

Les Echos PATRIMOINE

PATRIMOINE

PLACEMENT // Le rapport du médiateur de l'assurance est l'occasion de prévenir aussi bien les problèmes récurrents rencontrés par les assurés... que les nouvelles difficultés liées à l'évolution de la société.

Les pièges de l'assurance-vie pointés par le médiateur

Marie-Christine Sonkin
@mcsnkin

Le médiateur de l'assurance est de plus en plus sollicité. 16.151 saisines ont été enregistrées en 2017, soit +67 % par rapport à 2015. En voyant lever le rideau, on peut se réjouir de constater que les assurés connaissent de mieux en mieux cette institution. Elle permet de trouver, gratuitement, des solutions à des litiges dont le traitement devant les tribunaux pourrait être à la fois long et coûteux.

En voyant le verre à moitié vide, on peut déplorer la récurrence des certains problèmes. Ceux dus notamment à la complexité croissante de la fiscalité de l'assurance-vie. Des prélèvements obligatoires, que le médiateur de l'assurance, Philippe Baillot, n'hésite pas à qualifier d'« abscons ». « Les modalités de calcul des contributions sociales, en termes de taux et d'assiette, donnent lieu à un nombre toujours accru de saisines de la Médiation », constate-t-il dans son dernier rapport. Mais la CSG est loin de constituer le seul sujet de frottement entre assureurs et assurés. Le médiateur met notamment l'accent sur plusieurs d'entre eux.

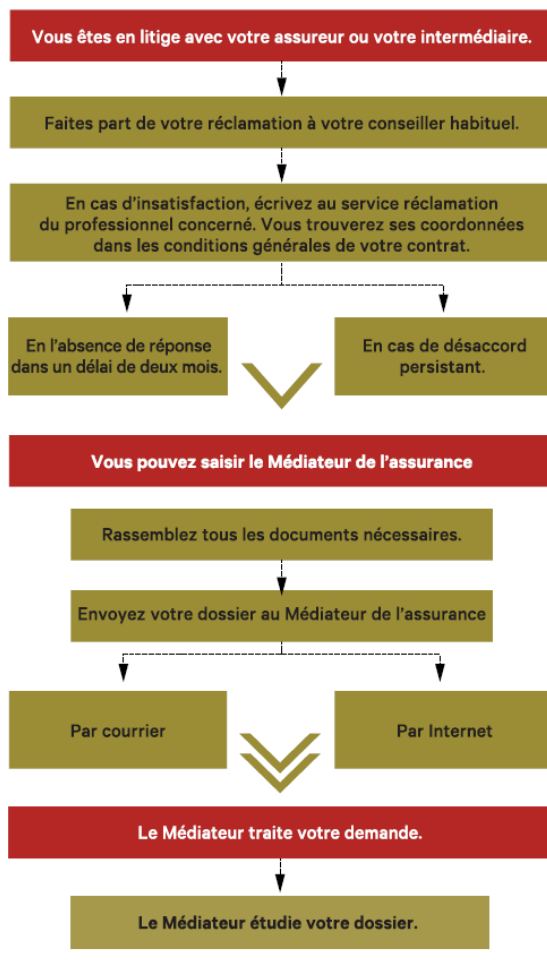
1 ÉTRE PRÉCIS SUR LES BÉNÉFICIAIRES

Lors de la conclusion du contrat, l'assuré peut désigner un bénéficiaire en cas de décès de manière nominative. Mais souvent, il se contente d'une clause type pré-rédigée : « Le conjoint, à défaut les enfants et descendants nés ou à naître de l'Assuré, à défaut les ascendants de l'Assuré, à défaut les héritiers de l'Assuré. » « La rédaction d'une clause bénéficiaire traduisant la volonté exacte du souscripteur est essentielle, en particulier dans l'hypothèse des familles recomposées », rappelle le médiateur. Le souscripteur doit également apporter les précisions nécessaires à l'identification des bénéficiaires, pour éviter d'éventuelles confusions (en cas d'homonymie par exemple), et favoriser la célérité de règlement des capitaux. La loi Eckert, relative notamment aux « contrats d'assurance-vie non réclamés », précise les obligations de l'assureur lors de la survenance du décès de l'assuré. Encore faut-il lui faciliter la tâche. Ainsi, le souscripteur « doit réfléchir et exprimer sa préférence dans l'hypothèse du décès d'un bénéficiaire désigné, tant antérieurement que postérieurement à sa propre disparition : entend-il que le bénéfice de l'assurance-vie soit dévolu aux héritiers de ce bénéficiaire décédé ou bien aux autres bénéficiaires sur vivants ? » conseille-t-il.

2 CONNAÎTRE LA LOI POUR OBTENIR RAPIDEMENT LE VERSEMENT DES CAPITAUX DÉCÈS

Le médiateur rappelle que pour les décès survenus postérieurement au 1^{er} janvier 2016, l'article L. 132-23-1 du Code des assurances encadre désormais strictement le délai de versement des capitaux décès par l'assureur (1 mois). Tout retard se traduit par le versement d'un intérêt au double du taux légal durant deux mois, puis au triple du taux légal au-delà. Nombre de litiges proviennent aussi du fait que l'assureur traîne pour verser les capitaux parce qu'il ne dispose pas de toutes les pièces nécessaires. Or, la loi précise aussi que « l'entreprise d'assurances dispose d'un délai de 15 jours, après

La procédure à suivre



réception de l'avis de décès et de sa prise de connaissance des coordonnées du bénéficiaire ou au terme prévu pour le contrat, afin de demander au bénéficiaire du contrat d'assurance sur la vie de lui fournir l'ensemble des pièces nécessaires au paiement ».

3 BIEN MESURER LA DIFFÉRENCE ENTRE AVANCE ET RACHAT

Comme son nom l'indique, l'avance est l'opération par laquelle l'assureur accepte de faire une avance de fonds au souscripteur. Il appartient alors au souscripteur de procéder au remboursement du montant de l'avance ainsi que des intérêts applicables, conformément aux dispositions contractuelles. À l'inverse, le rachat est déduit du montant du capital. Il vient grever la provision mathématique du contrat (la réserve sur laquelle le souscripteur dispose d'un droit de créance). « L'avance est consentie pour une durée qui ne peut excéder 3 années, renouvelable 2 fois. Elle doit être remboursée au plus tard à son terme », rappelle le médiateur.

4 SE RENSEIGNER SUR L'EXISTENCE DE CONTRATS DÉPENDANCE

La dépendance par Alzheimer touche durement les familles. Elle ne doit pas faire oublier leurs droits aux assurés. En l'absence d'information sur la souscription éventuelle d'un contrat dépendance, le médiateur invite les proches à solliciter l'Agira. Cet organisme est chargé d'organiser la recherche de contrats d'assurance-vie non réclamés en cas de décès du souscripteur, mais aussi désormais les contrats dépendance.

5 NE PAS CONFONDRÉ RACHETABLE ET NON RACHETABLE

Il existe divers types de contrats, allant du simple contrat de prévoyance au contrat d'assurance sur la vie de type épargne, jusqu'au contrat dit de retraite. Le médiateur rappelle que ces contrats relèvent de cadres juridiques distincts. « La Médiation est saisie de nombreux litiges portant sur la possibilité de récupérer les sommes acquises sur des contrats de type Madelin, PERP... Une sorte de capital est donc, en principe, à exclure », rappelle Philippe Baillot. La loi Pacte, devrait résoudre en partie ce problème.

Formulaire de saisine en ligne : mediation-assurance.org/Saisir + le + mediateur.
Par courrier : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09