

Bilan annuel

sur les contrats
non réglés

2023



Table des matières

Les dispositifs de Lutte contre la déshérence à votre disposition

1	Nature des contrats : des fonds de retraite professionnelle supplémentaire.....	3
2	Les moyens mis en œuvre par l'UMR pour le traitement des dossiers en déshérence	3
2.1	Les actions de prévention de la déshérence	3
2.2	Les procédures de traitement des sinistres	4
2.3	Les dispositifs AGIRA (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance) et les résultats suite à leurs consultations	4
3	Les contrats en déshérence	5
4	Actions prévues sur 2024	6

Les dispositifs de Lutte contre la déshérence à votre disposition

L'UMR a mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour rechercher les adhérents et/ou réversataires et/ou héritiers bénéficiaires de contrats de retraite ; si un contrat n'a pas fait l'objet d'une demande de versement par ses bénéficiaires alors il tombe en « déshérence » car il est « non réglé » / « non réclamé ». Dans ce cas, comme tout assureur, l'UMR se verra dans l'obligation de reverser, au bout de 10 ans après la connaissance d'un décès ou les 120 ans d'un assuré n'ayant pas d'activité sur son contrat, à la Caisse des dépôts et consignation, les sommes restant dues dites « en déshérence ».

Quels sont les dispositifs permettant de récupérer les sommes non réclamées d'un contrat d'assurance vie ou de capitalisation ?

Le dispositif Ciclade :

Le site internet Ciclade <https://ciclade.caissedesdepots.fr/> permet de rechercher gratuitement les sommes « en déshérence » issues de comptes bancaires, de comptes d'épargne salariale, de contrats d'assurance-vie et de contrats de retraite supplémentaires, transférées à la Caisse des Dépôts.

Le dispositif AGIRA 2005 :

Toute personne physique ou morale estimant être bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie ou de retraite souscrit par une personne décédée a la possibilité de saisir l'**AGIRA** (Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance), cf. <https://www.agira-vie.fr/> afin de faire vérifier, auprès de toutes les sociétés d'assurance, institutions de prévoyance et mutuelles, l'existence éventuelle d'un contrat, souscrit par cette personne décédée, à son profit, dont elle serait la (ou l'un des) bénéficiaire(s) (cf. dispositif AGIRA 2005) :

La demande auprès de l'AGIRA est gratuite et s'effectue :

▶ soit par le formulaire web : <https://formulaireassvie.agira.asso.fr/>

▶ soit par courrier simple à l'adresse suivante :

AGIRA RECHERCHE CONTRATS ASSURANCE VIE
1 RUE JULES LEFEBVRE
75431 PARIS CEDEX 09

Le dispositif Info-retraite :

La plateforme www.info-retraite.fr permettait déjà de consulter ses droits à la retraite de base et à la retraite complémentaire : depuis juillet 2022, les droits acquis pour les contrats de retraite supplémentaires non liquidés sont également consultables sur ce site et, à compter de 2024, l'estimation de la valeur financière des contrats.

1 Nature des contrats : des fonds de retraite professionnelle supplémentaire

Afin de se constituer un complément de revenus en prévision de leur retraite, les adhérents de l'UMR ont souscrit auprès de l'UMR des produits de retraite supplémentaire en capitalisation.

L'UMR est une SA à conseil d'administration soumise aux dispositions du code des assurances. Elle est agréée par l'ACPR depuis le 14 décembre 2022 pour pratiquer en France en tant que Fonds de Retraite Professionnelle Supplémentaire (branches 20, 22 et 26 par transfert partiel de portefeuille de l'Union Mutualiste Retraite). Elle est enregistrée sous le n° SIREN 828 952 796.

Au 31 décembre 2023, les 124 collaborateurs de l'UMR gèrent, pour le compte de 369 349 adhérents, le plan d'épargne retraite (PER) Corem exprimé en points, les PER multisupports PERIVIE, Origineo by Crystal, Meeschaert et Placement-direct Retraite ISR, investis dans un fonds euros et en unités de compte, et les contrats R1, R3 et Corem co exprimés en euros, représentant 9,4 Mds d'euros d'actifs gérés (valeur comptable).

Parmi les adhérents des régimes R1 et/ou Corem, 11 341 adhérents 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.

