

1

Les avoirs bancaires et les contrats d'assurance-vie en déshérence : une réforme bien engagée, une mise en œuvre à conforter

PRÉSENTATION

La loi du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence, dite « loi Eckert », a été votée afin de renforcer la protection des épargnants. Ses dispositions sont, pour l'essentiel, entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2016².

Dès 2013, la Cour avait mis en lumière, dans une communication réalisée à la demande du président de la commission des finances de l'Assemblée nationale, les enjeux de protection des épargnants associés à la déshérence³. Elle avait estimé l'encours des avoirs bancaires en déshérence à 1,2 Md€ au minimum. Celui des contrats d'assurance-vie non réglés était par ailleurs évalué à 2,76 Md€.

Après avoir constaté en 2015⁴ que les dispositions de la loi précitée avaient repris pour une très large part les recommandations formulées en 2013, la Cour s'est attachée à vérifier en 2018 leur application effective.

² Seuls l'article 5 (plafonnement annuel des frais mis à la charge des souscripteurs des contrats d'assurance-vie ou de capitalisation) et les II et III de l'article 8 (renforcement des moyens de recherche et d'information des assureurs) sont entrés en vigueur dès le 1^{er} janvier 2015.

³ Cour des comptes, *Communication à la commission des finances de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale : Les avoirs bancaires et les contrats d'assurance-vie en déshérence*, juin 2013, 213 p., disponible sur www.ccomptes.fr.

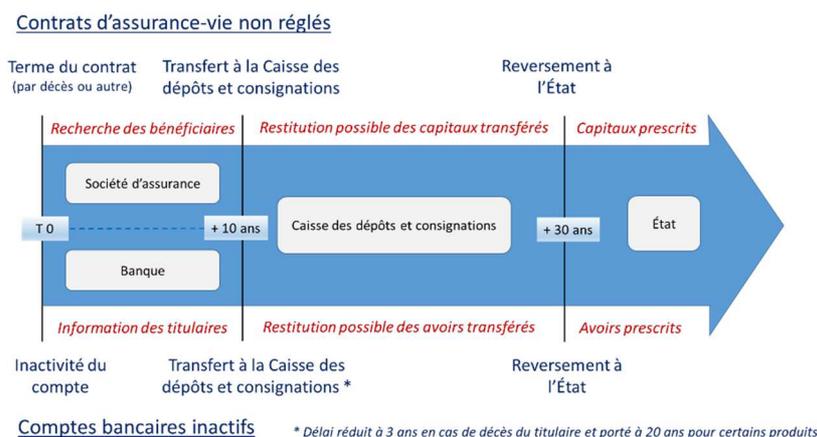
⁴ Cour des comptes, *Rapport public annuel 2015*, Tome II. Les avoirs bancaires et les contrats d'assurance-vie en déshérence : une protection renforcée des épargnants, p. 123-152. La Documentation française, février 2015, 435 p., disponible sur www.ccomptes.fr.

La mobilisation des administrations et des acteurs professionnels a été notable et des effets positifs sont déjà tangibles pour les épargnants (I). L'application de la loi révèle cependant un phénomène de déshérence de grande ampleur, qui n'est pas appelé à se résorber rapidement (II). Les processus de traitement demeurent perfectibles et des mesures complémentaires sont nécessaires pour mieux gérer la déshérence, mais aussi la prévenir (III).

I - Une protection renforcée des épargnants rendue effective par la mobilisation des acteurs

La loi du 13 juin 2014 a mis en place de nouvelles obligations pour les établissements bancaires dans l'identification des comptes inactifs et l'information de leurs titulaires. De même, elle a prévu un renforcement de la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance-vie non réglés par les assureurs. S'ils ne sont pas restitués ou réactivés, les avoirs sont transférés à la Caisse des dépôts et consignations où ils sont centralisés pour faciliter leur recherche par les épargnants, avant leur transfert définitif à l'État au bout de trente ans.

Schéma n° 1 : circuit de traitement des comptes inactifs et contrats d'assurance-vie non réglés



Source : Cour des comptes

A - Des efforts soutenus pour assurer l'entrée en vigueur effective de la loi

La loi avait prévu un délai de dix-huit mois entre sa promulgation et son entrée en vigueur pour permettre la mise en conformité des acteurs. Cette période devait être mise à profit pour conduire avec diligence les modifications d'organisation, de procédures et d'aménagement des systèmes d'information des banques et des assureurs. Pour la Caisse des dépôts, il s'agissait de mettre en place rapidement un système permettant de réceptionner les avoirs transférés et de traiter les demandes de restitution du public. Une réactivité particulière était également attendue des administrations pour encadrer ou faciliter l'application de la loi par les professionnels et les notaires. La Cour a constaté que les chantiers ont été menés à bien dans les délais requis.

D'une part, les administrations ont publié les textes d'application en temps utile⁵ et un nombre important de conventions a été signé avec les professionnels pour encadrer leur consultation des fichiers publics nécessaires à l'identification des décès ou à la recherche des bénéficiaires individuels. Ainsi, la direction générale des finances publiques (DGFIP) a ouvert aux notaires l'accès du fichier de recensement des comptes bancaires (FICOBA) et des contrats d'assurance-vie (FICOVIE). L'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) a également organisé l'accès des banques aux « fichiers décès », extraits du Répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP⁶).

D'autre part, les sociétés d'assurance ont conduit d'importantes transformations, qui ont permis des progrès notables dans le traitement des contrats en déshérence. Des ressources significatives ont été affectées aux chantiers d'apurement des stocks. Ainsi, les effectifs chargés de ces tâches ont été multipliés par dix entre 2008 et 2015, et plus de 150 000 dossiers ont été confiés à des cabinets de généalogistes ou d'enquêteurs spécialisés

⁵ La loi a fait l'objet du décret unique n° 2015-1092 du 28 août 2015, complété par trois arrêtés : l'arrêté du 21 septembre 2015 fixe le plafond des frais applicables aux comptes inactifs ; celui du 24 juin 2016 précise la liste des informations relatives au nombre et à l'encours des contrats non réglés devant être publiées annuellement par les assureurs ; l'arrêté du 4 juillet 2017 fixe, pour les cas d'ouverture de coffres-forts inactifs, le seuil en-dessous duquel les banques sont dispensées d'organiser une vente judiciaire.

⁶ Le RNIPP est le fichier tenu par l'Insee depuis 1947, qui répertorie l'ensemble des personnes nées en France et des personnes nées à l'étranger ayant besoin d'un numéro d'inscription au répertoire (NIR, également appelé « numéro de sécurité sociale »), ainsi que leurs données d'état-civil.

en 2015⁷. La plupart des entreprises se sont dotées de « comités déshérence », qui décident des suites à donner aux dossiers dont le bénéficiaire n'a pas été retrouvé. Des initiatives ont également été prises au niveau de la profession, comme la création, à partir d'octobre 2017, d'un dispositif grand public de recherche de contrats obsèques et dépendance, non prévu par la loi⁸, à l'initiative de l'Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (AGIRA).

