finances du Sénat :
- Encadré spécifique intitulé : « Le devoir de conseil de l'assureur en matière de désignation des bénéficiaires d'un contrat d'assurance sur la vie »

L'article L. 132-9-1 du code des assurances prévoit que le contrat comporte
« une information sur les conséquences de la désignation du ou des bénéficiaires et sur les modalités de cette désignation »

et indique

« qu'il appartient à l'assureur de veiller à la **parfaite adéquation** entre les mentions figurant dans la clause bénéficiaire et les objectifs poursuivis par le souscripteur lors de la conclusion du contrat afin d'éviter toutes difficultés ultérieures ».

- Il faut préciser que le professionnel de l'assurance doit conseiller son client lors de la souscription du contrat mais également pendant toute la durée de ce dernier.



Clauses bénéficiaires

Exemples de clauses problématiques en prévoyance

- Une clause type mais avec des **mots rayés** ou **soulignés**,
- Une **clause particulière jointe** à la demande d'ouverture et qui aurait une **date de signature antérieure** à la date de signature de la demande d'ouverture,
- Une **clause particulière** qui peut être **interprétée de différentes façons** sur la répartition ou sur les bénéficiaires à retenir.



Clauses bénéficiaires

Les actions à mettre en place pour « corriger » les stocks :

- Sensibilisation des personnels concernés à la rédaction et à l'actualisation des clauses bénéficiaires
- Contrôle de l'exhaustivité des données recueillies lors de la souscription
- Revue des stocks de contrats non dénoués afin d'identifier les clauses bénéficiaires problématiques (pour inciter le souscripteur en vie à compléter la clause),
- Refonte des procédures
- Systématisation de consignes concernant le suivi des clients,
- Communication auprès des prospects et des clients





Clauses bénéficiaires



L'ACPR recommande (Q/R janvier 2016) :

- Revue systématique des clauses bénéficiaires non standards par les services de l'assureur (direction gestion et/ou direction juridique/conformité).
- Prévoir l'alimentation et l'indication complète des clauses bénéficiaires dans les systèmes d'information (blocages ou alertes si clause non complète).
- Mise en place de contrôles réguliers de premier et de deuxième niveau sur la bonne rédaction des clauses libres.
- Revue des clauses standards pour identifier les clauses bénéficiaires désignant à titre subsidiaire l'assureur en qualité de bénéficiaire (et vigilance particulière sur les clauses désignant l'apporteur ou un membre de sa famille en qualité de bénéficiaire).

Données clients



Données clients

La recherche des assurés décédés (et en particulier interrogation RNIPP) est rendue compliquée par une **absence d'information** ou des **données incomplètes ou erronées**.

- Par exemple les constats suivants ont été effectués par nos équipes lors d'audit :
 - Date de naissance postérieure à la date d'effet du contrat
 - Nombre de naissances anormalement élevé pour les 1^{er} janvier
 - Nom et Prénom avec caractères spéciaux (#), des chiffres, des doubles espaces ou plus, des triples lettres ou plus
 - Noms composés comme suit : « Nom » suivi de « époux » suivi de « autre nom ».
- *etc.*
- Le plus souvent il s'agit d'erreur de saisie ou de non application de la procédure (si elle existe) par le gestionnaire.



Données clients

- ✓ Champ de nom de jeune fille ou du sexe (M ou F) non renseigné ;
- ✓ Nombre de lettres des prénoms (pour éviter les initiales) ;
- ✓ « X », « XX », « XXX », « 0 », « 00 », etc. à la place du nom ou du prénom ;
- ✓ Faible occurrence des prénoms et des lieux de naissance pour identifier les erreurs de saisie ;
- ✓ Identification des noms ou prénoms atypiques ou au regard de leur petite ou grande taille (ex. accollement de la civilité ou le nom du conjoint) ;
- ✓ Nombre de lettres triples dans le prénom ou le nom patronymique (ex. 3 L – pour identifier les erreurs de saisie) ;
- ✓ Présence d'un caractère spécial (« * », « # », « - », « µ », « é », « ç », chiffre dans le nom/prénom, etc.) ;
- ✓ Prénom incluant la civilité ;
- ✓ Prénom comportant un double espace ;
- ✓ Intversion entre les champs nom et prénom(s) ;
- ✓ Nom incluant la mention « né » ou « née » / « veuve » ou « veuf » / « épouse » ou « époux » ;
- ✓ Présence d'un nom à particule (ex. patronyme + (de) en fin) ;
- ✓ Présence d'un nom ou d'un prénom double comportant un tiret (« - ») ;
- ✓ Concentrations anormales des dates de naissance (ex. surreprésentation des naissances au 1^{er} jour de chaque mois) / incohérence des dates de naissance (ex. 30 février, 32 décembre, etc.) ;
- ✓ Date de fin de contrat incohérente (ex. 1892 ou 2100) ;
- ✓ Nom identique au prénom ou nom comprenant le prénom ;
- ✓ Date d'effet du contrat identique à la date de naissance.



Données clients

La mise à jour des données et la fiabilisation de la base concerne également le traitement des adresses postale et en particulier le dispositif en place afin de résoudre et traiter les plis non distribués (PND)

Il convient de mettre en place une procédure de traitement des PND. Ces procédures prévoient en particulier :

- Recherche dans l'annuaire
- Vérification des adresses mentionnées dans les dernières demandes
- Appel téléphonique au souscripteur (si applicable)
- Envoi d'un email (si applicable)

En l'absence de résultat le caractère PND de l'adresse est enregistré dans le système, il convient également de matérialiser les recherches effectuées.



Données clients

Concernant les PND soulignons la recommandation de l'ACPR (Q/R janvier 2016):

- Indication sur l'enveloppe, pour l'ensemble des courriers, du nom et de l'adresse de l'assureur afin de maximiser les retours de NPAI / PND (désormais intitulés Reflex « *REstitution de l'inFormation à L'EXpéditeur* »).
- Contrôle de la qualité des adresses lors des envois postaux, y compris chez le « routeur » (dans la convention passée avec ce prestataire), afin de respecter les conditions de La Poste (ex. respect des champs).
- Vérification auprès de La Poste ou du routeur que toutes les conventions ont bien été passées pour s'assurer du retour effectif des courriers en NPAI lorsqu'ils ne parviennent pas à leurs destinataires.
- Traitement des courriers revenant NPAI / PND (centralisation des retours, identification dans les applicatifs, mise à jour des adresses, etc.), notamment, le cas échéant, lorsqu'ils reviennent chez un prestataire « routeur ».
- Recours aux réseaux commerciaux ou à des prestataires externes pour actualiser les adresses.
- Traitement des cas / portefeuilles de clients « orphelins » (dont l'apporteur n'est plus en relation avec l'assureur).
- Mise en place ou amélioration des mises à jour automatiques et régulières des données / informations clients entre les bases assureur et apporteur.