Le présent bilan publié sur le site de l'UMR, également disponible sur demande de l'adhérent, a pour objet d'informer sur les démarches engagées par l'UMR sur les contrats en déshérence et de communiquer les chiffres pour l'année 2023 arrêtés au 31 décembre en application de l'article L132-9-3-1 du code des assurances.

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,
- ▶ 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 adhérents 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 des adhérents,
- ▶ 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...
- ▶ Des actions ciblées vers les adhérents approchant l'âge de 75 ans sont menées afin de leur rappeler les conditions de la liquidation du contrat retraite, cet âge étant, pour certains contrats, l'âge à compter duquel la liquidation du contrat retraite doit contractuellement avoir été mise en place au plus tard : dans l'année de leur 74 ans, un courrier d'information accompagné d'un dossier de liquidation est adressé aux adhérents n'ayant pas encore liquidé, réitéré avec plusieurs relances l'année de leur 75 ans le cas échéant en l'absence de liquidation, soit 659 adhérents contactés en 2023.
- ▶ L'envoi d'un courrier aux adhérents au contrat Corem co dit « article 83 » ayant plus de 60 ans, attirant leur attention sur les conditions et modalités de liquidation de leur contrat, soit à 134 adhérents en 2023,

-
- ▶ La recherche des adresses en cas de Plis Non Distribués (PND) ou de contrats en impasse, par des collaborateurs de l'UMR puis confiée en cas d'échec à un prestataire spécialisé dans la recherche d'adresses ou de bénéficiaires,
 - ▶ L'attention portée à la qualité de la rédaction des clauses bénéficiaires, avec notamment la revue de 8238 clauses bénéficiaires libres Corem Sérénité entre 2021 et 2023, et avec, en 2023, la mise en œuvre d'un nouveau formulaire « tableau » pour les clauses bénéficiaires libres, avec sa notice explicative, facilitant leur complétude,
 - ▶ Le traitement des rejets bancaires,
 - ▶ Des demandes de certificats de vie : l'UMR adresse un certificat de vie tous les ans aux allocataires résidants à l'étranger et certaines années à l'ensemble des allocataires : en 2023, 201 395 certificats de vie ont été envoyés.
En cas de non-retour du certificat de vie malgré deux relances, l'UMR peut procéder au blocage du paiement des allocations.
Cette action est complétée par la recherche de ces adhérents : pages blanches, téléphone, mails, interrogation de la base AGIRA 2007... et si les contrats restent malgré tout toujours en impasse, les dossiers seront confiés pour enquêtes à un prestataire spécialisé dans la recherche de personnes.

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 et distributeurs 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 sera 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 ayant créé l'article L. 132-9-2 du code des assurances, vise à éviter la déshérence des contrats d'assurance. 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, en l'occurrence AGIRA.

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 assureurs de répondre à leur obligation, précisée dans l'article L. 132-9-3 du code des assurances, 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 ses adhérents.

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.

Le tableau ci-dessous rapporte, pour les 5 dernières années, 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 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. 132-9-2) *	NOMBRE DE CONTRATS réglés et montant annuel (article L. 132-9-2) *	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. 132-9-3**	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. 132-9-3**
Année 2023	2 185 050 euros pour 142 contrats	1 780 884 euros pour 120 contrats	4 814 128 euros pour 237 décès confirmés pour 285 contrats	3 987 163 euros pour 234 contrats
Année 2022	1 562 519 euros pour 115 contrats	1 445 082 euros pour 106 contrats	904 531 euros pour 60 décès confirmés pour 69 contrats	672 981 euros pour 47 contrats
Année 2021	518 836 euros pour 52 contrats	379 337 euros pour 36 contrats	355 424 euros pour 26 décès confirmés pour 29 contrats	308 786 euros pour 23 contrats
Année 2020	748 806 euros pour 156 contrats	223 246 euros pour 139 contrats	44 144 euros pour 9 décès confirmés pour 9 contrats	44 144 euros pour 9 contrats
Année 2019	2 904 753 euros pour 158 contrats	1 543 842 euros pour 91 contrats	507 106 euros pour 43 décès confirmés pour 44 contrats	3 723 euros pour 2 contrats