Une illustration de la démarche à CNP Assurances

CNP Assurances avait été lourdement sanctionnée en 2014 pour ses manquements dans la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance-vie et dans l'identification des décès. Depuis lors, elle a réalisé des investissements humains et matériels significatifs.

L'entreprise a développé un outil, qui lui permet de détecter les décès en cas de données approchantes, ce qui réduit les conséquences des erreurs de saisies présentes dans ses fichiers (orthographe variable des prénoms, noms composés, etc.). Sa recherche des bénéficiaires s'appuie sur ses équipes internes, ses partenaires bancaires ou des cabinets externes. Elle utilise en cas de besoin les fichiers clients de ses distributeurs ou même la base de données des personnes ayant déménagé.

Ses coûts de mise en conformité se sont établis à 42,6 M€ entre 2014 et 2017. Ils sont estimés à 11,5 M€ pour 2018.

En troisième lieu, le secteur bancaire a mis en place des outils permettant de retracer toutes les opérations des clients, sous toutes leurs formes et sur tous leurs comptes, en vue de détecter les avoirs bancaires inactifs. De nouveaux processus pour identifier les décès, clôturer les comptes, informer les clients et transférer les sommes vers la Caisse des dépôts au bout de dix ans d'inactivité⁹ ont été élaborés.

⁷ Chiffres issus de l'étude de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sur un échantillon de 28 assureurs représentant 90 % du marché de l'assurance-vie en France.

⁸ Possibilité de rechercher l'existence de contrats d'assurance dépendance ou obsèques par formulaire web ou demande courrier adressés à l'AGIRA (www.agira.asso.fr).

⁹ Délai réduit à trois ans en cas de décès du titulaire et porté à vingt ans pour les plans d'épargne logement (PEL) s'il s'agit du seul compte de ce client dans un établissement.

Les développements informatiques de La Banque Postale pour l'identification des comptes inactifs

Depuis 2016, un outil informatique intègre l'ensemble des manifestations possibles d'activité d'un titulaire de comptes : opération bancaire, manifestation par voie électronique, téléphonique, courrier ou en personne dans l'un des nombreux guichets du groupe La Poste. Le croisement de ces informations permet de détecter une inactivité.

La Banque Postale a engagé pour cet outil une dépense de 6,4 M€ entre 2016 et 2018, à laquelle s'ajoutent des charges de maintenance évaluées à 0,2 M€ par an. Ces montants ne concernent que les coûts informatiques.

Si elle a identifié quelques pratiques non conformes au cours de ses contrôles, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a estimé que les processus et les outils étaient en place au sein des établissements interrogés. Elle a communiqué ses constats à la profession en 2017. Son accompagnement de la mise en œuvre de la loi par des enquêtes au sein des établissements a été substantiel¹⁰.

Enfin, la Caisse des dépôts a mis en service son système de réception des dépôts et de recherche des avoirs dans les délais. Au terme de travaux préparatoires très fournis avec les acteurs professionnels, 254 banques et assureurs ont pu transférer leurs stocks en déshérence en 2016. Le 2 janvier 2017, la Caisse a mis en service le site Ciclade¹¹, qui permet aux épargnants de rechercher leurs avoirs dans ses bases. Ce portail internet a été couplé à un centre d'appel et à un service de traitement des courriers et courriels. Les ressources en personnel du service de restitution des avoirs s'élèvent à 65 personnes en 2018. Ses coûts d'investissements initiaux ont été de 12 M€ et la mission représente en 2018 une charge annuelle estimée à 17,5 M€¹².

¹⁰ À la demande du Parlement, l'ACPR a publié deux rapports d'information, l'un sur *Les contrats d'assurance-vie en déshérence* (28 avril 2016), et l'autre sur *Les contrats d'assurance-vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle* (24 mai 2018).

¹¹ <https://ciclade.caissedesdepots.fr>.

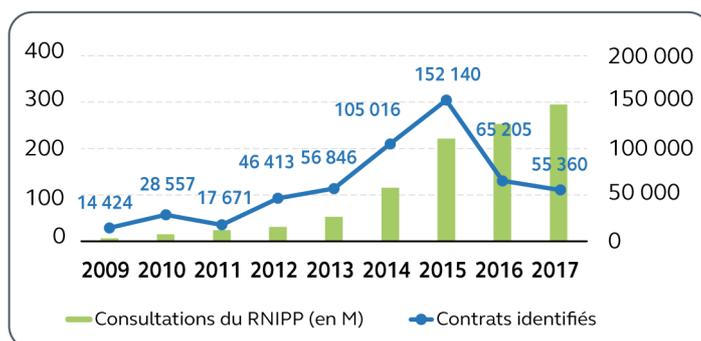
¹² Dont 1,7 M€ au titre de l'amortissement sur sept ans de l'investissement initial et 3,3 M€ de refacturation interne pour le centre d'appel téléphonique.

B - De premiers effets positifs pour les épargnants

1 - Un traitement des contrats et une réactivation des avoirs bancaires bien engagés

À compter de 2014, la consultation effective par les assureurs du RNIPP au moins une fois par an sur la totalité de leur portefeuille¹³ a contribué à augmenter fortement le volume des contrats nouvellement identifiés comme devant être réglés.

Graphique n° 1 : nombre de contrats à régler identifiés annuellement par les assureurs par consultation du RNIPP



Source : ACPR (2009-2015) et AGIRA (2016-2017)

En 2016, les assureurs ont versé 2,2 Md€ aux bénéficiaires des contrats d'assurance-vie non réglés en stock l'année précédente et 2 Md€ en 2017. Toutefois, la situation est inégale selon les entreprises. Sur les dix assureurs les plus importants du marché français, le taux de règlement¹⁴ en 2017 des contrats en stock à fin 2016 variait de 27 % à 47 %.

Du côté des avoirs bancaires, la première conséquence de la loi a été d'obtenir la réactivation de nombreux comptes, grâce aux démarches d'information des titulaires, en particulier sur le transfert des sommes à la Caisse des dépôts en l'absence de manifestation de leur part. En 2016, le

¹³ Cette obligation légale existait depuis 2007 mais la plupart des assureurs appliquaient des critères de sélection excluant les contrats de moins de 2 000 € et les assurés de moins de 90 ans.

¹⁴ Versements aux bénéficiaires, transferts à la Caisse des dépôts et prescriptions trentenaires.

taux de réactivation moyen s'est établi à 50 %¹⁵, avec des écarts importants selon le type de comptes mais aussi selon les établissements. L'effet a donc été tangible, tout en laissant subsister chez les banques une quantité importante de comptes non réactivés, ce qui peut être le signe de diligences encore insuffisantes.

La démarche de La Banque Postale

Distributeur historique du livret A, La Banque Postale était concernée par un nombre très important de comptes inactifs, représentant 19 % de sa base clients. 2,3 millions de comptes étaient en théorie destinés à être transférés dès 2016 à la Caisse des dépôts.

La banque a fortement mobilisé son réseau, au-delà de la simple obligation d'information des clients. Ainsi, les facteurs, dans leurs tournées de courriers, ont participé aux actions de communication vers certains clients. La banque a ainsi pu limiter les transferts de comptes à la Caisse des dépôts à 1,8 million de comptes en 2016.

