

## Mise en conformité de la distribution de contrats d'obsèques

Juin 2024

Dans un communiqué de presse datant du 3 novembre 2023, l'ACPR a indiqué avoir constaté de nombreux manquements dans l'application de la recommandation de 2021 sur la distribution d'assurances obsèques. En ce sens, l'ACPR a mené 300 visites mystères chez un panel de 16 réseaux de distributions représentatifs.

### L'enquête de l'ACPR :



#### RÉSEAUX CIBLÉS

- 4 réseaux bancaires
- 8 réseaux de salariés et agents généraux d'organismes d'assurance
- 4 réseaux de pompes funèbres



#### THÉMATIQUES ÉVALUÉES

- ✓ Questionnement
- ✓ Information
- ✓ Proposition commerciale et devoir de conseil



#### MÉTHODOLOGIE

Exemple de critères	Réponses possibles	Score
Vous informe-t-on de la nature du contrat?	Oui	1 pt
	Non	0 pt

$$\text{Score} = \frac{\text{Nombre de "bonnes réponses"}}{\text{Nombre de critères évalués}} \times 100$$



#### MANQUEMENTS IDENTIFIÉS

- Un défaut de connaissance clients et de leurs objectifs
- Une information insuffisante délivrée aux clients
- Un défaut de personnalisation du conseil



Le coût des obsèques pour une inhumation s'établit en **moyenne à 3 815 €**. En réponse à son coût élevé, l'assurance obsèques permet de soulager financièrement les proches au moment du décès et en particulier ceux en prestation, de spécifier sa préférence en matière de services funéraires. En chiffres, 500 000 contrats souscrits chaque année et 5 millions de détenteurs au total (pour 1,5 milliard d'euros de cotisations)<sup>(1)</sup>

2 typologies de contrats d'assurances obsèques :

### Le contrat en capital

### Le contrat en prestations (ou appelé convention obsèques)

#### Principe

- Permet de laisser à ses proches un capital variable (entre 3000 et 10 000€ en général) destiné à couvrir totalement ou partiellement les frais d'obsèques.
- Possibilités d'ajouter des clauses prévoyant le rapatriement du corps ou le transport de certains membres de la famille par exemple.
- Distributeurs : banque, mutuelle, ou compagnie d'assurance

*Assimilable à un contrat d'assurance vie qui ne prend en charge que le financement des funérailles du défunt.*

- Permet de régler à avance tous les détails de ses obsèques : du paiement à l'organisation (produits et prestations funéraires que l'opérateur funéraire s'engage à réaliser)
- Choix ou non de la pompe funèbre
- Distributeur : pompes funèbres

*Il se distingue ainsi du contrat en capital qui ne gère « que » l'aspect financier*

#### Principales caractéristiques

- Seuls les montants dépassant le prix des obsèques peuvent être utilisés à la guise du bénéficiaire du contrat
- Peut comprendre un délai de carence compris entre 1 et 3 ans, appelé aussi délai d'attente.
- Certains contrats obsèques ont une limite d'âge de souscription

- Peut comprendre un délai de carence compris entre 1 et 3 ans, aussi appelé délai d'attente.
- Certains contrats obsèques ont une limite d'âge de souscription

