

SESSION 2014

**AGRÉGATION
CONCOURS EXTERNE**

**Section : ÉCONOMIE ET GESTION
Option : PRODUCTION DE SERVICES**

**ÉTUDE DE CAS SUR LA GESTION DES
ENTREPRISES ET DES ORGANISATIONS**

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

Les dossiers suivants sont proposés à votre réflexion ; ils peuvent être étudiés de façon indépendante :

Dossier 1 : Les fondamentaux de l'assurance

Dossier 2 : La qualité du service en bancassurance

Dossier 3 : La gestion des contrats d'assurance-vie

L'étude s'appuie sur des éléments d'une situation réelle. Pour des raisons de confidentialité, les dénominations de l'établissement et des clients concernés, les produits et les données numériques ont été modifiées et simplifiées.

Le sujet comporte les annexes suivantes :

DOSSIER 1

- Annexe 1 Extrait du rapport annuel de la FFSA
- Annexe 2 Application technique de division des risques et notion de co-assurance
- Annexe 3 Illustration calcul de primes

DOSSIER 2

- Annexe 4 Synthèse de l'enquête satisfaction de la banque LUCHAT
- Annexe 5 Attentes des clients en fonction de leur attitude vis-à-vis de leur banque
- Annexe 6 Engagements de service de la MACIF en assurance dommages
- Annexe 7 Différentes causes d'attrition
- Annexe 8 Réclamation et médiation au Crédit Coopératif
- Annexe 9 Recommandations de l'ACPR en matière de traitement des réclamations
- Annexe 10 Hausse des incivilités, conséquences de la crise ?
- Annexe 11 Point sur la médiation bancaire : extrait article de la revue Banque

DOSSIER 3

- Annexe 12 Article : Assurance-vie : « Quel rendement en 2013 ? »
- Annexe 13 Informations pratiques client A
- Annexe 14 Informations pratiques client B
- Annexe 15 Informations pratiques client C
- Annexe 16 Fiscalité des contrats d'assurances-vie
- Annexe 17 Grille de calcul des droits de succession
- Annexe 18 Aide aux calculs : tables financières

Contexte général du cas :

La Banque LUCHAT est présente en Lorraine, depuis 1797 ! Plus de 200 ans d'existence qui en font la doyenne des banques sur la région et une des plus anciennes en France... mais certainement pas la moins dynamique ! C'est une banque familiale rattachée actuellement à un grand groupe bancaire français.

A la Banque LUCHAT, toutes les équipes s'engagent aux côtés des clients pour les accompagner dans la réalisation des projets qui leur tiennent à cœur. Les chargés de clientèle sont là pour conseiller et guider les clients, le plus efficacement possible.

La Banque LUCHAT suit également les projets professionnels pour orienter au mieux dans tous les choix stratégiques, et permettre de pérenniser et développer les entreprises de la région.

Les conseillers privés, des experts en la matière, proposent de véritables services d'ingénierie patrimoniale et aident la clientèle dans le choix des meilleurs placements pour faire fructifier le patrimoine des particuliers et des professionnels, mais aussi trouver les solutions aux questions de préparation de la retraite ou encore de transmission du patrimoine..

La Banque LUCHAT, souhaite, en permanence, développer avec, chacun de ses clients, une relation privilégiée et vise à améliorer, au quotidien, la qualité de sa relation-client.

C'est dans ce contexte que cette banque lance un grand projet de diversification, en ajoutant r les produits d'assurance à sa gamme de produits. Elle va donc lancer une campagne d'information auprès de ses clients et de formation de ses salariés dans le respect de sa politique générale.

DOSSIER 1 : Les fondamentaux de l'assurance

La fonction de Directeur d'agence vous conduit à présenter à l'équipe commerciale les éléments fondamentaux de l'assurance afin de donner une culture de base concernant cette activité.