2 - Une utilité reconnue du site d'information de la Caisse des dépôts mais des restitutions encore modestes

Le site Ciclade, qui connaît des évolutions de fonctionnalités depuis son lancement, offre la possibilité au demandeur de renseigner en ligne des données d'état-civil et d'être immédiatement informé en cas de possible correspondance avec les fichiers de la Caisse des dépôts. Il est alors invité à créer un espace personnel et à transmettre les pièces nécessaires au traitement de sa demande et à la restitution des sommes. Dans des cas limités¹⁶, il peut aussi adresser une demande de recherche par courrier. Au 30 novembre 2018, le site a enregistré plus de 1,5 million de recherches, dont 130 250 ont donné lieu à une demande de restitution. Les services de la Caisse des dépôts ont reçu, en outre, 132 000 appels, 33 000 courriels et 30 500 courriers.

Les restitutions effectuées restent en revanche limitées : elles représentent en cumulé 143,2 M€ à fin novembre 2018, soit moins de 3 % des sommes déposées par les banques et les assureurs. Cette situation s'explique en partie par la nature même des dépôts : les sommes transférées

¹⁵ Sur le périmètre de sept groupes bancaires représentant 92 % de l'épargne collectée sur le marché français.

¹⁶ Avoirs dont la recherche n'est pas possible par Ciclade ou demandeurs ne disposant pas d'un accès à Internet.

sont celles qui n'ont pu aboutir à une restitution ou réactivation chez les professionnels. Leur présomption de déshérence est donc forte. De plus, la Caisse des dépôts a une obligation de conservation des sommes mais pas de recherche de leurs bénéficiaires.

Les restitutions sont pour la plupart de faible montant unitaire, la médiane se situant à 58 € pour les comptes bancaires et 382 € pour les contrats d'assurance-vie. Moins d'une sur cinq concerne un cas de succession, la plupart des sommes étant reversées au souscripteur du contrat ou titulaire du compte.

Tableau n° 1 : montant des restitutions effectuées par la Caisse des dépôts et consignations en 2017 (en €)

	Moyenne	Médiane	Montant restitué le plus faible	Montant restitué le plus élevé
Assurance-vie	3 261	382	15	79 874
Bons au porteur	7 477	3 163	210	263 439
Plans d'épargne entreprise	7 410	700	0,01	254 776
Comptes bancaires	918	58	0,01	304 504

Source : Caisse des dépôts et consignations

Tableau n° 2 : exemples de restitutions effectuées par la Caisse des dépôts et consignations en 2017

	Qualité du demandeur	Montant restitué	Motif
Assurance-vie	Héritier	37 000 €	Demande de restitution conformément à la clause bénéficiaire d'un contrat d'assurance-vie
Compte bancaire	Titulaire	2 000 €	Oubli du compte par son titulaire
PEE	Titulaire	22 000 €	Réaction du titulaire suite au courrier de l'établissement l'informant du transfert des avoirs

Source : Caisse des dépôts et consignations

*

**

Bien qu'il ne s'agisse pas de la première législation visant à lutter contre la déshérence des produits d'épargne, l'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2014 a entraîné une mobilisation de tous les acteurs. Les sanctions prononcées par l'ACPR pour mauvaises pratiques¹⁷ ont joué un rôle non négligeable dans cette évolution.

Après plus de deux ans de mise en œuvre, son succès montre que le sujet de la déshérence des contrats d'assurance vie n'avait pas réellement été pris en charge jusqu'alors. Le traitement de la déshérence est une obligation de bonne gestion pour les banques et assureurs, de même qu'une exigence éthique vis-à-vis des épargnants. La loi a permis de quantifier plus objectivement l'ampleur des sommes à restituer, tant pour les contrats d'assurance-vie que pour les comptes bancaires.

II - Un phénomène de déshérence plus important et plus durable qu'initialement estimé

En donnant une définition des comptes inactifs et des contrats non réglés, la loi du 13 juin 2014 permet leur suivi sur un périmètre stable. Le diagnostic ainsi réalisé révèle un phénomène de plus grande ampleur et plus durable qu'anticipé au moment de son adoption.

A - Une ampleur très supérieure aux estimations initiales

Les stocks de contrats non réglés détenus par les professionnels de l'assurance avaient été fortement sous-estimés avant le vote de la loi. Au 31 décembre 2015, leur encours s'élevait à 5,4 Md€, niveau dépassant largement l'estimation de 2,76 Md€ disponible en 2013. Même après le transfert des contrats les plus anciens à la Caisse des dépôts ou au titre de la prescription trentenaire, 4,7 Md€ restaient encore à régler fin 2017.

¹⁷ Entre 2014 et 2015, la commission des sanctions de l'ACPR a prononcé des sanctions à l'encontre de quatre assureurs pour un montant cumulé de 103 M€.

La visibilité sur le stock est bien moindre. Selon l'ACPR, les établissements bancaires détenaient, au 1^{er} janvier 2016, 17,7 millions de comptes répondant aux critères d'inactivité établis par la loi, pour un encours de 18,9 Md€. À fin 2016, après réactivation de la moitié de l'encours et transfert des avoirs les plus anciens à l'État et à la Caisse des dépôts, les comptes et avoirs bancaires inactifs encore conservés par les banques s'élevaient à 6,2 Md€¹⁸.

Les transferts totaux à la Caisse des dépôts (avoirs bancaires et contrats d'assurance-vie) se sont élevés à 3,7 Md€ en 2016 ; ils ont poursuivi leur progression pour atteindre 5,1 Md€ au 30 novembre 2018. Plus des trois quarts des sommes déposées correspondent à des avoirs bancaires. Cette situation a de multiples explications. D'une part, les banques, du fait de la différence de nature entre contrats d'assurance-vie et avoirs bancaires, ne sont tenues que d'informer les titulaires de comptes inactifs avant transfert des fonds à la Caisse des dépôts ; d'autre part, plusieurs facteurs, comme la diversification des outils de placement financier des ménages, la mobilité géographique ou encore la « multibancairisation » des clients conduisent à accroître le risque d'inactivité des comptes.

B - Un faible bénéfice pour l'État au titre de la prescription trentenaire

Au vu de l'ampleur des stocks en déshérence identifiés, des transferts importants au titre de la prescription trentenaire auraient pu être attendus. Il n'en est rien à ce stade, puisque les montants encaissés par l'État se sont limités à 83 M€ en 2016 et à 137 M€ en 2017.

Cette situation pourrait provenir du rajeunissement artificiel de certains avoirs, en raison de l'informatisation des fichiers dans les années 1990 et 2000 et du passage à l'euro. Ces interventions techniques ont pu conduire à enregistrer à tort une manifestation d'activité sur les comptes des clients. Ceci explique que l'échéancier de prescription trentenaire des sommes conservées à la Caisse des dépôts prévoit des transferts à l'État en augmentation sensible pour les années 2031 à 2037¹⁹.

¹⁸ En l'absence de compte rendu annuel à l'ACPR, les encours de comptes inactifs à fin 2017 ne sont pas connus.