	NOMBRE de demandes par les bénéficiaires potentiels qui ont permis à l'assureur de connaître le décès (article L. 132-9-2) *	MONTANT global et nombre de contrats dont l'assuré a été identifié comme décédé (article L. 132-9-2) *	MONTANT des capitaux réglés /nombre de contrats réglés (article L. 132-9-2) *	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. 132-9-3**	MONTANT des capitaux à régler dans l'année/nombre de contrats à régler à la suite des consultations au titre de l'article L. 132-9-3**	NOMBRE de capitaux réglés /contrats réglés à la suite des consultations au titre de l'article L. 132-9-3**
Année 2023	138 demandes	2 185 050 euros pour 142 contrats	1 780 884 euros pour 120 contrats	237 assurés décédés pour 285 contrats	4 814 128 euros pour 285 contrats	3 987 163 euros pour 234 contrats

*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 resterait à régler, les dossiers sont confiés à un organisme spécialisé en recherches de personnes bénéficiaires ou héritiers.

Si, malgré les moyens engagés, les recherches restent infructueuses et qu'un contrat reste en impasse, alors, à l'issue d'une période de dix ans suivant :

- la date de prise de connaissance du décès de l'assuré,
- ou, sans connaissance du décès de l'assuré, la date à laquelle la date de naissance d'un bénéficiaire remonte à plus de cent vingt années et du fait d'aucune opération n'a été effectuée sur le contrat l'initiative de l'assuré au cours des deux dernières années,

▶ l'UMR reverse les sommes restant dues auprès de la Caisse des Dépôts et Consignation. Si, après ce reversement à la Caisse des dépôts, le contrat continuait à être non réclamé alors les sommes seraient définitivement reversées à l'Etat. Ainsi, en 2023, le stock des contrats en déshérence a fortement diminué du fait que la Caisse des dépôts et consignations a obtenu fin 2022 les éléments lui permettant de recevoir les contrats retraite en déshérence et a donc ouvert le reversement de ces contrats retraite à effet de 2023, permettant ainsi à l'UMR d'effectuer ses 1ers versements des contrats en déshérence de plus de 10 ans, soit 609 090 euros pour 1 402 contrats reversés en 2023 (stock et mise en œuvre des versements mensuels).

Le tableau ci-dessous indique pour l'année 2023 :

- ▶ 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 l'entreprise d'assurance	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 l'entreprise d'assurance	MONTANT annuel des contrats classés « sans suite » par l'entreprise d'assurance
Année 2023	58 contrats	309 adhérents	1 121 237 euros	56 contrats	888 236 euros

4 Actions prévues sur 2024

Plusieurs actions ont été planifiées sur l'année 2024 parmi lesquelles :

- ▶ l'interrogation de la base AGIRA 2007 pour l'ensemble du portefeuille,
- ▶ l'envoi annuel d'un relevé de situation aux adhérents rappelant, entre autres, les conditions et l'âge de référence pour la mise en place du complément retraite dès lors que le contrat n'est pas liquidé,
- ▶ le contact des cotisants atteignant l'âge de la liquidation prévu dans les règlements des produits retraite,
- ▶ l'envoi d'un courrier aux adhérents au contrat « article 83 » de plus de 60 ans rappelant les modalités de mise en place de leur complément retraite,
- ▶ de nouvelles recherches sur les contrats toujours en impasse et en attente de reversement à la caisse des dépôts et consignation sur les adresses en cas de Plis Non Distribués (PND),
- ▶ des travaux sur l'optimisation et l'allègement des formalités dès que possible,
- ▶ des actions de communication, auprès des adhérents 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,
- ▶ la poursuite des versements mensuels à la Caisse des dépôts et consignation des contrats en déshérence de plus de 10 ans,
- ▶ la poursuite du suivi particulier des adhérents centenaires,
- ▶ les envois de demandes de certificats de vie aux non-résidents,
- ▶ la poursuite des travaux sur la qualité des données concernant nos adhérents (dont adresses, téléphones, mails, clauses bénéficiaires...),
- ▶ le lancement de campagnes d'envoi de demande de mise à jour de leurs données auprès des adhérents,
- ▶ la consultation par nos adhérents, depuis juillet 2022, de leurs contrats souscrits auprès de l'UMR sur le site www.info-retraite.fr intégrant, à compter de 2024, une estimation de la valeur du contrat,
- ▶ un audit interne sur le dispositif des contrats en déshérence dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service aux adhérents.



UMR est une Société anonyme à Conseil d'administration et à mission au capital de 247 668 709 €. Immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 828 952 796. Siège social : 12 Rue de Cornulier – 44 000 NANTES

Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

umr-retraite.fr