Données clients

Dans le cadre des interrogations AGIRA, il convient d'utiliser et donc de disposer du nom de naissance ou du **nom de jeune fille** pour les femmes mariées.

En effet la consultation s'effectue sur les noms de jeune fille et non sur les noms maritaux (de même qu'elle s'effectue sur les prénoms de l'état civil et non les prénoms d'usage).



Attention :

« nom d'usage », ce terme peut porter à confusion s'il est demandé au souscripteur. En effet, le nom d'usage peut être différent du nom indiqué sur la pièce d'identité : un nom de famille indiqué sur une CNI ou un passeport pourra être différent d'un nom d'usage utilisé dans la vie quotidienne comme par exemple « Nom d'épouse accolé au nom de jeune fille » en guise de nom d'usage.



Données clients

- Les données de la base client doivent être prises en compte dans le chantier de **qualité des données**.
- Même si ce chantier de qualité des données a pour but principal de garantir l'exactitude, l'exhaustivité et la pertinence des données utilisées pour les reporting réglementaires (Provisions, SCR, MCR et plus généralement QRT) il doit également intégrer toutes les données de l'organisation et en particulier celles qui donneront lieu à des reporting à destination de l'ACPR (voir plus loin) même si ces états sortent du cadre de Solvabilité 2.
- L'ACPR rappelait (23 juin 2015) concernant la Qualité des données :
 - Les organismes doivent **mettre en place un dispositif de gouvernance des données**
 - La gouvernance des données intègre en particulier l'objectif de Responsabilisation et transversalité : intégration dans la gouvernance globale de l'organisme en associant **plusieurs directions** (DSI, métiers, etc...)



Données clients

Affaires nouvelles

- Les bulletins d'adhésion qu'ils soient individuels ou collectifs doivent systématiquement comporter les informations nécessaires à :
 - l'interrogation RNIPP
 - l'envoi de courriers
- Par conséquent les bulletins doivent impérativement comporter :
 - Nom
 - Prénoms
 - Date et lieu de naissance
 - Adresse postale

Pour le stock

- Une campagne de mailing est le plus généralement retenu afin de corriger le portefeuille. La difficulté pour les contrats individuels sera liée au nom de jeune fille. Alors que pour les contrats collectifs d'entreprises, les informations manquantes devront être communiquées par l'entreprise (lieu de naissance non demandé le plus souvent).

Données clients

L'ACPR précise (QR Janvier 2016) **qu'il convient de procéder dans les meilleurs délais à (1/2) :**

- L'enrichissement des données manquantes par des **prestataires externes** (*Big data*)
- Prise de **contact avec les clients** pour compléter les informations manquantes (notamment nom de jeune fille, deuxième prénom, vérification du prénom de l'état civil v/s prénom d'usage etc.), y compris pour les contrats collectifs ou les contrats en délégation de gestion.
- Le croisement de l'ensemble des données internes détenues par l'assureur (notamment croisement des fichiers sur des portefeuilles différents en assurance vie (ex. individuel / collectif) ou sur les contrats d'assurance IARD).
- Le croisement avec l'ensemble des données détenues par **l'apporteur** (ex. étude de la faisabilité du croisement des bases clients communes ou connectées dans le cas des bancassureurs) ou le délégataire de gestion.

Données clients

L'ACPR précise (QR Janvier 2016) **qu'il convient de procéder dans les meilleurs délais à (2/2) :**

- Possibilité pour les clients de mettre à jour les informations *via* un **espace personnel sur un site internet** sécurisé.
- Mise en place d'une campagne de récupération : mobilisation des **réseaux commerciaux** (agents généraux, conseillers commerciaux, CGPI et partenaires) ou des délégataires de gestion pour compléter ou actualiser les informations sur les clients (adresses, noms de jeune fille, etc.) / Mise en place d'objectifs ou de systèmes d'incitation financière / Rédaction de clauses *ad hoc* dans les conventions de distribution ou de gestion.
- Lorsque les fichiers clients sont gérés par d'autres entités du **groupe** et qu'une erreur / anomalie est constatée, mettre en place une procédure avec ces entités permettant de rendre la correction de donnée rapide, efficace et pérenne (au besoin mettre en place des alertes à destination de l'entité gestionnaire des fichiers).

Le dispositif AGIRA 1





Le dispositif AGIRA 1

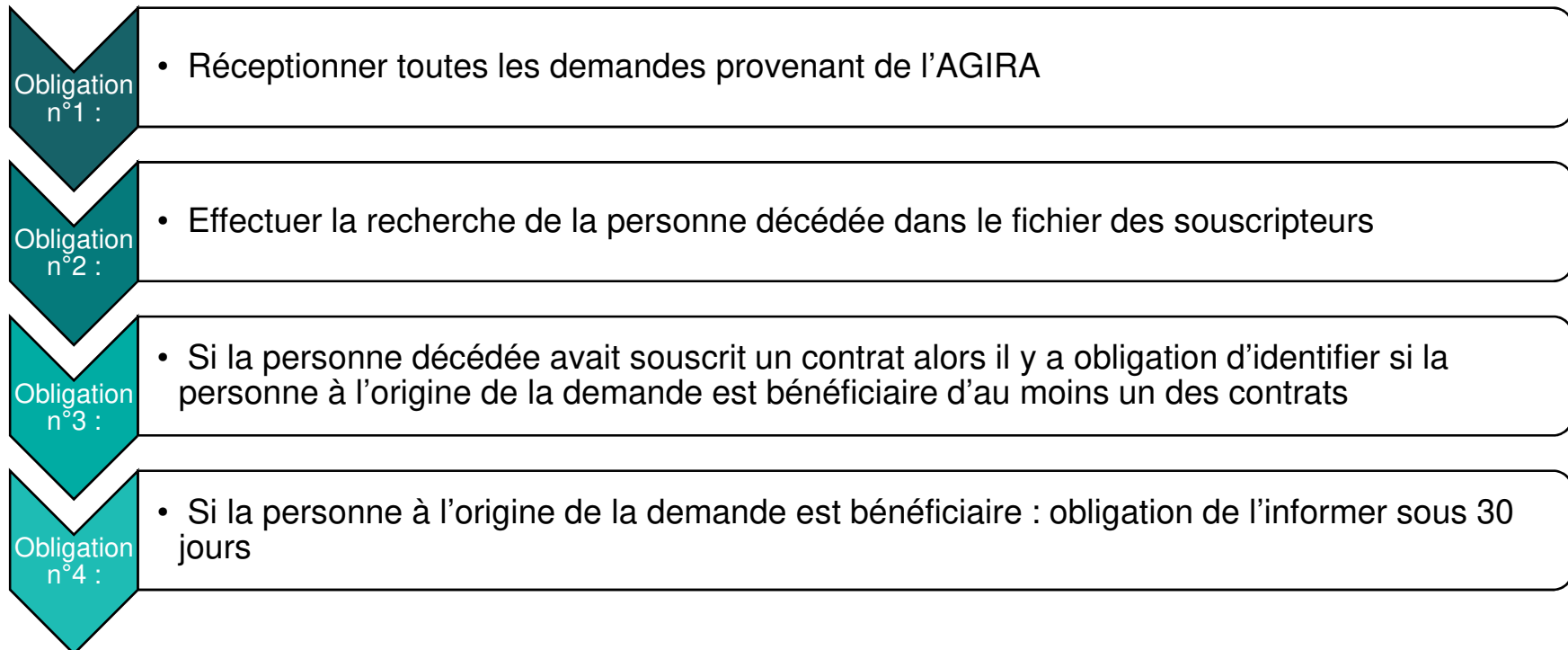
Loi du 15 décembre 2005 introduit un nouvel article L139-9-2 Code des assurances (L 223-10-1 Code de la Mutualité)