¹⁹ Ils devraient être inférieurs à 200 M€ par an jusqu'en 2030. Le pic des transferts serait atteint en 2032 avec 570 M€.

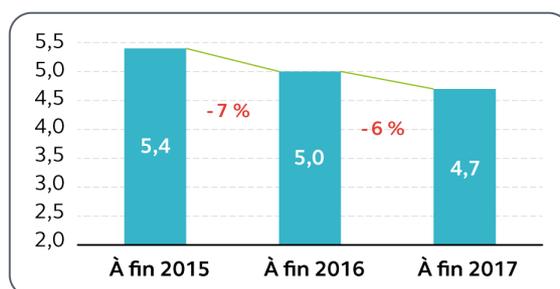
La loi du 13 juin 2014 a favorisé la simplification du circuit d'encaissement des prescriptions par la direction générale des finances publiques (DGFIP)²⁰. Cependant, des progrès restent encore à concrétiser : les consignations et les avoirs en déshérence frappés de prescription sont pris en charge par des comptes différents, tandis que les transferts directs des banques et assureurs se poursuivent en 2018 alors qu'ils auraient dû s'interrompre en 2017²¹.

C - Une décrue probablement lente dans les prochaines années

Le stock des contrats d'assurance-vie non réglés décroît très lentement, de 6 à 7 % par an. Cette évolution résulte de trois mouvements de sens différent :

- les versements aux bénéficiaires et les transferts à la Caisse des dépôts et à l'État ont réduit le stock de 3 Md€ en 2016 et de 2,2 Md€ en 2017 ;
- parallèlement, les efforts réalisés pour l'identification des décès anciens, conjugués à la survenance de nouveaux décès, se traduisent par des flux entrants de plus de 1,9 Md€ en 2017, qui annulent en partie la réduction du stock ;
- de nombreux contrats sont classés « sans suite », faute d'identification des bénéficiaires, mais ne peuvent être transférés à la Caisse des dépôts que dix ans après la connaissance du décès. Ce délai de latence légale est une autre cause de maintien du stock à un niveau élevé.

Graphique n° 2 : évolution de l'encours des contrats non réglés en stock chez les assureurs (en Md€)



Source : ACPR

²⁰ Depuis 2016, le comptable spécialisé du domaine (CSDom) est le comptable unique pour l'encaissement des prescriptions trentenaires.

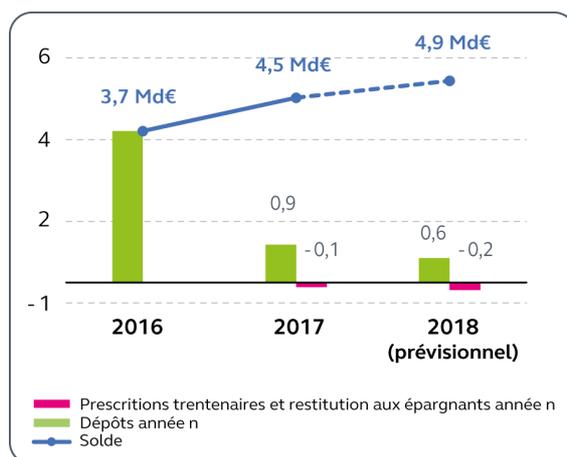
²¹ La Caisse des dépôts devait être l'interlocuteur unique du comptable à compter de 2017.

En revanche, tant dans le secteur bancaire qu'à la Caisse des dépôts, un mouvement inverse peut être constaté.

Pour le secteur bancaire, le volume de comptes inactifs fait l'objet d'une mesure qui ne peut qu'être indirecte. À la différence des assureurs, la loi n'a pas obligé les banques à transmettre un compte rendu annuel à l'ACPR. Celles-ci doivent publier le nombre de leurs comptes inactifs sur un support de communication durable, mais cette obligation est inégalement respectée et l'information reste difficile à retrouver, en particulier pour les groupes bancaires régionalisés. Le suivi des stocks de comptes inactifs repose donc sur des enquêtes particulières que l'ACPR ne reconduit pas chaque année. Les informations collectées par la Cour lors de son enquête²² sur un périmètre partiel montrent une croissance de 24 % des comptes inactifs en valeur entre 2016 et 2017. Cette augmentation, difficile à interpréter en raison du faible historique, pourrait tenir à un recensement encore inachevé. Afin de rendre plus transparent le suivi des obligations des établissements bancaires, la Cour recommande que l'exigence de publication prévue par la loi s'accompagne d'une transmission annuelle à l'ACPR, comme dans le cas des contrats d'assurance-vie non réglés.

S'agissant de la Caisse des dépôts, les stocks conservés sont en augmentation constante depuis 2016. Les flux de dépôts sont encore très dynamiques et devraient atteindre 600 M€ en 2018²³. Au 31 décembre 2018, le solde des dépôts devrait s'élever à 4,9 Md€.

Graphique n° 3 : solde des sommes conservées à la Caisse des dépôts et consignations (en Md€)



Source : Cour des comptes d'après Caisse des dépôts et consignations

²² Analyse des données publiées par cinq grands groupes bancaires.

²³ Dont 471,8 M€ déjà constatés au 30 novembre 2018.

Ce solde, selon toute vraisemblance, ne devrait pas décroître significativement dans les prochaines années. En effet, comme le laissent par exemple présager les prévisions de La Banque Postale, des montants encore importants sont susceptibles d'être transférés.

Un nombre élevé de comptes susceptibles d'être clôturés jusqu'en 2027 par La Banque Postale

Au 30 avril 2018, La Banque Postale a identifié 2,5 millions de comptes inactifs qui, s'ils ne sont pas réactivés par leur titulaire, devront être clôturés d'ici 2027. Ils représentent 1,47 Md€ et sont composés à 70 % de livrets A. En 2016, les opérations de réactivation conduites par la banque ont permis de diminuer de 37 % le montant des encours qui auraient dû être transférés à la Caisse des dépôts ou à l'État. Les effets des démarches d'information vers les titulaires de ces comptes, avec qui La Banque Postale a déjà tenté sans succès de reprendre contact, risquent de diminuer au fil du temps. Dès lors, d'importants transferts vers la Caisse des dépôts pourraient continuer à être réalisés par l'entreprise.

À l'inverse, les transferts à l'État au titre de la prescription trentenaire seront modestes jusqu'en 2031 et les montants restitués aux épargnants devraient rester limités en raison d'une présomption de déshérence forte. La stabilité probable à moyen terme des encours à la Caisse des dépôts, liée notamment à la longueur des délais légaux de conservation des sommes²⁴, est à prendre en compte dans sa gestion financière.

*
**

Le bilan quantitatif à fin 2018 est nuancé. Il tend à montrer que les stocks détenus par les banques et les assureurs vont se résorber lentement. Le volume des contrats d'assurance-vie non réglés devrait se maintenir à un niveau élevé dans les prochaines années, en dépit des premiers résultats obtenus pour le versement des sommes identifiées. L'évolution des stocks de comptes bancaires inactifs semble indiquer un recensement encore en cours et surtout une incertitude quant aux possibilités de réactiver ces comptes, voire de contacter leur titulaire ou ayant droit. Ces tendances paraissent corroborées par les volumes qui sont transférés à la Caisse des dépôts. Une stabilité des encours recueillis par celle-ci constitue une hypothèse vraisemblable pour l'avenir.