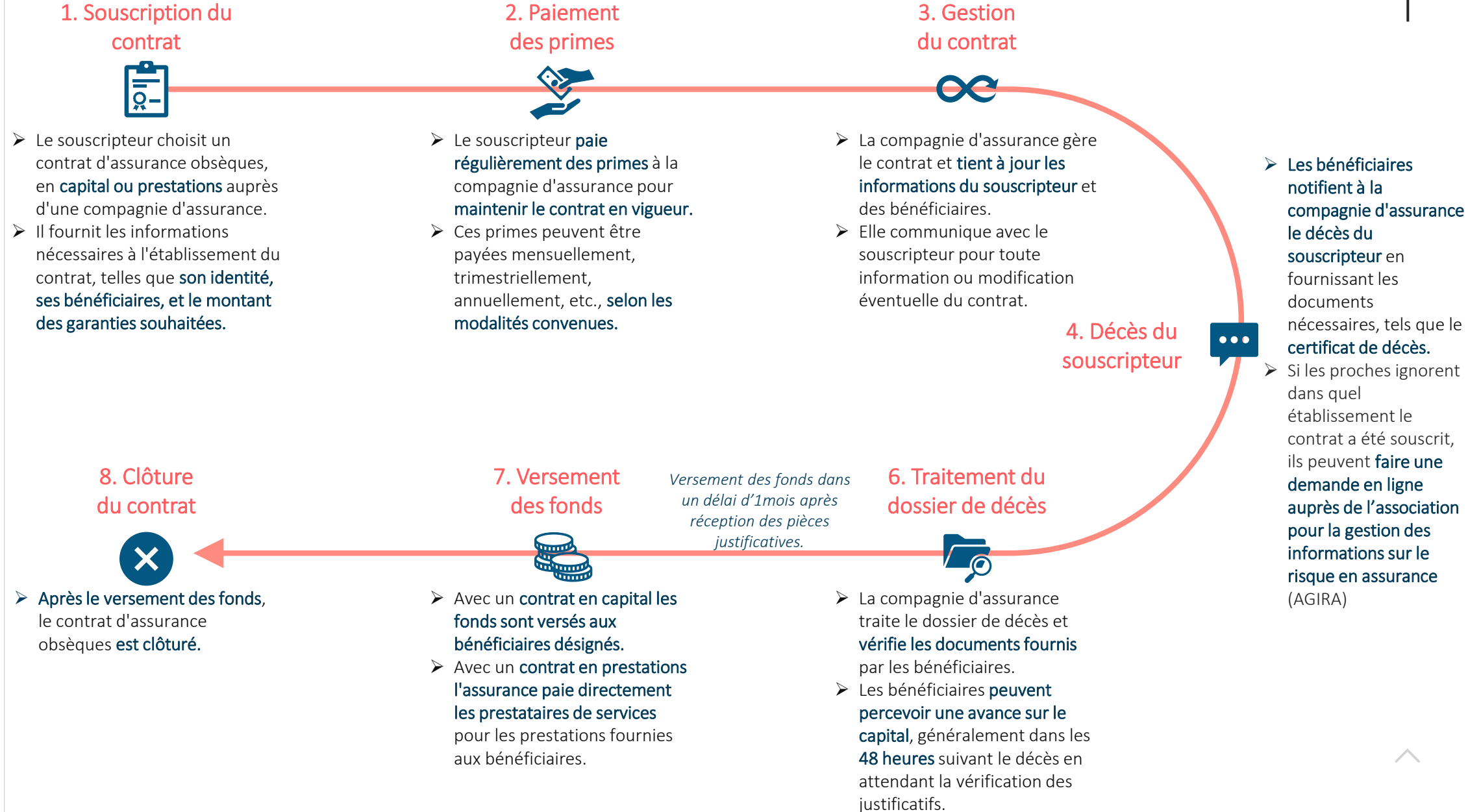
#### Cotisation et Dénouement

- Prime unique
- Primes périodiques sur une période définies
- Prime viagère (jusqu'au décès)
- Au décès de l'assuré, versement d'un capital déterminé **au bénéficiaire désigné dans le contrat**

- Prime unique
- Primes périodiques sur une période définies
- Prime viagère (jusqu'au décès)
- Au décès de l'assuré, versement du capital à l'opérateur funéraire pour payer la prestation

Le contrat obsèques en capital représente actuellement 78 % des souscriptions en France (selon la Fédération française de l'assurance)

(1) Contrats d'assurances obsèques - Ces pièges dans lesquels il ne faut pas tomber - Actualité - UFC-Que Choisir





### Principales défaillances observées par l'ACPR

### Impacts

#### Questionnement

- Insuffisance dans la collecte des informations concernant la situation financière et familiale : opportunité ou non de rédiger une clause bénéficiaire personnalisée, capacités financières du client
- Insuffisance dans la collecte des objectifs clients : organiser leurs obsèques (inhumation/crémation, modèle de cercueil...) ou seulement les financer ; montant à allouer aux obsèques