« Toute personne physique ou morale peut demander par lettre à un ou plusieurs organismes professionnels représentatifs, habilités à cet effet par arrêté du ministre chargé de l'économie, à être informée de l'existence d'une stipulation effectuée à son bénéfice dans une police souscrite par une personne physique dont elle apporte, par tout moyen, la preuve du décès.

Dans les quinze jours suivant la réception de la lettre mentionnée au premier alinéa, l'organisme transmet cette demande aux entreprises agréées pour exercer les opérations d'assurance dépendant de la durée de la vie humaine. Lorsque la personne morale ou physique mentionnée audit alinéa est désignée dans une police comme bénéficiaire, ces entreprises disposent d'un délai d'un mois pour l'informer de l'existence d'un capital ou d'une rente garantis payables à son bénéfice. »

Dispositif AGIRA 1

Contexte : demande d'une personne physique ou morale d'être informée de l'existence d'une stipulation effectuée à son bénéfice dans une police par une personne physique dont elle apporte la preuve du décès



Dispositif AGIRA 1

Exemple de process

Exemple de process optimisé

Récupération des fichiers AGIRA

Croisement automatique des données

Traitement des résultats

Enregistrement des résultats des recherches

Communication aux bénéficiaires



Dispositif AGIRA 1

Exemple de process optimisé

1 Traitement des fichiers

1.1- Procédure automatique de récupération des éléments AGIRA et sauvegarde sur un serveur interne

1.2- Traitement du fichier avant croisement avec la base client (principalement formats et champs nécessaires)

1.3- Procédure automatique (BO, SAS, etc.) de croisement avec la base client

1.4 - Sauvegarde des résultats du croisement



Dispositif AGIRA 1

Exemple de process

Remarque sur : Le contenu du fichier AGIRA (format XML)

Information sur le document : *date, nom du fichier*

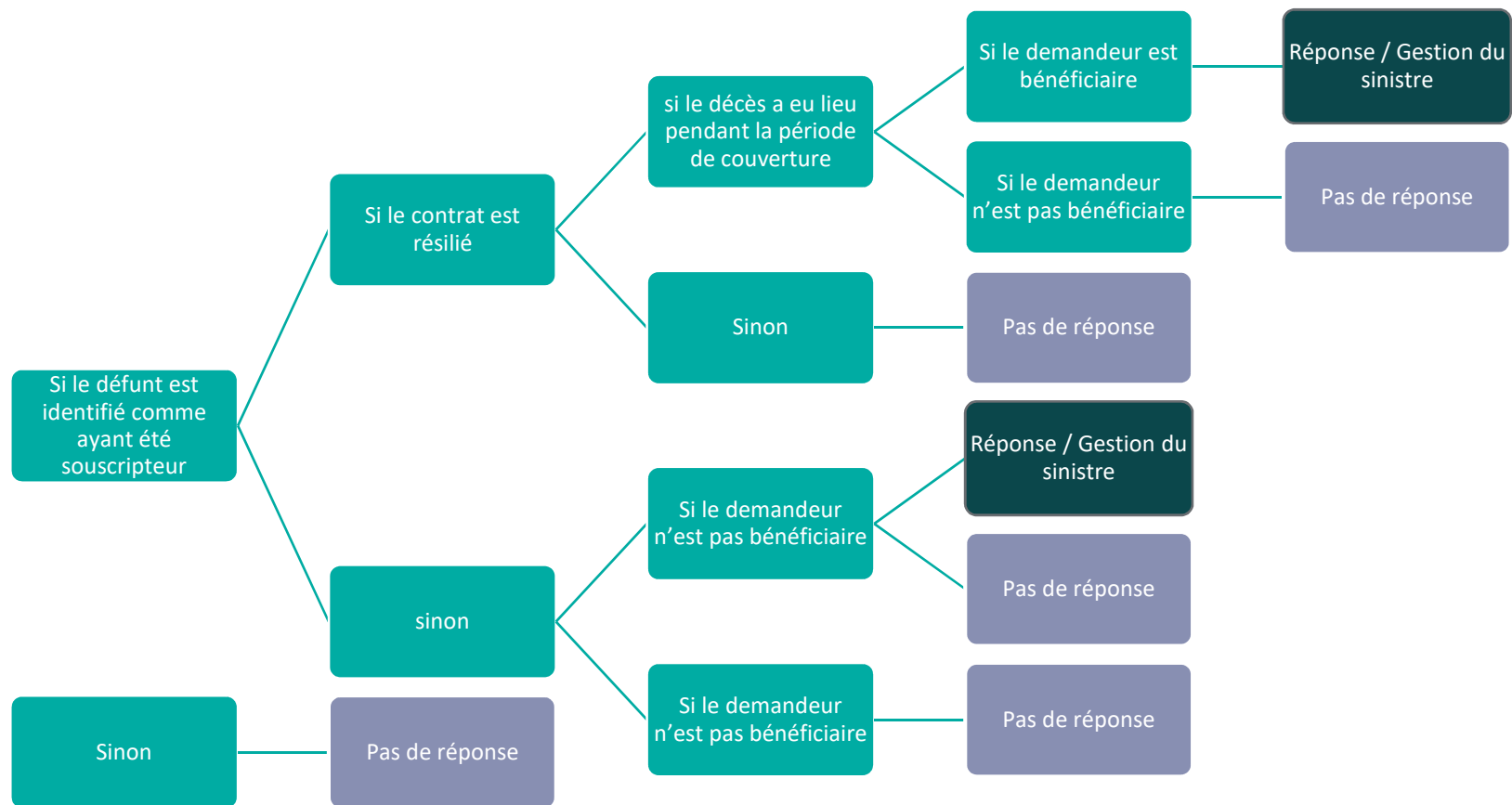
Information sur le demandeur et/ou le représentant : *nom, prénom, adresse*

Information sur le décédé : *nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance*

Dispositif AGIRA 1

Exemple de process

2. Traitement des résultats (en vue d'une réponse et d'une conformité à AGIRA)





Dispositif AGIRA 1

2. Traitement des résultats (en vue d'une réponse et une conformité à AGIRA)

La procédure doit également traiter des cas suivants :