²⁴ Jusqu'à 27 ans pour les avoirs bancaires inactifs dans le cas du décès de leur titulaire.

III - Un traitement de la déshérence encore perfectible et une prévention nécessaire

La restitution des sommes aux épargnants se heurte à certains obstacles qui pourraient être levés par une amélioration des processus internes des acteurs. Eux-mêmes rencontrent des difficultés d'application des textes et des ajustements de ces derniers sont nécessaires pour leur permettre d'assurer le traitement des avoirs visés par la loi. Plus globalement, le dispositif mis en place gagnerait à être complété pour prendre en charge d'autres champs de déshérence potentielle.

A - Des difficultés persistantes dans le « parcours utilisateur » des épargnants

S'agissant des professionnels de l'assurance, la loi du 13 juin 2014 a fixé une obligation générale de célérité dans le versement des capitaux-décès pour en prévenir la déshérence. Elle encadre les délais de règlement²⁵ et prévoit le versement automatique d'intérêts légaux en cas de non-respect par l'assureur. Les constats des associations de consommateurs et du médiateur de l'assurance montrent que cette obligation n'est pas totalement intégrée par la profession²⁶.

Du côté de la Caisse des dépôts, les épargnants sont parfois confrontés à des difficultés dans la recherche de leurs avoirs. Le site Ciclade comporte des lacunes : plusieurs types d'avoirs²⁷ ne peuvent être demandés que par courrier, tandis que certains produits d'épargne salariale sont traités sur un autre site internet²⁸. Aucune solution de recherche n'est offerte aux associations bénéficiaires de contrats d'assurance-vie non informées par le souscripteur car Ciclade ne prend en compte que les informations de l'assuré et non celles du bénéficiaire. Si ces cas représentent un faible nombre de dossiers, la restitution aux épargnants doit être possible pour tous les produits d'épargne transférés.

²⁵ Les assureurs disposent d'un délai maximum d'un mois pour procéder au versement à compter de la réception des pièces nécessaires, qui doivent être demandées au bénéficiaire dans les 15 jours suivant la connaissance du décès.

²⁶ La médiation de l'assurance, rapport d'activité 2017, juin 2018.

²⁷ Bons de capitalisation et fonds appartenant à des personnes morales.

²⁸ L'épargne au titre de la participation et de l'intéressement non placée sur un plan d'épargne entreprise (PEE) doit être recherchée sur le site des consignations <https://consignations.caissedesdepots.fr/recherche>.

En outre, le traitement des demandes est encore long et peu lisible. Sur les 18 premiers mois de fonctionnement, le délai moyen de restitution s'élève à 6,4 mois. S'il tend à diminuer, il atteignait encore 5,3 mois sur les huit premiers mois de l'année 2018. Les procédures de contrôle interne pour éviter les tentatives de fraude peuvent être perçues comme décourageantes en l'absence d'information sur les étapes du traitement du dossier²⁹ ou sur le montant de la restitution potentielle.

Des évolutions positives mais partielles ont amélioré en 2018 le moteur de recherche du site, notamment pour abaisser le taux de rejet des demandes. La Caisse des dépôts a annoncé d'autres améliorations, avec pour objectif d'abaisser à trois mois le délai moyen de traitement.

B - La question de la rémunération des avoirs déposés à la Caisse des dépôts

Selon l'article L. 518-23 du code monétaire et financier, les conditions de rémunération des avoirs déposés sont fixées par décision du directeur général de la Caisse des dépôts, prise sur avis de la commission de surveillance et revêtue de l'approbation du ministre chargé de l'économie. Cette disposition n'a pas été mise en œuvre pendant plus de deux ans.

En août 2018, le directeur général de la Caisse des dépôts a présenté un projet d'arrêté à la Commission de surveillance prévoyant de fixer la rémunération des avoirs à 0 %. Cette proposition s'éloignait de l'objectif de protection des épargnants voulu par la loi Eckert. En effet, la plupart des produits déposés à la Caisse des dépôts étaient rémunérés avant leur transfert. Les produits d'épargne réglementée comme le livret A, qui à lui seul représente en volume plus des trois quarts des avoirs bancaires déposés à fin 2017, continuent de percevoir des intérêts légaux tant qu'ils sont conservés au sein des établissements bancaires. De même, la loi a imposé pour les contrats d'assurance-vie une revalorisation *post mortem* durant toute leur conservation par les assureurs qui s'interrompt au moment du transfert.

En novembre 2018, à la suite d'une recommandation formulée par la Cour lors de l'instruction, la Caisse des dépôts a proposé un nouveau projet d'arrêté à la Commission de surveillance, fixant la rémunération des avoirs déposés à 0,3 %. Ce taux résulte, selon la Caisse, des perspectives

²⁹ Une information est envoyée au demandeur dans le cas où sa demande n'a fait l'objet d'aucun traitement 90 jours après son dépôt.

de rendement des sommes déposées, minorées de leur coût de gestion et de l'analyse des taux de rémunération des dépôts avant leur transfert. Il devra faire l'objet d'un réexamen périodique afin de tenir compte de la situation des marchés financiers et de l'amélioration de la connaissance des durées de conservation des sommes par la Caisse des dépôts.

C - Des ajustements nécessaires pour le traitement de certains produits d'épargne

Des difficultés d'application soulevées par les acteurs limitent dans plusieurs cas la portée de la loi. Plusieurs types d'ajustements sont donc nécessaires. Quelques-uns sont propres à la Caisse des dépôts, d'autres spécifiques à certains produits ou cas de gestion.

En premier lieu, le dispositif mis en place devrait permettre le transfert des produits d'épargne à la Caisse des dépôts le plus large possible. Toutefois, celle-ci ne peut juridiquement pas prendre en charge certains avoirs, comme les contrats avec sortie en rente, ou bien ne peut les restituer³⁰. Par ailleurs, la Caisse des dépôts recherche des ajustements qui visent à faciliter ses traitements. Certains ont d'ores et déjà été concrétisés³¹. D'autres appellent une étude de la part de l'administration, qui n'a pas encore abouti. Il s'agit notamment de l'allègement de ses obligations fiscales et de son accès au fichier des comptes bancaires (FICOBA) pour prévenir les risques d'usurpation d'identité lors des restitutions.

En deuxième lieu, la direction générale des finances publiques (DGFIP) ne peut appliquer les dispositions relatives aux titres non cotés, qui prévoient un transfert direct à l'État au titre de la prescription trentenaire, sans transit par la Caisse des dépôts ni liquidation par les banques. Le comptable public n'étant pas en mesure de liquider ces titres, ils sont conservés à défaut par les établissements.