Le programme de la prochaine journée de formation des chargés de clientèle est le suivant :

- La notion d'assurance
- Les risques en assurance
- La réglementation et le contrat d'assurance

A partir des annexes 1 à 3

I - La notion d'assurance :

- 1.1.1 Indiquer l'idée qui a donné naissance à l'assurance et préciser les techniques mises en œuvre pour faire face aux aléas de l'existence.
- 1.1.2 Préciser en quoi le secteur de l'assurance se caractérise par l'inversion du cycle de production et les conséquences de cette situation.
- 1.1.3 A partir d'un schéma recenser les différentes catégories d'assurances et les caractéristiques de chacune de celles-ci.

II - Les risques en assurance

- 1.2.1 Décrire et analyser le rôle des assureurs en matière de prévention.
- 1.2.2 En 20 lignes maximum réaliser une présentation des techniques de division des risques par les assureurs.
- 1.2.3 A partir de la situation reprise en annexe 2, calculer la prime revenant à l'apériteur et réaliser un tableau présentant le partage des primes et des règlements de sinistres dans l'hypothèse d'un sinistre partiel de 500 000 € et d'un sinistre total.

III - La réglementation et le contrat d'assurance

- 1.3.1 Après avoir rappelé le principe de la réglementation des activités de l'assurance, présenter le cadre juridique en abordant le code des assurances, le droit européen des assurances, les codes de la mutualité et de la Sécurité sociale et les assurances obligatoires.
- 1.3.2 Indiquer en quoi le contrat d'assurance est un contrat de bonne foi et préciser les conséquences d'une fausse déclaration.
- 1.3.3 A partir des éléments en annexe 3, calculer la cotisation totale à payer par l'assuré en faisant apparaître la cotisation pure, la cotisation nette et la cotisation TTC.

DOSSIER 2 : La qualité de service

A partir des annexes 4 à 11

I - L'évaluation de la satisfaction-client

- 2.1.1 Dans la banque LUCHAT, la satisfaction des clients particuliers est évaluée deux fois par an. Le questionnaire (annexe 4) comprend, outre une question portant sur la satisfaction globale du client, un questionnaire portant sur 22 critères. Discuter le choix des critères retenus
- 2.1.2 On vous demande de présenter les résultats de l'enquête de satisfaction (annexe 4) en comité de direction. Présenter au moins un cadre théorique précis permettant de définir les axes d'améliorations de la qualité prioritaires à partir des indicateurs utilisés pour évaluer la satisfaction des clients
- 2.1.3 En vous appuyant sur une représentation graphique des résultats de l'enquête de satisfaction, destinée à offrir une aide à la décision, exposer les axes d'amélioration de la qualité prioritaire.

II - Promouvoir la qualité de service

Dans le contexte de diversification vers les produits de Bancassurance, la direction stratégique de la banque LUCHAT a choisi comme axe de différenciation et de communication majeur la qualité de son service.

Elle s'interroge sur la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie. En particulier, elle réfléchit sur l'opportunité de mettre en place et communiquer des « engagements de service » pour promouvoir les nouveaux produits de Bancassurance, à l'image du groupe MACIF (annexe 6).

- 2.2.1 Définir la notion d'engagement de services. Quelles sont les propriétés recherchées d'un engagement de service ?
- 2.2.2 Indiquer par quels mécanismes et à quelles conditions, la mise en place d'engagements de service peut contribuer à la satisfaction des clients.
- 2.2.3 Analyser les avantages et les inconvénients de la mise en place d'engagements de service pour lancer une nouvelle activité.

III - Traitement des réclamations

- 2.3.1 Quels sont les enjeux du traitement des réclamations dans les services ? Montrer les spécificités de cette question dans la banque de détail.
- 2.3.2 Les recommandations de l'ACPR (annexe 9) insistent sur la nécessité de « mettre en place un suivi des réclamations ». Analyser les implications techniques et organisationnelles de cette recommandation.
- 2.3.3 De nombreuses banques communiquent sur le principe du chargé de clientèle ou conseiller clientèle comme « contact privilégié » en cas de réclamation (annexe 8). Analyser les avantages et les inconvénients d'une décentralisation du traitement des réclamations.

DOSSIER 3 : La gestion des contrats d'assurance-vie

Incontournable aujourd'hui dans la gestion de patrimoine moderne, l'assurance vie est bien plus qu'un placement. Elle est la réponse à plusieurs objectifs :

- préparer et optimiser sa succession,
- faire fructifier un capital en toute sécurité ou en profitant des marchés financiers,
- garantir un prêt, etc.