- Si le décès est en cours de traitement
- Si le décès (inconnu jusqu'alors) concerne un souscripteur mais d'autres bénéficiaires non concerné par la demande
- Quelles actions doivent être validées par le management
- Dans tous les cas l'action « alimentation du fichier de suivi » doit être précisée

Dispositif AGIRA 1

3. Enregistrement des résultats de recherche (suivi)

N° de la demande AGIRA	Date de réception de la demande	Nom du demandeur	Date du décès	Nom du défunt	Ref personne	DECES DÉJÀ EN COURS			NOUVEAUX DECES			Etat du contrat	
						N° de contrat	Capital	Nombre de bénéficiaires concernés	N° de contrat	Capital	Nombre de bénéficiaires concernés	Résilié	En cours

Dispositif AGIRA 1

4. Difficultés et problématiques diverses



→ **Croisement entre les bases** (nom de jeunes filles, homonymes)

→ Les contrats prévoyance ne désignent que rarement les bénéficiaires nominativement. En cas d'identification d'un nouveau décès l'assureur devra s'assurer des liens entre le demandeur et le défunt.

L'interrogation du RNIPP et le dispositif AGIRA 2

1.

La réglementation

2.

**La mise en place
opérationnelle**

3.

Les pièges à éviter





Dispositif AGIRA 2

L'article 3 de la loi du 17 décembre 2007 introduit l'article L132-9-3 (*complété par la loi du 26 juillet 2013*) :

I - Les organismes d'assurances « s'informent, ***au moins chaque année***, dans les conditions prévues au II du présent article, du décès éventuel de l'assuré. »

II - Les organismes professionnels mentionnés à [l'article L. 132-9-2](#) consultent chaque année, (...) les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès des personnes qui y sont inscrites. Les entreprises d'assurance ainsi que les institutions de prévoyance et unions mentionnées au I obtiennent de ces organismes professionnels communication de ces données en vue d'effectuer des traitements de données nominatives. Ces traitements ont pour objet la recherche des assurés, des souscripteurs et des bénéficiaires décédés des contrats d'assurance sur la vie et des bons ou contrats de capitalisation, à l'exception de ceux au porteur.

Dispositif AGIRA 2

AGIRA a mis en place une plateforme « Agira Vie »

Téléchargement de fichiers de demandes d'interrogation de la base des décès.

Application disponible à partir d'un certificat sous :

<https://www.recherche-beneficiaires.fr>



Principe



Dispositif AGIRA 2

Principe

Etape 1 : Constitution dans le SI de la Société d'un fichier XML d'interrogation de la base décès valide et conforme au schéma XML ainsi qu'aux règles fournies par l'Agira.

Etape 2 : Ouverture de session et authentification de la Société habilitée pour l'envoi de fichier XML sur le site Agira-Insee (certificat Radamess).

Etape 3 : Envoi par la société d'un fichier XML d'interrogation dans une session HTTPS.

Etape 4 : Réception et stockage du fichier XML d'interrogations par l'AGIRA. Vérification de la syntaxe du nom de fichier et de la correspondance de l'élément <Societe> avec les informations du compte.

Etape 5 : Validation du fichier vis à vis du schéma XML. En cas d'erreur, le fichier XML complet avec toutes ses interrogations est rejeté. Les informations concernant le rejet du fichier sont intégrées dans le tableau de suivi des interrogations XML, par le biais d'une ligne d'information à l'état **ERREUR_XML** (balise <Etat>).

Etape 6 : Envoi d'un accusé de réception au format XML

- flux HTTPS
- flux Mail constitué de la façon suivante :
 - Objet du mail : « AR <Nom du fichier XML de questions> - STATUT : OK ».
 - Dans le cas d'un rejet, la valeur OK devient NOK
 - le XML de l'Accusé Réception est mis dans le corps du mail.

Etapes 7 et 8 : Réception de l'accusé de réception du fichier XML d'interrogations par la Société et fermeture de la session HTTPS.

Les étapes suivantes ne sont réalisées qu'en cas de fichier XML valide, c'est-à-dire dont la balise <Etat> de l'accusé réception contient la valeur OK.

Etape 9 : Validation des interrogations vis à vis des règles fournies par l'AGIRA. En cas d'erreur, les interrogations non conformes sont rejetées. Les références des interrogations rejetées, ainsi que les erreurs constatées sont consultables dans le tableau de suivi des interrogations.

Etape 10 : Pour les interrogations valides, interrogation de la base AGIRA INSEE selon l'algorithme de recherche décrit dans le présent cahier des charges.

Le dispositif cible un traitement à J+1 (après dépôt) des différents fichiers XML de questions – néanmoins, les temps de traitement constatés dans la phase de recette de l'application sont en général inférieurs à la journée, et d'autant plus rapides que les fichiers déposés regroupent les questions. Il est recommandé aux sociétés de regrouper au maximum leurs interrogations et d'éviter l'envoi d'une question par fichier.

Etape 11 : Restitution des informations de réponses aux interrogations par mise à disposition d'un fichier XML de réponses sur une URL construites à partir de l'identifiant unique du fichier d'interrogations.

Etape 12 et 13 : Appel par la Société de l'URL de téléchargement du fichier de réponse et téléchargement du fichier de réponse.



Dispositif AGIRA 2

Principe



Interrogation du fichier des décès

Recherche de bénéficiaires de contrats d'assurance vie en cas de décès

Société: 80114521

[Aide Agira II/SEE](#)

[Aide Agira Vie](#)

[Contexte et cadre juridique Agira II/SEE](#)

[Contexte et cadre juridique Agira Vie](#)

[Espace Société](#)

- Recherche
- Dépôt d'un fichier
- Suivi des échanges
- Homologation
 - Dépôt d'un fichier
 - Suivi de l'homologation
- Suivi des demandes vie
 - Téléchargement demandes Vie**
 - Historique téléchargement demandes Vie

Téléchargement demandes Vie

[Fichier CSV des demandes Vie](#)

Date de dépôt: à:

Etat: Tous

[Lancer la recherche](#)

Nom du fichier	Empreinte SHA-1	Fichier d'index	Taille (Mo)	Nbre demandes	Date de dépôt	Etat
V2010_4.zip	V2010_4.sha1	V2010_4.xml	0.7	41	01/12/2010 17:44	Non téléchargé
V2010_24.zip	V2010_24.sha1	V2010_24.xml	0.4	9	26/11/2010 00:30	Non téléchargé
V2010_23.zip	V2010_23.sha1	V2010_23.xml	0.5	9	25/11/2010 14:38	Non téléchargé
V2010_22.zip	V2010_22.sha1	V2010_22.xml	0.5	9	25/11/2010 14:36	Non téléchargé
V2010_21.zip	V2010_21.sha1	V2010_21.xml	0.4	7	25/11/2010 14:34	Non téléchargé
V2010_20.zip	V2010_20.sha1	V2010_20.xml	0.7	13	25/11/2010 14:32	Non téléchargé
V2010_19.zip	V2010_19.sha1	V2010_19.xml	0.7	13	25/11/2010 14:31	Non téléchargé
V2010_18.zip	V2010_18.sha1	V2010_18.xml	0.7	13	23/11/2010 00:30	Non téléchargé
V2010_1.zip	V2010_1.sha1	V2010_1.xml	3.6	51	16/11/2010 10:19	Téléchargé

