

L'assurance vie est-elle encore **INTÉRESSANTE ?**



ASSURÉMENT !

P. 2

PRIORITÉS 2021

**Gagner des parts
de marché**

Interview de Nicolas Balerna,
Directeur du marché
des particuliers,
Caisse d'Épargne - BPCE

P. 4

8 A PRIORI À FAIRE TOMBER

**Vos réponses aux
clients pour vendre
l'assurance vie**

P. 6-7

EN DIRECT DU TERRAIN

- Le nouveau parcours LEA
- Vendre l'assurance vie

Deux conseillers livrent
leurs bonnes pratiques

Retrouvez
J'assure
digital
sur MyEAV

Animation et actions co >
Animation commerciale
Aide à la vente >
Magazines
J'assure 2020

Assurance vie et prévoyance : LES PRIORITÉS 2021 POUR AUGMENTER L'ACTIVITÉ

Depuis le mois de juin, l'activité assurance vie et prévoyance à la Caisse d'Epargne a retrouvé une production normale, s'alimentant, entre autres, des avoirs « dormant » sur les comptes courants. Imaginez les performances si l'assurance vie était l'affaire de tous, conseillers comme clients ! Le nouveau dispositif 2021 a pour objectif de nous faire gagner des parts de marché.

Actions

UN DISPOSITIF POUR PLUS DE PERFORMANCE COMMERCIALE

L'assurance vie représente 1/3 de l'épargne des clients. C'est un produit de placement fidélisant de moyen et long terme qui répond à tous les projets d'une vie. Quant à la prévoyance, c'est une démarche complémentaire de protection financière qui ne peut que séduire nombre de clients.

■ DEVENIR TOUS VENDEURS

Assurance vie, à fin novembre 2020

- Moins d'une adhésion / ETP / mois ;
- Moins d'un versement ponctuel / ETP / mois.

Prévoyance à fin novembre 2020

- Moins d'une adhésion / ETP / mois.

Un incontournable : élargir le nombre de commerciaux qui commercialisent régulièrement de l'assurance vie et de la prévoyance.

- ▶ Spécialisation de 2 à 4 animateurs dédiés à l'assurance vie et la prévoyance dans chaque Caisse d'Epargne pour animer et coacher les conseillers « non vendeurs ».
- Fin 2020, ce dispositif est en cours de déploiement au sein d'une dizaine de Caisses d'Epargne.

■ AUGMENTER L'AUTONOMIE DES CLIENTS

Nombre d'opérations sur les contrats d'assurance vie sont disponibles via Direct Ecureuil. Et pourtant, la période de confinement du printemps 2020 a vu l'activité diminuer très fortement, signe que les clients méconnaissent cet outil à leur disposition.

Un incontournable : vous approprier et faire connaître à vos clients les fonctionnalités qu'ils peuvent utiliser sur leur espace sécurisé, que ce soit sur leur ordinateur ou sur leur application.

- ▶ Création d'une équipe d'animation digitale chargée d'intervenir auprès des centres de relation client et des banques digitales des Caisses d'Epargne.
- ▶ Fournir aux centres de relation client les données des clients ayant visité leur espace sécurisé assurance vie et prévoyance sans être allé jusqu'au bout de l'opération pour les contacter et les inciter à finaliser.

DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

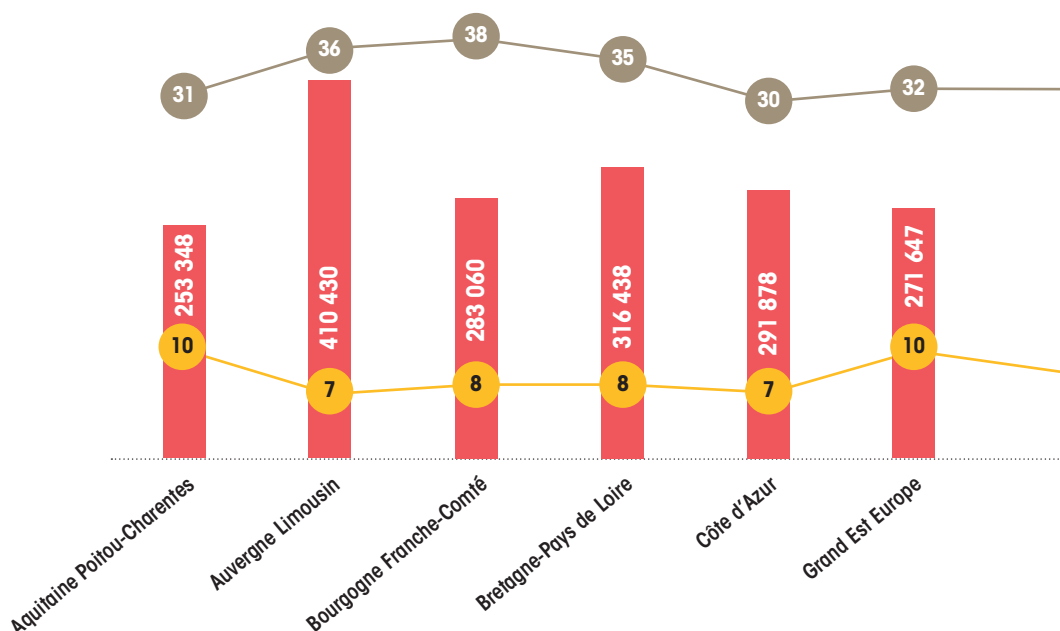
(novembre 2020 - Source : Ecureuil Vie)

■ **Chiffre d'affaires PAR ETP**
en milliers d'euros

● **% de versements réguliers**

● **% d'UC**

Nombre d'ETP à mars 2020





Nicolas BALERNA, DIRECTEUR DU MARCHÉ DES PARTICULIERS, CAISSE D'ÉPARGNE BANQUE DE PROXIMITÉ ET D'ASSURANCE - BPCE



© Stevens Frémont BPCE

Nous vivons une situation inédite : les Français ont ralenti leur consommation et conservent une épargne de précaution pour l'avenir à moyen et long terme.

Le montant d'épargne en France n'aura jamais été aussi élevé avec 100 milliards d'euros épargnés depuis le début de l'année 2020 sur les comptes et les livrets bancaires, selon la Banque de France.

Les Français ont plus que jamais besoin d'accompagnement et de perspectives en matière d'épargne.

Les banques doivent jouer leur rôle, et bien sûr, nous, à la Caisse d'Épargne, nous sommes sur notre cœur de métier. Nos clients attendent de nous du conseil pour :

- déterminer la part d'épargne nécessaire aux dépenses à court terme, dépenses prévues ou imprévues. C'est la première marche constituée par l'épargne liquide ;
- étudier les besoins et projets plus structurants à moyen et long terme, auquel on peut répondre avec l'assurance vie.

En tant que conseiller à la Caisse d'Épargne, vous jouez un rôle déterminant pour orienter au mieux vos clients et les

accompagner sur leurs placements et notamment sur **l'assurance vie**. Au fil des années, ce placement est devenu **le placement préféré des Français** car il permet de répondre à tous types de projets. À la Caisse d'Épargne, nous avons une offre de contrats large et adaptée qui permet de répondre à tous les profils. En plus, l'assurance vie est une épargne souple, disponible, sous conditions bien sûr, qui permet de faire face, si besoin, à des imprévus. Enfin, au travers de nos supports ISR (Investissement Social Responsable), vous pouvez proposer un placement qui a un sens supplémentaire pour le client. À savoir par exemple : une utilité sociétale, un développement responsable, un impact positif et de long terme sur l'emploi, les avancées sociales ou l'environnement.