En troisième lieu, la situation des coffres-forts inactifs n'est pas réglée. La loi du 13 juin 2014 a autorisé les banques à les ouvrir, mais très peu d'entre elles le font. En effet, les modalités concrètes d'application de la loi soulèvent des questions délicates, notamment pour le transfert à l'État de biens présentant un intérêt culturel ou historique. À la différence des

³⁰ Cas des bons de capitalisation faisant l'objet d'une procédure d'opposition pour perte ou vol transférés à la Caisse des dépôts.

³¹ Déclaration fiscale collective à la DGFIP pour les prélèvements inférieurs à 15 €, transfert au notaire des dossiers en cas de succession en cours ou de restitution supérieure à 5 000 € hors contrats d'assurance-vie avec clause bénéficiaire.

autres avoirs, l'hétérogénéité potentielle du contenu des coffres inactifs rend complexe toute solution de traitement de masse les concernant. Lorsqu'ils ne renferment pas des devises mais des objets, leur possible vente, transfert ou destruction peut s'éloigner de l'objectif de protection des droits de leur propriétaire.

Enfin, l'inclusion de plusieurs produits dans le dispositif de restitution suscite des interprétations divergentes de la part des acteurs³². Dans les faits, ils ne sont donc pas traités par ces derniers.

D - Une prévention de la déshérence à développer

1 - La fiabilité indispensable des données clients

La prévention de la déshérence repose sur la détention de données clients fiables et complètes par les banques et les assureurs car elles sont indispensables à la détection des décès, à l'information des titulaires de comptes et à la recherche des bénéficiaires. De nombreux chantiers de fiabilisation sont actuellement poursuivis par les banques et les assureurs.

Pour faciliter le règlement des contrats d'assurance-vie, la loi a ouvert aux assureurs la possibilité d'obtenir de l'administration fiscale les coordonnées des bénéficiaires de capitaux-décès. Cette disposition devrait être effective au premier semestre 2019, avec la signature d'une convention entre la direction générale des finances publiques (DGFIP) et l'Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (AGIRA).

En outre, la question de l'accès des banques et des assureurs au numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques (NIR)³³, demandé depuis plusieurs années par ceux-ci, est susceptible d'évoluer. Dans le cadre de l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données (RGPD), la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 prévoit un encadrement par décret en Conseil d'État des conditions d'utilisation du NIR par les banques et les assureurs, pris après avis motivé et publié de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Ce décret prendra le relais d'une autorisation de la CNIL datant de 2014, qui restreint la collecte du NIR par les sociétés d'assurance à quelques cas et ne permet pas son utilisation pour la fiabilisation de leurs fichiers.

³² En particulier les bons de caisse, les parts sociales des entreprises, les titres nominatifs détenus par les émetteurs et les contrats de prévoyance incluant des garanties hors assurance-vie.

³³ Aussi appelé « numéro de sécurité sociale ».

La Cour a déjà souligné en 2013 que l'accès au NIR, sous certaines conditions de confidentialité et de sécurité à imposer aux organismes utilisateurs, pourrait entraîner des progrès dans la prévention de la déshérence. Il constitue le moyen le plus fiable pour lever les doutes sur l'identification des clients en cas d'homonymie, de modification du nom d'usage ou de changement de prénom. Pour autant, son utilisation ne réglerait pas les difficultés de traitement des stocks de contrats anciens, pour lesquels l'assureur n'a jamais collecté le NIR, ni l'identification des décès non enregistrés dans le RNIPP³⁴.

2 - Un gisement de déshérence potentielle à prendre en compte : les contrats de retraite supplémentaire

La loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi Sapin 2 », a renforcé l'obligation d'information des assureurs vis-à-vis des titulaires de contrats de retraite supplémentaire : à compter de l'âge légal de départ à la retraite, ces derniers doivent être informés annuellement de la possibilité de liquider les prestations prévues par leur contrat.

Du point de vue de la prévention de la déshérence, l'articulation de ces dispositions avec celles de la loi du 13 juin 2014 est imparfaitement assurée. En effet, la loi Eckert ne traite que des contrats comportant un terme³⁵, point de départ des obligations de règlement des assureurs. Or, les contrats de retraite supplémentaire sont sans terme et prévoient en outre pour la plupart une sortie sous forme de rente viagère. Ces caractéristiques ont deux effets : d'une part, ils ne font pas l'objet de recherche de bénéficiaires³⁶; d'autre part, si le décès n'est pas connu de l'assureur, la créance n'est jamais éteinte et les fonds correspondants ne sont pas transférés à la Caisse des dépôts.

Dans son rapport au Parlement³⁷, l'ACPR a estimé à 13,3 Md€ les capitaux constitutifs de rentes non liquidées après l'âge légal de 62 ans au 31 décembre 2016 et proposé des solutions visant à favoriser leur règlement.

³⁴ Le RNIPP n'est pas exhaustif pour les personnes nées avant 1946 et décédées avant 1972 ni pour les décès survenus à l'étranger.

³⁵ Terme explicite ou décès de l'assuré.

³⁶ Hormis en cas de décès de l'assuré connu de l'assureur et à condition que le contrat comporte une clause de réversion.

³⁷ ACPR, Contrats d'assurance-vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle, 24 mai 2018.

L'absence de liquidation de ces contrats n'est pas systématiquement assimilable à de la déshérence car elle peut correspondre à un choix de l'assuré : celui-ci peut, par exemple, volontairement reculer la date de liquidation pour accroître le montant de sa rente. Caractériser la déshérence de ces contrats est donc plus difficile. Toutefois, ils sont exposés à un fort risque de déshérence en raison de certaines spécificités comme l'absence de terme à la relation contractuelle ou, s'agissant des contrats collectifs à adhésion obligatoire, la méconnaissance par l'assuré de l'existence de ses droits. En outre, la déshérence pourra également provenir de bases de données encore plus lacunaires que pour les contrats individuels, avec impossibilité d'identifier et de retrouver le bénéficiaire. La loi du 13 juin 2014 n'a pas envisagé ce cas.

Ce sujet important mérite à soi seul un dispositif adapté. La fixation pour les contrats de retraite supplémentaire d'un terme par défaut, à partir duquel les assureurs seraient soumis à l'obligation de recherche des bénéficiaires prévue par la loi, constitue une première étape. Une voie d'action complémentaire, qui nécessiterait une analyse approfondie, pourrait concerner les possibilités d'échange d'informations entre les assureurs et le groupement d'intérêt public (GIP) Union retraite³⁸.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

L'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2014 constitue un progrès indéniable par la mobilisation qu'elle a suscitée chez tous les acteurs, banques, assureurs et Caisse des dépôts et consignations. Les premiers résultats dans la restitution d'avoirs non réglés jusqu'alors sont encourageants. Pour autant, le bilan quantitatif doit être conforté, notamment du côté du secteur bancaire qui n'a pas les mêmes obligations de recherche des bénéficiaires que le secteur des assurances.

Le dispositif n'a pas encore atteint son « régime de croisière ». Les résultats des deux premières années de traitement par les banques et les assureurs et les sommes conservées par la Caisse des dépôts tendent à montrer que l'apurement des stocks anciens n'est pas terminé et que l'érosion est lente.