Dispositif AGIRA 2

Les spécifications précisent le schéma du fichier d'interrogation de la base AGIRA:

Société	Référence Interne	Date Génération	Nombre Questions	Numéro Question	Numéro Contrat	Nom	Prénom1	Prénom2	Prénom3	Prénom4	Sexe	Année de Naissance	Mois de Naissance	Jour de Naissance	Commune de Naissance
---------	----------------------	--------------------	---------------------	--------------------	-------------------	-----	---------	---------	---------	---------	------	-----------------------	----------------------	----------------------	-------------------------

Les variables **Noms**, **Prénoms** et **Commune de naissance** doivent être enregistrées en majuscules et sans accents (les espaces, apostrophes, tirets sont possibles ainsi que les chiffres pour la commune de naissance)



Dispositif AGIRA 2

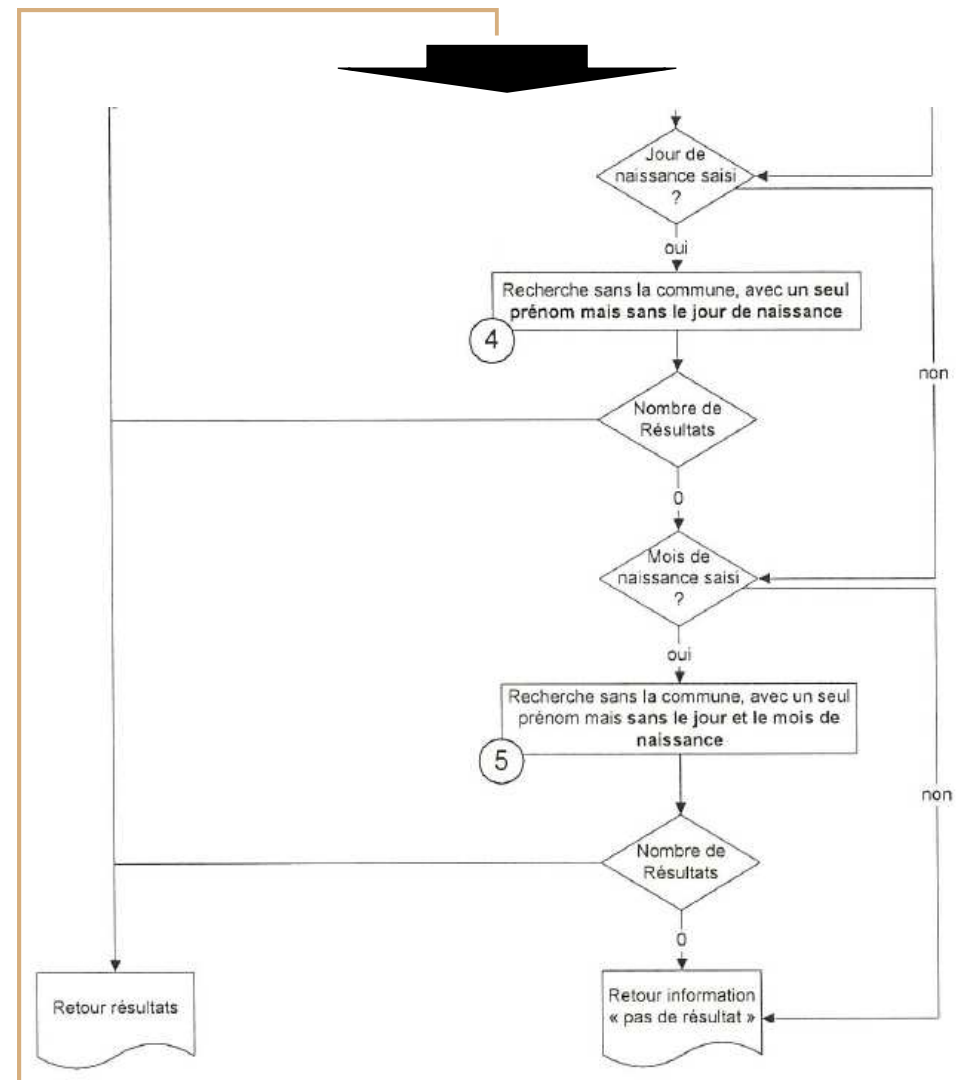
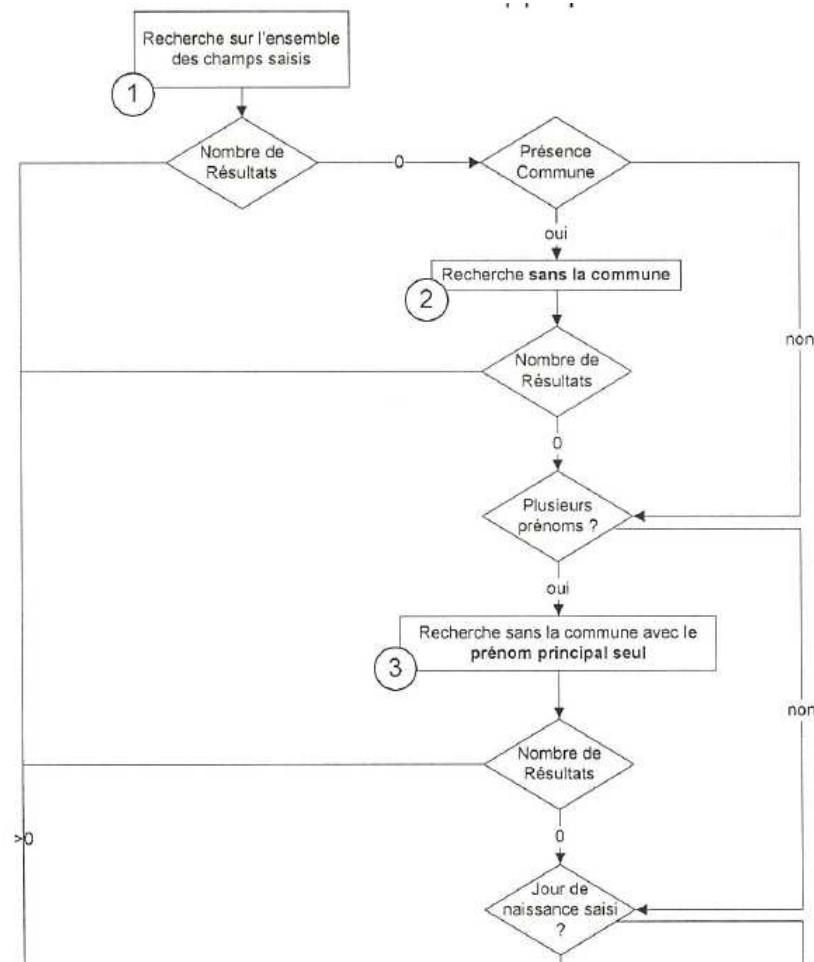
Lorsque le fichier d'envoi ou certaines données de ce fichier ne sont pas conformes au format de l'AGIRA, un retour automatique précisant l'origine de l'erreur est disponible sur la plateforme.