Avec le nouveau parcours LEA d'une durée de 20 minutes, vendre de l'assurance vie est rapide et beaucoup plus simple. **Vous êtes guidé et sécurisé dans votre proposition commerciale : LEA structure votre entretien, y apportant une qualité de conseil optimale, tout en garantissant la conformité du process de vente.**

Ce nouveau parcours est une opportunité pour retrouver le réflexe d'équiper nos clients. Tous nos clients, car **il n'y a pas de petits contrats, uniquement des clients qui préparent leurs projets en fonction de leur capacité d'épargne**. Il est possible de démarrer avec un versement initial de 100 € et un abonnement. Ça permet de prendre date et d'assurer une épargne régulière et adaptée. Le client pourra faire évoluer son contrat par la suite.

Nous souhaitons donner une forte dynamique à la collecte au sens large et le réflexe assurance vie est primordial. Vous disposez désormais de toute une gamme de contrats et d'outils qui vous permettront de vous affirmer comme le référent du conseil en épargne auprès de vos clients.

• Capitaliser sur les réussites et les bonnes pratiques en assurance vie

• Votre site de référence sur LEA : www.espacedefi.fr



Assurance vie

TOUJOURS DANS LA COURSE, PREUVES À L'APPUI

« L'assurance vie ne rapporte plus. » Avec de tels propos, les médias sèment le doute... jusque chez nos clients. Ne confondent-ils pas support en euros et assurance vie ? La méconnaissance du produit brouille les perceptions et alimente la confusion. Une seule réponse : le conseil et la pédagogie afin d'expliquer de quoi on parle vraiment, et de mettre en avant les atouts de l'assurance vie sur le moyen et long terme, ainsi que la gamme complète de nos contrats. Au final, c'est la qualité de votre conseil qui va établir la confiance en levant les freins, et inciter les clients à adhérer et à verser sur l'assurance vie.

Pleins feux

8 A PRIORI À FAIRE TOMBER

1 « L'ASSURANCE VIE, ÇA NE RAPPORTE PLUS. »



DE QUOI PARLE-T-ON ?

Du support en euros ou de l'assurance vie ?

J'EXPLIQUE À MON CLIENT

Contexte : la rémunération des supports en euros diminue et va continuer à diminuer. Ce qui est vrai également pour tous les produits d'épargne sécurisés.

Atouts de l'assurance vie :

- Rechercher de la performance...



PROTECTION DU CAPITAL

en contrepartie d'un rendement en baisse, «prix» de la sécurité

POTENTIEL DE PERFORMANCE

en contrepartie d'un risque de perte en capital

Une large palette de supports financiers :

- fonds ISR,
- fonds immobiliers,
- fonds à formule avec 90 % du capital garanti, etc.

- ... avec une répartition du versement sur mesure

- construite en vous appuyant sur le QCF-QR et le nouveau parcours LEA de 20 mn,
- et pouvant évoluer dans le temps avec le client, en fonction de ses projets, sa situation familiale, etc.

Investir sur des supports en UC comporte un risque de perte en capital.

Parlez-en systématiquement à vos clients.

Les allocations que nous pouvons proposer sont pertinentes, diversifiées géographiquement et sectoriellement, et bien adaptées au profil du client(...). Les clients savent que les rendements des supports en euros vont encore baisser. Nous avons toute légitimité pour accompagner leur réflexion vers la diversification.

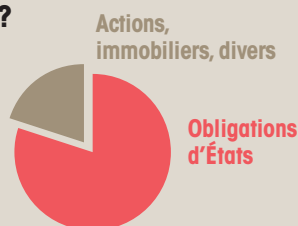
Lindsay Taffin, gestionnaire de clientèle, agence d'Isbergues, Caisse d'Epargne Hauts de France

DÉCRYPTAGE

Pourquoi la rémunération des supports en euros baisse-t-elle ?

Versements des clients sur le support en euros de leur.s contrat.s

Pour garantir la sécurisation du capital, les assureurs sont contraints par la réglementation d'investir majoritairement dans des obligations d'États.