La loi devait s'appliquer à l'ensemble des produits d'assurance-vie et des produits d'épargne (sauf exceptions expressément prévues). La pratique montre des difficultés d'application dans certains cas, nécessitant

³⁸ L'Union Retraite, GIP qui réunit les organismes de retraite obligatoire, de base et complémentaire, est notamment chargée de la mise en œuvre du droit à l'information retraite.

des ajustements législatifs ainsi que des améliorations dans les processus internes de gestion des banques et des assureurs.

En outre, une réflexion a été ouverte sur le traitement de la déshérence de produits financiers qui n'avaient pas été envisagés au moment de l'élaboration de la loi. Ainsi, des décisions devront traiter le cas des contrats de retraite supplémentaire, qui représentent un volume significatif de déshérence potentielle. Plus globalement, l'innovation constante en matière de produits d'épargne financière appelle la vigilance de l'État. Celui-ci devra veiller à ce que tout texte créant de nouveaux produits inscrive dès l'origine les dispositions relatives à leur déshérence pour ne pas avoir à réaménager périodiquement les dispositions de la loi de 2014.

En conséquence, la Cour formule les recommandations suivantes :

- 1. (Caisse des dépôts et consignations) : développer les fonctionnalités et l'ergonomie du site Ciclade afin de faciliter la recherche par les épargnants des avoirs transférés ;*
 - 2. (Caisse des dépôts et consignations) : optimiser les processus de traitement interne des demandes des usagers pour raccourcir les délais de restitution des avoirs ;*
 - 3. (Direction générale du Trésor) : préparer les évolutions législatives permettant de préciser les produits inclus dans le périmètre de la loi du 13 juin 2014 et prévoir une disposition rendant obligatoire un compte rendu annuel des établissements bancaires à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ;*
 - 4. (Direction générale du Trésor) : définir les modalités d'application de la déshérence aux contrats d'assurance-vie de retraite supplémentaire.*
-

Réponses

Réponse du ministre de l'économie et des finances	34
Réponse du ministre de l'action et des comptes publics.....	35
Réponse du gouverneur de la Banque de France, président de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution.....	36
Réponse du directeur général de la Caisse des dépôts et consignations ...	36

Destinataires n'ayant pas observation

Présidente de la commission de surveillance de la Caisse des dépôts et consignations
Directeur général de CNP Assurances – par intérim
Président du directoire de La Banque Postale

RÉPONSE DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Le document que vous avez soumis à mon attention porte une appréciation globale élogieuse sur la mise en œuvre de la loi du 13 juin 2014, soulignant que le double objectif qui lui avait été fixé, de protection des épargnants et de mise en conformité des établissements financiers a largement été atteint. Votre rapport souligne la forte mobilisation de l'ensemble des acteurs impliqués (État, ACPR, AMF, établissements bancaires et assureurs, Caisse des dépôts et consignations) qui ont su mettre en place, dans des délais contraints, les procédures prévues par la loi.

À la lumière de ces appréciations générales, que je partage pleinement, je souhaiterais apporter quelques observations sur les différentes recommandations qui figurent dans votre insertion :

- *S'agissant des préconisations relatives à l'amélioration des fonctionnalités de la plateforme « Cyclade » développée par la Caisse des dépôts et consignations (CDC) et à la nécessité d'optimiser les processus de traitement afin de raccourcir les délais de restitution des sommes à leurs ayants droit, je m'associe pleinement à vos conclusions, tout en observant qu'il appartient d'abord à la CDC d'en tirer les conséquences et de mettre en œuvre, le cas échéant, les améliorations que vous suggérez.*
- *S'agissant de la recommandation invitant la CDC à prendre sans délai un arrêté prévoyant une rémunération raisonnable des sommes qui ont été déposées dans cet établissement dans le cadre de la loi du 13 janvier 2014, le principe d'une rémunération de ces sommes est en effet posé par les textes législatifs et réglementaires, et participe pleinement de l'objectif de protection des épargnants poursuivi par la loi. De surcroît, au regard du volume des sommes transférées à la CDC et de leur rythme d'écoulement qui reste, à ce stade, limité, le principe d'une rémunération des dépôts apparaît parfaitement conciliable avec celui d'une couverture des frais de gestion du dispositif par la CDC, y compris en tenant compte des moyens supplémentaires que cet établissement a dû mobiliser pour traiter les demandes de restitution. Je note que la Commission de surveillance de la CDC a examiné un projet d'arrêté fixant un taux de 0,3 %. Ce montant me semble devoir être réexaminé périodiquement en fonction de l'évolution des taux de marché et adapté, le cas échéant, afin de tenir compte du rythme d'écoulement des sommes collectées aujourd'hui imparfaitement appréhendé.*

- *S'agissant des pistes d'évolution de la loi évoquées par le rapport, qui pourraient permettre de préciser certaines de ses dispositions ou d'étendre son périmètre, je prends acte des recommandations invitant mes services à étudier les clarifications et évolutions possibles, notamment concernant les titres au nominatif pur, dont la tenue de compte est assurée par les émetteurs, et des contrats d'assurance prévoyant une sortie en rente. Des évolutions législatives pourront ainsi être envisagées, après expertise approfondie, sur ces différents points, ainsi que sur d'autres (bons de caisse, plans d'épargne pour la retraite collectifs et plans d'épargne inter-entreprises, liquidation des titres non cotés). Il ne me paraît cependant pas opportun, à ce stade, de prévoir une obligation de compte rendu annuel des établissements bancaires sur leurs stocks de comptes inactifs à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. En effet, l'article R. 312-21 du code monétaire et financier dispose que les établissements bancaires doivent publier dans un rapport annuel ou sur un autre document durable, facilement accessible, le nombre de comptes inactifs ouverts dans leurs livres et le montant total des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes, ainsi que le nombre de comptes dont les dépôts et avoirs déposés à la CDC et enfin, le montant total des dépôts et avoirs ainsi déposés. Les obligations de transparence des établissements bancaires apparaissent suffisamment précises et les manquements constatés peuvent faire l'objet de sanctions.*
-

RÉPONSE DU MINISTRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

L'insertion ainsi que les recommandations qui y figurent n'appellent pas d'observations de ma part, à l'exception du point suivant.

L'extrait que vous m'avez communiqué mentionne que la Caisse des dépôts et consignations recherche des ajustements pour faciliter le traitement de certains avoirs en déshérence, dont certains appellent une étude de la part de l'administration qui n'a pas encore abouti, notamment en ce qui concerne l'accès au fichier des comptes bancaires (FICOBA).

Je peux vous indiquer que les services de la direction générale des finances publiques en charge de l'instruction des demandes d'accès à FICOBA n'ont fait l'objet d'aucune saisine de la part de la Caisse des dépôts et consignations sur ce point et, par suite, n'ont pas, à ce stade, engagé d'étude à ce titre.

**RÉPONSE DU GOUVERNEUR
DE LA BANQUE DE FRANCE, PRÉSIDENT DE L'AUTORITÉ
DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION**

Tout d'abord, l'accent est mis sur la forte mobilisation des acteurs, notamment celle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ce qui me paraît particulièrement positif.