Selon les spécifications techniques, ce retour peut concerner :

- L'extension du fichier ;
- Une erreur lors de la réception du fichier ;
- Le nom du fichier ;
- Le schéma du fichier (variables nécessaires) ;
- La référence du fichier d'interrogation ;
- Les erreurs parmi les interrogations du fichier.



Dispositif





Dispositif AGIRA 2

Exploitation des résultats

Les résultats des interrogations du répertoire RNIPP peuvent être exploités au travers de fichiers Excel.

Le fichier de résultats peut être alimenté au fur et à mesure de l'étude par les gestionnaires avec une alimentation par exemple en quatre catégories principales :

- Nouveaux décès identifiés
- Décès déjà connus
- Homonymes
- Erreurs Agira ou doublons

Pour les nouveaux décès il conviendra ensuite de renseigner la situation :

- Décès non couverts (contrat résilié ou sans effet)
- Dossier à traiter

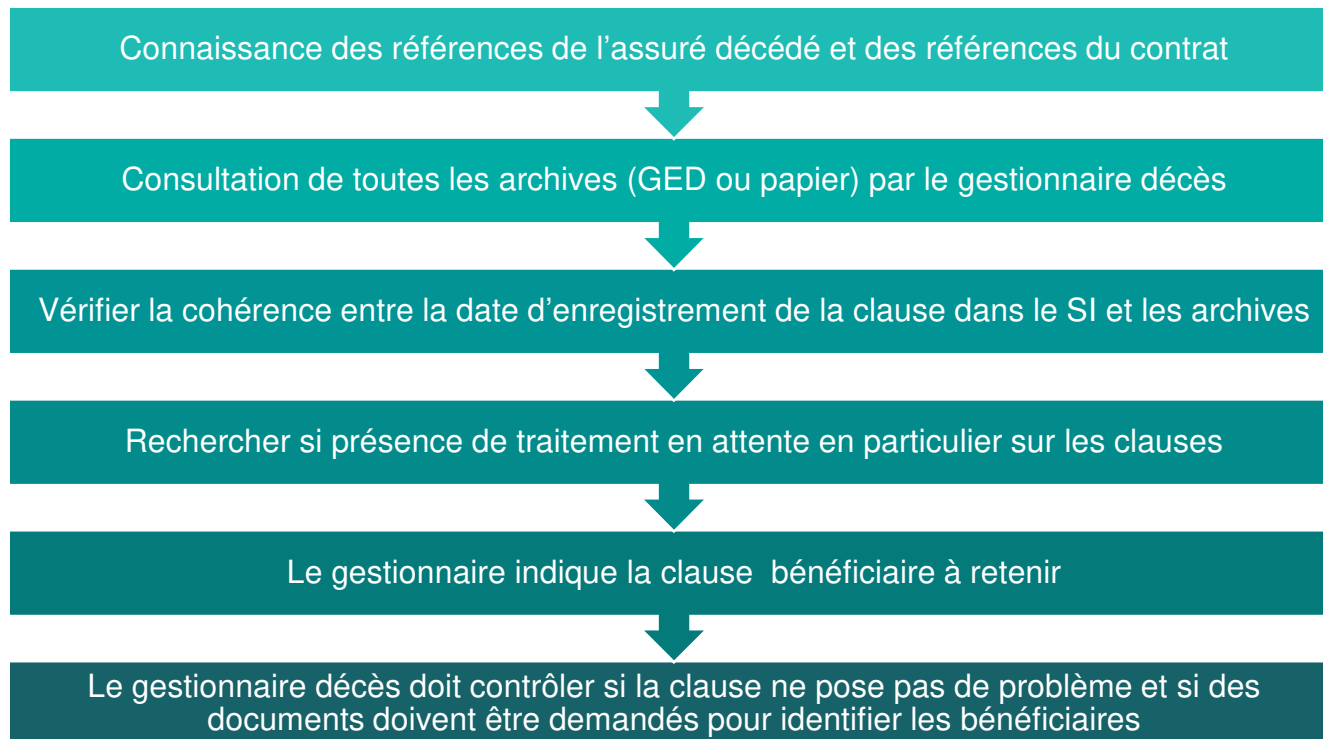
La recherche de bénéficiaires



Recherche de bénéficiaire

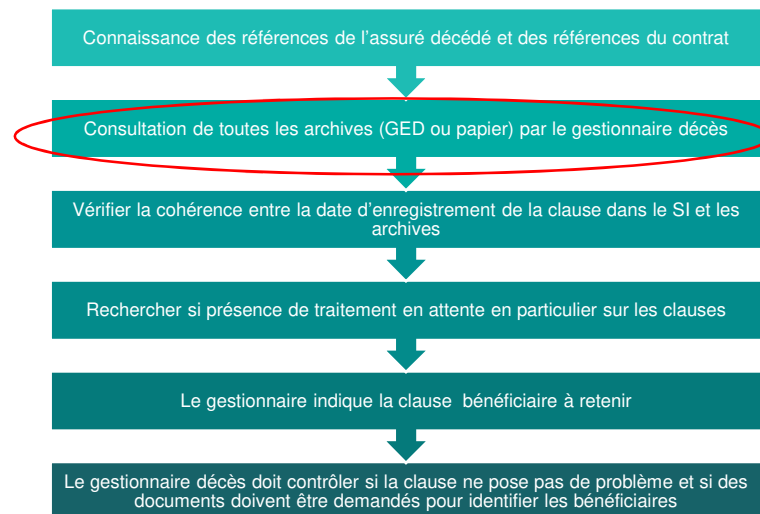
Dispositif

*Dispositif pour **Déterminer les bénéficiaires***



Recherche de bénéficiaire

*Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires***

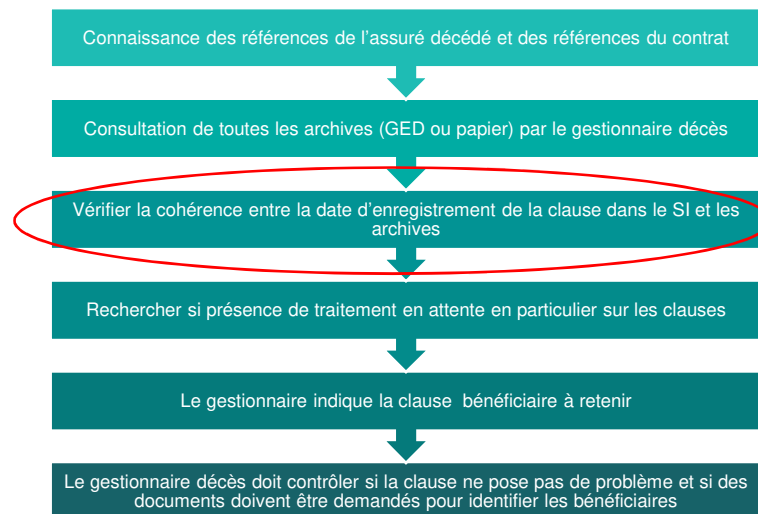


Cette étape dépend de votre état d'avancement en matière GED et de traitement des stocks.