Leur rendement ne cesse de baisser depuis plus de 10 ans. À titre d'exemple :

L'OAT 10 ans entre novembre 2018 et novembre 2020

	2018	2020
Minimum	0,686 %	- 0,361 %
Maximum	0,824 %	- 0,244 %

Source : Banque de France

2 « L'ASSURANCE VIE, C'EST BLOQUÉ. »



DE QUOI PARLE-T-ON ?

De disponibilité du capital ou de fiscalité en cas de rachat ?

J'EXPLIQUE À MON CLIENT

Contexte : votre capital est toujours disponible sur simple demande.

Le seul cas où votre assurance vie n'est pas disponible, c'est si vous le décidez, soit en acceptant un bénéficiaire de manière formelle, soit en ayant mis votre contrat en garanti pour un crédit.

Atouts de l'assurance vie : effectuer un rachat total ou partiel, autrement dit disposer du capital et des intérêts dont vous avez besoin, demande dans la plupart des cas moins d'une semaine. Vous me contactez et je m'en occupe.

3 « C'EST CHER : LES FRAIS SONT TROP ÉLEVÉS. »



DE QUOI PARLE-T-ON ?

C'est cher par rapport à quoi ?

J'EXPLIQUE À MON CLIENT

Contexte : votre contrat d'assurance vie est le résultat d'un conseil personnalisé qui vous permet d'avoir :

- une répartition sur mesure entre différents supports d'investissement ;
- une gestion pendant toute la durée de détention de votre contrat.

Ce qui explique les frais prélevés.

Atouts de l'assurance vie : les frais sur versement sont plus élevés sur le support en euros, dont la rémunération coûte plus cher à l'assureur (voir encadré Décryptage page 4). Alors que vous réduisez ces frais en investissant au minimum 30 % dans des supports en unités de compte.

4 « L'ASSURANCE VIE, C'EST RISQUÉ ! »



DE QUOI PARLE-T-ON ?

Des marchés financiers ou du contrat ?

J'EXPLIQUE À MON CLIENT

Contexte : lors de notre entretien, vous répondez à des questions qui permettent de déterminer votre profil d'investisseur et donc une répartition de votre versement sur différents supports d'investissement. Dans cette proposition, que je vous soumetts, une partie de votre versement est investie sur les marchés financiers.

La part de risque que vous prenez est donc adaptée à votre profil. Plus vous êtes prêt à prendre de risque, plus vous pourrez espérer de gains.

C'est vous qui choisissez.

Atouts de l'assurance vie :

- Je vous accompagne dans vos choix, en m'appuyant sur des outils d'analyse et de conseil performants. Vous pouvez accepter ma proposition telle quelle ; vous pouvez également la faire évoluer. C'est vous qui décidez la part de risque que vous prenez.
- 3 incontournables pour atténuer l'impact des fluctuations des marchés financiers : les versements réguliers, la gestion sous mandat et les options d'arbitrages automatiques.

Retrouvez les vidéos :

- sur les options d'arbitrages automatiques sur MyEav : Animations et actions co > Animation commerciale > Vidéos > Assurance vie.

- sur les versements réguliers sur la chaîne YouTube Caisse d'Épargne, tapez : assurance vie versements réguliers.

Je souligne que rien n'est bloqué et que la durée de 8 ans de détention est seulement un délai fiscal. Une fois ces freins levés, pas besoin d'arguments complémentaires pour les convaincre de la pertinence de souscrire un contrat.

Isabelle Dacquignie, gestionnaire de clientèle patrimoniale, agence d'Argeles, Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon

À SAVOIR



Ne pas confondre fiscalité et disponibilité

Tout d'abord, seuls les intérêts et plus-values enregistrés sur la part de capital rachetée sont imposés en assurance vie.

Ensuite, après 8 ans, ils profitent d'un abattement (4 600 €/an pour une personne seule ou 9 200 €/an pour un couple marié ou pacsé) avant de subir une éventuelle imposition.