Ensuite, je note que les actions mises en œuvre par les organismes ont porté leurs fruits (détection et règlement de contrats ; réactivation de comptes), même si les efforts des professionnels doivent être maintenus pour éviter la reconstitution de stocks.

Les questions de déshérence continuent à mobiliser l'ACPR, tant en ce qui concerne le secteur des assurances, pour lequel nous avons publié un rapport portant spécifiquement sur la retraite supplémentaire, identifiant les difficultés rencontrées sur ces portefeuilles, qu'en ce qui concerne le secteur bancaire, pour lequel des contrôles ont été menés en 2018. Après une première enquête réalisée en 2017 et présentée lors de la conférence du contrôle annuelle de l'autorité. À cet égard, de nouvelles actions sur le sujet spécifique de l'épargne seront réalisées en 2019.

**RÉPONSE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE LA CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS**

Un dispositif opérationnel

Je note avec satisfaction que « La Cour a constaté que les chantiers ont été menés à bien dans les délais requis » et que « (...) L'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2014 constitue un progrès indéniable par la mobilisation qu'elle a suscitée chez tous les acteurs ».

En effet, la Caisse des dépôts, aux côtés des autres acteurs de la place, a mobilisé ses moyens et ses équipes pour que l'ensemble du dispositif soit mis en place à la date fixée par la loi et a ainsi mis en service dans les délais impartis le système de réception des avoirs en déshérence, le dispositif de recherche et, le cas échéant, de traitement des demandes de restitution de ces avoirs.

Une orientation client affirmée

Le 2 janvier 2017, la Caisse des dépôts a ouvert le site cyclade.fr, un service en ligne conçu en lien avec les utilisateurs et en associant les associations de consommateurs.

Ce service en ligne permet de rechercher gratuitement les sommes issues d'assurance-vie et de comptes inactifs transférés à la Caisse des dépôts, conformément aux obligations de publicité prévues par la loi. La recherche s'effectue sur la base des données transmises par les établissements financiers à la Caisse des dépôts, à partir du nom du titulaire ou du souscripteur, de son prénom, de sa nationalité, de sa date de naissance et, le cas échéant, de sa date de décès. À fin septembre 2018, 1,5 million de recherches ont été effectuées sur le site et plus de 125 000 demandes de restitution ont été reçues, ce qui témoigne du bien-fondé du dispositif.

En appui du site, un centre de contacts a été mis en place, permettant d'apporter assistance et information aux demandeurs. À fin septembre 2018, il a reçu plus de 120 000 appels téléphoniques et 30 000 courriels.

La Cour a relevé que « de nombreux chantiers de fiabilisation sont actuellement poursuivis par les banques et les assureurs ». La capacité de la Caisse des dépôts à restituer les fonds dépend, en effet, fortement de la complétude et de l'exactitude des données réglementaires fournies par les établissements financiers et elle s'engage, concomitamment à ces chantiers, à poursuivre sa démarche d'optimisation des parcours clients afin de faciliter les recherches.

L'optimisation de la gestion

La Caisse des dépôts a mis en œuvre une gestion dématérialisée, adaptée aux volumétries traitées.

Les demandes de restitution par courrier sont marginales (9 %) et ont vocation à rester à disposition des demandeurs ne disposant pas d'internet. Elles portent aussi sur les demandes des personnes morales ou des associations ou sur certains produits, tels les bons de capitalisation pour lesquels le développement de services en ligne spécifiques n'est pas justifié au regard du volume actuel des demandes. Une piste a été identifiée qui permettrait d'aligner le traitement des courriers sur celui des demandes sur le site Ciclade : la numérisation systématique des courriers à l'entrée et l'intégration de ces demandes dans l'outil de gestion.

S'agissant des procédures de traitement et de contrôle, elles ont été adaptées au regard de l'expérience acquise. Toutefois, afin d'améliorer le délai de réponse aux demandes de restitution dont le nombre a largement dépassé les estimations, un chantier continu d'optimisation des « process de gestion » a été engagé.

En outre, la Caisse des dépôts échange régulièrement avec la Direction générale du Trésor sur des demandes d'évolutions législatives et réglementaires qui permettraient aussi de simplifier la gestion et réduire les délais de traitement.

La protection de l'épargne et le taux de rémunération des dépôts

La Caisse des dépôts est chargée par la loi de protéger les sommes qui lui sont confiées et de garantir la restitution de ces dépôts aux bénéficiaires ou à l'État.

Elle ne facture aucun frais, ni aucune commission de quelque nature que ce soit au titre de la gestion, de la conservation et de la restitution des dépôts, ce qui revêt un caractère protecteur pour les épargnants et leur garantit la restitution de l'intégralité du capital déposé.

Il est important de rappeler que le dépôt à la Caisse des dépôts des sommes provenant des comptes bancaires inactifs, des plans d'épargne entreprise et des contrats d'assurance-vie en déshérence met un terme aux contrats et comptes dont elles sont issues.

En cohérence avec la recommandation émise par la Cour et après avis favorable de la Commission de surveillance en date du 21 novembre 2018, la Caisse des dépôts propose de fixer à 0,30 % le taux de rémunération des sommes déposées à la Caisse des dépôts. Ce taux résulte de la convergence : (i) d'une approche par l'actif consistant à évaluer le taux de remplacement de ces dépôts, déduction faite des frais de gestion supportés par la Caisse des dépôts (ii) d'une approche par le passif basée sur les taux de rémunération de ces dépôts avant leur transfert à la Caisse des Dépôts.

L'extension du périmètre des avoirs en déshérence

Ainsi que la Cour le précise : « Le dispositif n'a pas encore atteint son régime de croisière » et « La loi devrait s'appliquer à l'ensemble des produits d'assurance-vie et des produits d'épargne (sauf exceptions explicitement prévues). La pratique montre des difficultés d'application dans certains cas, nécessitant des ajustements législatifs ainsi que des améliorations dans les processus internes de gestion des acteurs professionnels ».

La Caisse des dépôts appelle de ses vœux la clarification du périmètre au regard des sollicitations nombreuses des parties prenantes et demande des évolutions législatives et réglementaires ayant pour objectif de faciliter la restitution aux bénéficiaires. Certaines demandes de restitution soulèvent en effet des problématiques d'interprétation de la législation. La Caisse des Dépôts rappelle que la restitution ne peut s'effectuer qu'en capital. Elle n'a pas la qualité d'assureur et ne saurait verser des rentes comme prévu au terme de certains produits.

La Caisse des dépôts attire l'attention de la Cour sur la nécessité d'un délai de mise en œuvre d'un élargissement du périmètre de la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et contrats d'assurance-vie en déshérence, compte tenu de prérequis

réglementaires et organisationnels. Un calendrier de mise en œuvre intégrant un délai de préparation des acteurs de la place est en effet nécessaire, comprenant notamment une estimation de la volumétrie attendue et de la charge unitaire de traitement des demandes de restitution. Une phase projet avec les établissements financiers et de nouveaux développements informatiques seront nécessaires pour accueillir dans des conditions satisfaisantes ces nouveaux produits, garants de la fluidité des parcours des demandeurs et des délais de restitution maîtrisés.