Il est nécessaire de consulter toutes les archives car certaines désignations de bénéficiaire ont pu être archivée sans être traitée.

Recherche de bénéficiaire

*Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires***



Cette étape dépend de votre organisation et du SI

Le Si peut contenir une date de clause plus récente que celle trouvée en archive

⇒ **Approfondir les recherches**

Le Si peut contenir une date de clause plus ancienne que celle trouvée en GED

⇒ **SI non mis à jour**

Attention également aux impacts sur les dates en cas de migration des SI

Recherche de bénéficiaire

*Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires***

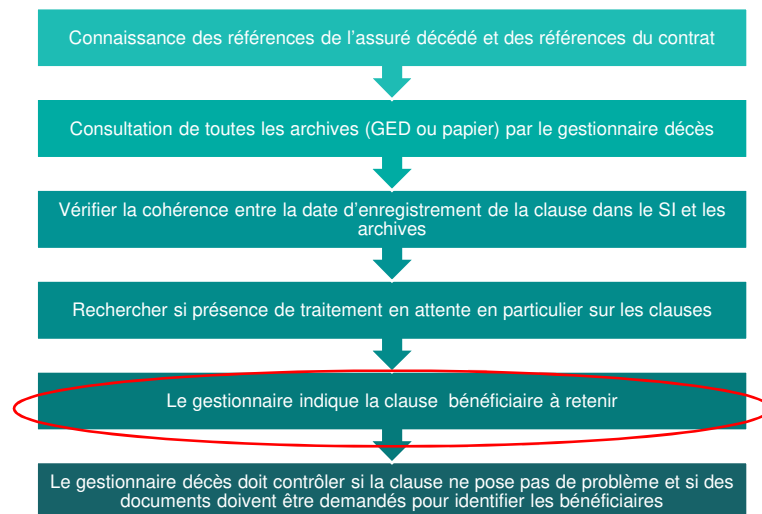


S'assurer qu'aucun courrier de demande de modification de clause ne soit en attente de traitement.

Si un courrier non traité est trouvé par le gestionnaire décès, il informe le rédacteur (ou hiérarchie) qui validera avec le service juridique la validité de la clause.

Recherche de bénéficiaire

*Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires***

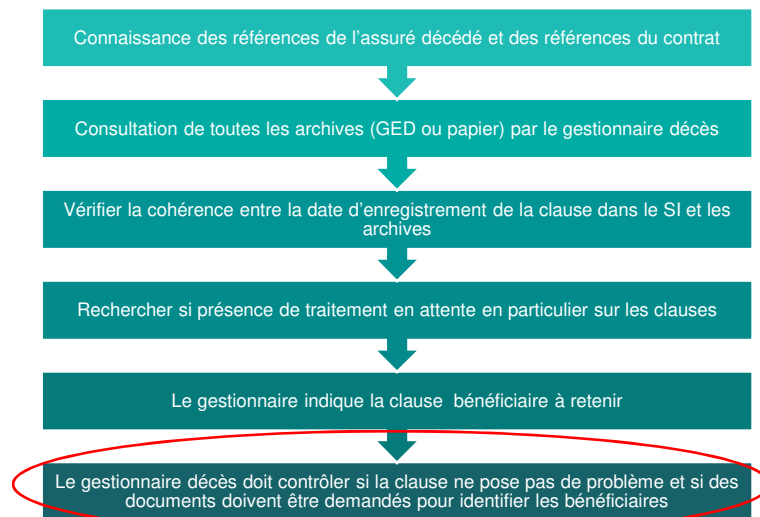


Cette étape va dépendre de votre procédure de traitement des dossiers sinistres.

Dans la plupart des cas il convient d'indexer les éléments relatifs à la clause (contrat) dans le dossier sinistre.

Recherche de bénéficiaire

*Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires***



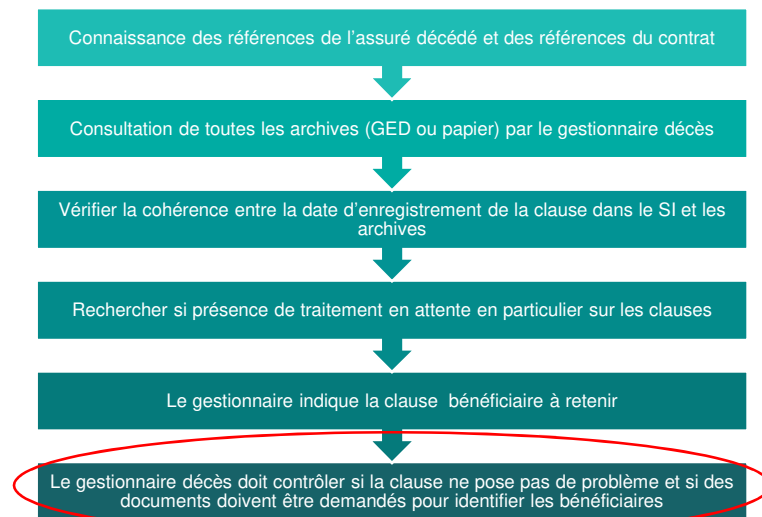
Si la clause ne pose pas de problème alors il conviendra de suivre la procédure correspondant au(x) bénéficiaire(s) déterminé(s).

Si la clause pose problème ; de nombreux cas sont possibles (vu précédemment), le dossier est pris en charge par la hiérarchie et/ou le service juridique.