Abattement après 8 ans et donc absence de fiscalité (dans la plupart des cas)

≠

capital bloqué.

Pour les détails sur la fiscalité, consultez l'Indispensable 2020 pages 152 et 153.

Dans l'agence, nous promovons un abonnement diversifié, afin de potentiellement booster le rendement. Nous nous appuyons totalement sur les propositions d'allocations de LEA, en expliquant bien au client chaque UC et les risques potentiels. Le « point budget » est essentiel : il permet de déterminer le montant de l'abonnement et de motiver le client avec des perspectives concrètes.

Bruno REYNARD, directeur de l'agence de Saint-Fons et Vénissieux, Caisse d'Épargne Rhône Alpes

Avec les orientations de gestion, je suis zen et mes clients aussi ! Je dis au client « je ne vais pas vous appeler tous les quinze jours pour faire le point. Vous non plus, vous n'avez pas le temps. Chez nous, il y a des professionnels pour gérer au mieux votre placement en respectant votre profil ».

Camille Marien, gestionnaire de clientèle patrimoniale, agence de Berk, Caisse d'Épargne Hauts de France

5 « L'ASSURANCE VIE, C'EST COMPLIQUÉ ! »



DE QUOI PARLE-TON ?

De l'adhésion avec le conseiller ou du suivi du contrat ?

J'EXPLIQUE À MON CLIENT

Contexte : aujourd'hui, vous devez vous rendre dans une agence pour adhérer à un contrat. C'est une offre qui demande de l'expertise et des échanges entre nous pour être vraiment adaptée à vos besoins.

Atouts de l'assurance vie :

- En fonction de votre profil, de vos connaissances en matière financière, de votre appétence au risque, de votre situation, je vous proposerai un contrat sur mesure.
- Avec l'accès à votre espace sécurisé via Internet ou votre appli bancaire, vous pouvez suivre l'évolution de votre contrat et prendre rendez-vous si besoin.

Avec le nouveau parcours LEA simplifié, 20 minutes suffisent pour conclure une adhésion. C'est simple et rapide, pour vous comme pour votre client !

6 « L'ASSURANCE VIE, ÇA SERT SURTOUT POUR TRANSMETTRE UN CAPITAL. »



DE QUOI PARLE-TON ?

De vie ou de décès ?

J'EXPLIQUE À MON CLIENT

Contexte : en cas de décès, l'assurance vie est un outil idéal pour transmettre votre patrimoine financier avec une fiscalité spécifique hors succession.

Et c'est aussi, et surtout, un placement qui vous accompagne

toute la vie pour préparer vos projets. Et vous, quels sont vos projets ?

DÉMARRER
DANS LA VIE
ACTIVE

FONDER UNE
FAMILLE

CONCRÉTISER SES
PROJETS ET PRÉPARER
SA RETRAITE

PROFITER DE SA RETRAITE
ET PRÉPARER
SA TRANSMISSION

À SAVOIR

L'assurance vie, un outil de transmission par excellence

- **Choix du bénéficiaire** : dans et hors de la famille.
- **Traitement rapide** : 30 jours pour recevoir les capitaux après réception du dossier décès complet (contre six mois pour une succession via un notaire).
- **Pas de frais de notaire.**
- **Fiscalité avantageuse** : pour les versements effectués avant 70 ans, jusqu'à 152 000 € exonérés de fiscalité pour chaque bénéficiaire. Au-delà des 152 500 €, taxation (entre 20 % et 31,25 % selon le montant transmis).
- **Garantie plancher** : l'intégralité du capital (hors rachat, fiscalité et frais) est versée aux bénéficiaires, même en cas de moins-values sur les UC. Dans la limite du plafond propre à chaque contrat.

Détails dans L'Indispensable 2020 pages 156 et 157.