- Evolution du parcours de souscription pour intégrer de nouvelles questions
- Évolution du SI pour stocker les informations
- Restitution des choix du client au moment de la mise en œuvre du contrat
- Formation des conseillers en contact avec les clients

#### Information pré-contractuelle

- Manquement à la présentation des caractéristiques essentielles du contrat obsèques notamment :
  - le capital garanti n'est utilisé que pour financer les obsèques
  - possibilité qu'il soit insuffisant pour couvrir l'intégralité des frais d'obsèques,
  - les limites de garantie
  - délai de versement du capital (qui peut impliquer une nécessité d'effectuer une avance de fonds)
  - Libre choix de l'opérateur funéraire
  - existence ou non d'un délai de carence
  - Rachat possible et conditions associées



- Revue des éditiques
- Revue des fiches conseils sur lequel s'appuie le discours client
- Formation des conseillers en contact avec les clients

#### Documentation et devoir de conseil

- Absence du rappel sur les « fiches conseil » de la faculté de prélever des fonds directement sur le compte bancaire du défunt pour régler les frais d'obsèques
- Absence de personnalisation du conseil n'expliquant comment le contrat proposé répond spécifiquement aux besoins de l'assuré



- Complétion des fiches conseils
- Revue de la restitution sur le devoir de conseil



L'ACPR a annoncé qu'en 2024, elle procéderait à des contrôles de l'application de la recommandation 2015-R-02. Mener les travaux de mise en conformité permettrait d'éviter d'être sanctionner mais également :



## Meilleur service client

- **Un meilleur conseil client** grâce à une meilleure connaissance de sa situation financière et de ses besoins
- **Une anticipation possible pour les clients sur des avances de fonds potentielles ou une couverture non totale des frais** etc.
- **Des bénéficiaires clairement identifiés et sachant les démarches à suivre**



## Optimisation des processus

- Une revue des processus notamment **pour réduire les délais de versements du capital aux héritiers** et simplifier les démarches  
*(ex : le bénéficiaire s'adresse au conseiller habituel qui n'a pas les informations et l'oriente vers le service successions etc.)*



## Amélioration de l'image de marque

- **Amélioration de son image de marque** et être perçu comme une entreprise responsable et soucieuse du bien-être de ses assurés.
- **Réduction des risques de litiges** : offrant un conseil plus personnalisé et en informant correctement les clients, l'assureur réduit les risques de litiges liés à une mauvaise compréhension des termes du contrat ou à des attentes non satisfaites.

## Comment Aurexia peut vous accompagner ?

130 experts de la banque et de l'assurance à même de vous accompagner sur toutes les phases de vos projets : étude d'opportunité, cadrage d'impact, pilotage et mise en œuvre, accompagnement au changement et déploiement.



### Etude d'opportunité business

Benchmark de marché, analyse de portefeuille, définition et mise en œuvre de stratégie Défensives / Offensives



### Optimisation de processus

Distribution/ Souscription/ Vie du contrat / Sinistre



### Mise en conformité réglementaire

Analyse d'impacts & Mise en œuvre des travaux



### Offre/Produit

Benchmark de marché, création/Modification de produit intégrant les nouveaux enjeux du marché



### Partenariats

Stratégie & Définition de modèle de partenariat possible



### Pilotage de performance en adéquation avec vos objectifs

Définition, spécification et mise en œuvre de vos KPI et tableaux de bord



# Contactez-nous pour plus d'informations



**Geoffroy VUATRIN**

Partner

[geoffroy.vuatrin@aurexia.com](mailto:geoffroy.vuatrin@aurexia.com)

+33 (0) 6 24 76 04 48



**Guillaume DU CHALARD**

Senior Manager

[guillaume.duchalard@aurexia.com](mailto:guillaume.duchalard@aurexia.com)

+33 (0)6 65 01 16 05







# Aurexia

---

Bringing value, together