Recherche de bénéficiaire

Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires**

Exemple :



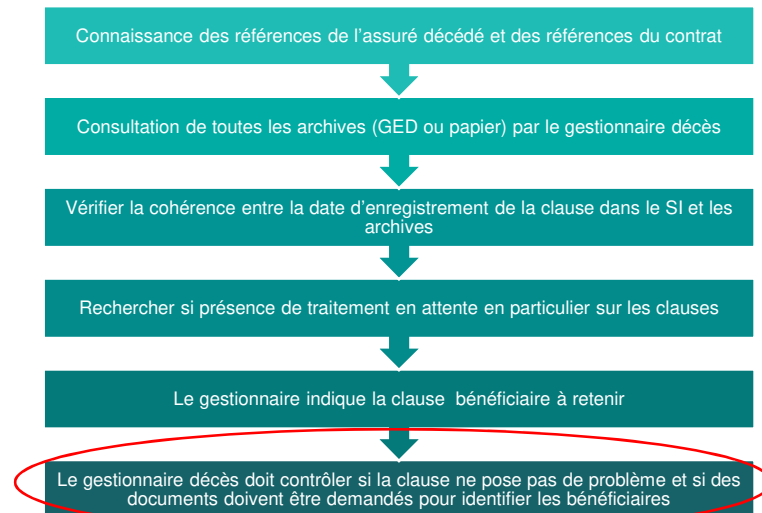
Si la désignation retenue ne nomme pas les bénéficiaires mais les désigne par **leurs qualités** (enfants, petits-enfants, héritiers...) et que le capital décès est **réduit** (montant à déterminer), le gestionnaire décès devra demander un certificat d'hérédité accompagné d'une attestation sur l'honneur certifiant que les seuls héritiers sont bien ceux figurant sur le certificat d'hérédité.

Si les héritiers n'arrivent pas à obtenir de certificat d'hérédité, alors la copie du livret de famille peut être acceptée accompagnée aussi d'une attestation sur l'honneur.

Recherche de bénéficiaire

Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires**

Exemple :

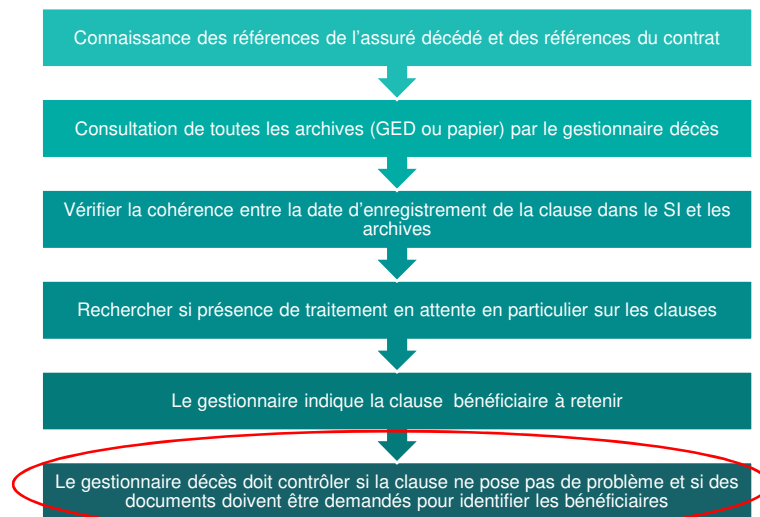


Si la désignation retenue ne nomme pas les bénéficiaires mais les désigne par leur **qualité** (enfants, petits-enfants, héritiers...) et que le capital décès global est **élevé** (montant à déterminer), le gestionnaire décès devra demander une copie du **certificat de notoriété** ou à défaut un certificat d'hérédité accompagné d'une attestation sur l'honneur certifiant l'absence de notaire chargé de la succession et l'exactitude des informations figurant sur le certificat d'hérédité.

Si les héritiers n'arrivent pas à obtenir de certificat d'hérédité alors la copie du livret de famille peut être acceptée accompagnée de cette même attestation sur l'honneur.

Recherche de bénéficiaire

*Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires***



Exemple :

Si la désignation retenue est « Selon mes dispositions testamentaires déposées..... »,

le gestionnaire décès demandera une copie du testament au notaire.

Recherche de bénéficiaire

*Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires***

Déterminer les bénéficiaires



Demander les justificatifs



Informatisation du lien entre le
bénéficiaire et le défunt

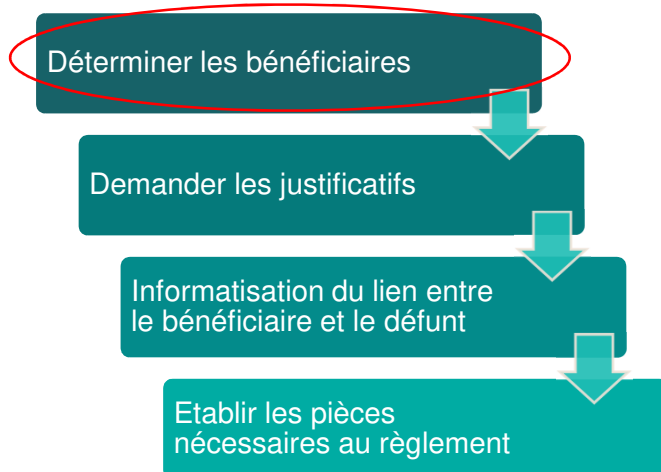


Etablir les pièces nécessaires au
règlement

Recherche de bénéficiaire

*Exemple d'étapes pour la procédure **Déterminer les bénéficiaires***

De nombreux cas sont possibles, par exemple:



La clause du contrat désigne des enfants ou petits enfants et le certificat de notoriété mentionne l'existence d'un testament.

Le gestionnaire décès transmettra le dossier aux rédacteurs sinistres (ou hiérarchie) en indiquant la date de la dernière désignation de bénéficiaire effectuée par le défunt, et la date du testament mentionné dans le certificat de notoriété.

Le rédacteur sinistres indiquera au gestionnaire s'il est nécessaire ou non de demander au notaire la copie du testament. Dans l'affirmatif, à réception du testament, le gestionnaire décès retransmettra le dossier aux rédacteurs sinistres afin qu'on lui indique les bénéficiaires à retenir.

Recherche de bénéficiaire

Un autre cas particulier (exemple de procédure)

Lorsque le souscripteur est **un majeur protégé sous tutelle ou curatelle**, le gestionnaire décès vérifiera si la clause bénéficiaire a été rédigée avant la mise sous protection du souscripteur (le gestionnaire décès demandera la copie du jugement si elle n'est pas présente au dossier).

Dans l'affirmative, il retiendra cette clause.

Dans la négative, il vérifiera la validité de la clause enregistrée sur le contrat du majeur protégé :

- Souscripteur sous tutelle : la clause est « les héritiers du souscripteur » sauf accord du juge des tutelles pour une autre désignation ou pour la suppression de toute désignation.
- Souscripteur sous curatelle : le libellé de la clause a été signée par le souscripteur et par son curateur (avec accord du juge des tutelles si le curateur est désigné bénéficiaire).

Echanges / Questions





Vos interlocuteurs

Florent VELLEMAN
Directeur Associé Risk Management
f.velleman@groupepy.fr
07 85 45 63 33

Joffrey BISET
Consultant Senior Risk Management
j.biset@groupepy.fr
06 36 41 13 69

Imène NACHIT
Juriste Conformité
i.nachit@groupepy.fr
05 49 32 49 01