En vidéo sur la version digitale de J'assure

Charlotte DESCAMPS,
CHARGÉE DE CLIENTÈLE À L'AGENCE
DE BLANQUEFORT,
CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE
POITOU-CHARENTES

« LEA valorise notre conseil personnalisé apporté au client. »

Vous utilisez le nouveau parcours LEA au quotidien. Comment le trouvez-vous ?

Aujourd'hui, je ne peux plus me passer de LEA. C'est devenu un vrai levier de vente, un appui essentiel dans ma démarche commerciale.

Le nouveau parcours est simplifié dans ses fonctionnalités faciles à utiliser, ce qui fait que je l'intègre de façon plus fluide au cours du rendez-vous.

Vous aide-t-il à concrétiser ?

Absolument ! D'abord, il nous fait gagner un temps fou, à mon client et à moi ! Avant, il fallait souvent deux rendez-vous pour parvenir à l'adhésion. Et encore, quand le client revenait. **Aujourd'hui, un seul rendez-vous suffit !** De fait, je n'utilisais LEA que lorsque le client était prêt à adhérer. Actuellement, je m'en sers systématiquement en avant-vente, ce qui rassure le client et lui permet d'affiner sa réflexion. Et moi, je sais où je vais, en particulier avec les propositions des portefeuilles modèles. J'ai le temps d'en prendre connaissance et de les assimiler, ce qui renforce ma posture de conseil. Je mène de façon plus sereine et confiante les rendez-vous.

Les propositions de LEA s'appuient sur les résultats du QCF-QR.

Comment intégrez-vous cette étape ?

En rendez-vous, mon objectif est de consacrer le maximum de temps à la découverte du client et au conseil. C'est pourquoi **j'incite le client à remplir le QCF-QR en ligne, sur son espace sécurisé.** Les avantages sont multiples : d'une part, les réponses du client ne sont pas biaisées par ma présence ; d'autre part, il peut prendre vraiment le temps de répondre ; enfin, ce n'est plus à faire. Surtout, je suis certaine que les allocations proposées par LEA seront véritablement ajustées au profil du client. Ainsi, il est plus enclin à investir sur des unités de compte, puisqu'il sait que la proposition respecte à 100 % le profil qu'il a renseigné.

LES + CAISSE D'ÉPARGNE

- **L'Option Transmission** qui permet aux ayants droit de profiter de 0 % de frais sur versement pour réinvestir toutes les sommes issues de la succession.
- **2 espaces digitaux à disposition :**
 - E-SOLUTION SUCCESSION pour qu'un tiers déclare le décès : www.e-solutionsuccession.caisse-epargne.fr
 - ESPACE SUCCESSION pour que le bénéficiaire remplisse son dossier.

7 « L'ASSURANCE VIE, ÇA N'A PLUS AUCUN INTÉRÊT APRÈS 70 ANS. »



DE QUOI PARLE-T-ON ?

Aucun intérêt pour les assurés ?
Pour les bénéficiaires ? Pour le client ?

J'EXPLIQUE À MON CLIENT

Contexte : après 70 ans, vous pouvez avoir besoin de disposer de votre capital, en partie ou en totalité ; le restant sera transmis par la suite à vos bénéficiaires dans des conditions privilégiées.

Atouts de l'assurance vie :

- Pour l'ensemble des bénéficiaires : se partager jusqu'à 30 500 € sans fiscalité (hors intérêts et plus-values) pour l'ensemble de vos contrats d'assurance vie, puis seront appliqués des droits de succession.

Voir l'encadré À SAVOIR page 6 pour compléter votre argumentation.

- Pour vous : rachats ponctuels ou programmés en cas de besoin.

70 ans :
verser avant,
c'est mieux.
Verser après,
c'est toujours
avantageux.

8 « L'ASSURANCE VIE, C'EST SEULEMENT POUR LES GENS QUI ONT DE L'ARGENT. »



DE QUOI PARLE-T-ON ?

D'un placement ou d'une démarche d'épargne ?

J'EXPLIQUE À MON CLIENT

Contexte : l'assurance vie est accessible à tous les budgets. Vous pouvez adhérer à un contrat à partir de 100 €. C'est une solution d'épargne qui vous permet de vous constituer un capital sur le moyen et long terme. Pas besoin de disposer d'un capital élevé pour démarrer. Et selon votre capacité d'épargne, vous pouvez mettre de côté chaque mois. C'est sûr que plus vous épargnez tôt, plus vous disposerez d'un capital important quand vous en aurez besoin.

Atouts de l'assurance vie :

Le contrat d'assurance vie MILLEVIE Essentielle est très accessible :

- versement initial à partir de 100 € + 30 € de versements réguliers minimum par mois ;
- versement initial à partir de 500 € si pas de versements réguliers.



questions à...

Steven ATOK A KIKI,

SECOND D'AGENCE À ANTONY, CAISSE D'ÉPARGNE ÎLE-DE-FRANCE.



« D'abord travailler sur nos freins personnels. »

« Pas un jour sans assurance vie », ce pourrait être le slogan de votre agence ?

C'est vrai : notre objectif est d'en vendre à tous les rendez-vous et surtout à tous les clients. Et notre recette est simple : nous la proposons systématiquement, car c'est rarement le client qui émet la demande.

Comment amenez-vous vos clients vers l'assurance vie ?

Je m'appuie sur un schéma des 3 temps de l'épargne : court, moyen et long terme. Le client dispose ainsi d'une vue globale de toute son épargne. Dans le long terme, je place l'épargne de protection – des clients et des proches des clients – et en particulier l'assurance vie. Je fais valoir que l'assurance vie peut répondre à tous les projets, dont ceux évoqués lors de la découverte. Ainsi, je peux aider mon client à élaborer une stratégie cohérente avec ses intentions. Aussi, si je détecte 10 000 € sur un livret au plafond sans projet associé, je suggère de les placer sur l'épargne de long terme où ils seront a priori mieux rémunérés.

Justement lorsque l'on vous dit « l'assurance vie ne rapporte plus », comment réagissez-vous ?

D'abord, je demande au client ce qu'il entend par « ne plus rapporter ». Je pointe que l'assurance vie est une solution qui continue de rapporter, mais de manière moins certaine

qu'avant avec les supports en euros – je les compare avec l'épargne sur livret qui a le même comportement. Et, j'embraye sur la diversification nécessaire pour obtenir plus de performance en contrepartie d'une prise de risque. J'insiste ensuite sur la disponibilité, je présente l'option de sécurisation des plus-values pour accompagner l'investissement sur les UC.

Quels leviers activez-vous pour déclencher la souscription ?

Avant ça, nous avons d'abord travaillé sur nos freins personnels. Nos a priori de commerciaux sont à peu près les mêmes que ceux des clients et sont liés à la méconnaissance du produit. Beaucoup pensent que les capitaux sont bloqués et ne proposent pas d'assurance vie ; alors qu'en réalité, les fonds peuvent être obtenus sous une dizaine de jours, sans frais, ni pénalité. La diversification aussi fait peur, car elle peut sembler complexe, alors que nous disposons d'outils performants comme le nouveau LEA pour proposer des allocations sur mesure sans pour autant être experts financiers. Ces freins, qui correspondent aussi à des objections clients, peuvent être transformés en leviers. Également, nous suggérons systématiquement aux parents de prendre date en ouvrant un contrat pour leurs enfants à partir de 100 € avec un abonnement. Je dis aussi, par exemple « Vous avez des enfants ? Plutôt que de verser 50 000 € pour vous seul, autant verser 40 000 € pour vous et 10 000 € pour vos enfants, pour préparer leur avenir ».



UN PEU DE JURISPRUDENCES...

ATTENTION AUX ORDRES DE RACHAT DOUTEUX !

CA DOUAI, 7 MAI 2020, N° 20/150

Un assuré conteste une demande de rachat (ainsi que l'ordre de virement de ce rachat vers un compte ne lui appartenant pas), en disant ne pas avoir effectué cette demande reçue par sa banque par courrier.

- Il assigne sa banque au tribunal, demandant à être remboursé du rachat. Sa demande est rejetée par le tribunal.
- Il saisit la Cour d'Appel qui annule le premier jugement et reconnaît la responsabilité de la banque.

Pourquoi ?

Parce que le courrier est :

1. bien tamponné et daté de la banque, ce qui l'authentifie,
2. mal libellé ce qui a pour conséquence de rendre impossible l'identification de l'émetteur.

La Cour ordonne à la banque de restituer les capitaux rachetés, comme demandé par l'assuré, en tant que dommages et intérêts.

La Cour juge également que la banque a fait preuve d'une négligence fautive dans la gestion du contrat d'assurance vie de l'adhérent. La banque et la tierce personne ont donc été solidairement condamnées à indemniser l'assuré.

VÉRIFIER SES CONTRATS AVEC LE CLIENT

CASS. CIV. 1RE, 20 NOV. 2019, N° 18-18 470

À cause d'une erreur de saisie informatique, au lieu d'avoir une seule adhésion, le client se retrouve avec quatre contrats dans le système informatique d'une banque.

Pendant des années, la banque adresse au client des relevés de ses avoirs incluant les montants de trois adhésions inexistantes.

L'anomalie demeure, y compris après le rachat total du vrai contrat. C'est son décès qui révèle l'erreur. En effet, le fils du client, au vu des relevés de la banque, demande le règlement des capitaux décès.

Après lui avoir fourni des explications, les trois contrats inexistantes sont effacés du système d'information.

- Le fils du client maintient sa demande de règlement et assigne la banque en justice pour paiement. La demande est rejetée par le tribunal.
- Le fils saisit la Cour d'appel qui confirme le jugement et rejette sa demande en soulignant qu'il doit apporter la preuve de l'existence des contrats, les relevés de situation ne matérialisant pas les adhésions. La banque et l'assureur apportent, quant à eux, des éléments permettant de suivre l'évolution du vrai contrat, de sa souscription à son rachat et expliquent l'anomalie. La Cour reconnaît ces explications, ainsi que le fils.
- Le fils rejette néanmoins cette décision et saisit la Cour de cassation. Celle-ci confirme la décision de la Cour d'appel, ne disposant pas de preuve de l'existence des contrats d'assurance dont les capitaux sont revendiqués.

BONNE PRATIQUE

Pour éviter toute remise en cause ou toute confusion qui résulterait d'une opération demandée par un client, il est impératif de demander une confirmation à ce dernier (par courriel ou courrier) comme preuve en cas de contestation.

BONNE PRATIQUE

Chaque rendez-vous avec le client est une opportunité pour vérifier sa situation et son portefeuille. Cela peut permettre de mettre en exergue des irrégularités, voire des anomalies, que les systèmes d'information ne sont pas en mesure de repérer.

L'INDISPENSABLE 2020 PASSEZ EN MODE REFLEX

Votre guide pratique tout au long de l'année

j'assure

Un magazine d'Ecureuil Vie Développement - Tirage : 25 000 exemplaires - 66 avenue du Maine 75014 Paris - Tél. : 01 58 40 64 00

Direction de la publication : Guillaume CADE - Responsable de la rédaction : Florence CARROT - Rédaction en chef : Blandine BERNIER - Conception, rédaction et réalisation : TERRE DE SIENNE - Impression : Imprimerie DRIDE - Diffusion et abonnement : Blandine BERNIER - Comité de rédaction : Élodie BOSSE, Marie CHAUVET, Esther DUCO, Vincent KIM, Fatou-Étoile FOFANA, Emmanuelle LAMBERT, Martine LE MOAL, Philippe ROVATI.

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement - PEFC / 10-31-1075



ECUREUIL VIE
CAISSE D'ÉPARGNE