Toujours en recherche de solutions modernes et performantes, la Banque LUCHAT propose des contrats sur mesure adaptés à chacun de ces objectifs, que ce soit via un contrat classique d'assurance vie, un contrat de capitalisation ou même un produit spécifique « épargne-retraite ».

Les Conseillers Privés ont pour mission d'accompagner les clients dans la rédaction de la clause bénéficiaire, primordiale dans la gestion des contrats (clause classique ou démembrement de celle-ci, adhésion conjointe, etc).

La Banque LUCHAT propose ces multiples possibilités avec deux partenaires prestigieux :

- **FORTUNETTI PATRIMOINE**
- **ASSURANCES FINANCIAL DE GESTION**

Votre banque souhaite profiter du lancement de sa nouvelle activité dans le domaine de l'assurance, pour organiser une campagne de promotion **des produits d'assurance-vie**. Cette gamme de produits, très appréciée de vos clients, sera ainsi valorisée, grâce à divers « accélérateurs » des ventes.

Vous allez confier une partie de la mise en place de cette campagne à un jeune apprenti, étudiant en licence professionnelle « banque et assurance ». Il va pouvoir approfondir ses connaissances sur ce produit. Il sera également chargé de traiter plusieurs dossier-clients, afin de mettre en pratique ses connaissances. Vous préparez à son intention, divers documents sur le sujet.

A partir des annexes 12 à 18

I - Pourquoi choisir l'assurance-vie ?

- 3.1.1 Comment peut se définir un contrat d'assurance-vie ? Dans la classification des produits d'assurance, où se place ce produit ?
- 3.1.2 Quelles différences existe-t-il entre un contrat d'assurance-vie et un contrat d'assurance-décès ?
- 3.1.3 Quels en sont les principaux atouts de ce placement, qui en font « Le produit d'épargne préféré des Français ? »

II - La constitution de l'épargne

- 3.2.1 Présenter de façon synthétique la différence entre les deux types de contrats qui peuvent être proposés à un client :
 - le contrat mono support en euros
 - et le contrat en unités de compte.Quels sont les paramètres pris en compte pour évaluer le rendement d'un fonds en € ?

- 3.2.2 Préparer l'entretien avec le client A (annexe 13), qui vous a demandé de faire des simulations chiffrées avant l'ouverture d'un produit d'assurance-vie :
- Quel sera le montant du capital acquis dans l'hypothèse 1 ?
 - Evaluer la fiscalité à supporter par votre client (célibataire) en cas de retrait total au bout de 4 ans. Même question à l'échéance des 8 ans.
 - Pour faire face à un projet immobilier de 80 000 €, au terme de 10 ans, combien votre client devrait-il placer dans les mêmes conditions ?
 - Dans l'hypothèse 2, de quel capital pourra disposer votre client à l'échéance ?
- 3.2.3 Conseiller les clients B (annexe 14) qui ont, besoin de liquidités pour acheter un appartement à leur fille, en leur proposant :
- Un bilan de leurs contrats d'assurance-vie
 - Une solution chiffrée de rachat sur les deux contrats. Justifier la proposition.

III - La transmission de l'épargne

- 3.3.1 Après avoir défini, la notion de clause bénéficiaire, dresser une liste des conseils à donner au client pour rédiger cette clause.
- 3.3.2 Indiquer quel est le sort des capitaux versés au décès dans les cas suivants :
- Un bénéficiaire a été désigné
 - Aucun bénéficiaire n'a été désigné
 - Des primes manifestement exagérées ont été versées sur le contrat
- 3.3.3 Evaluer, l'assiette successorale sur les capitaux qui reviennent à Madame C. (annexe 15) bénéficiaire d'un contrat d'assurance-vie, à la suite du décès de son père.

Extraits du rapport annuel 2012 de la FFSA

En 2012, dans un environnement économique et financier particulièrement difficile, l'assurance a une fois de plus tenu le choc et accompli la mission qui est la sienne: protéger les ménages et les entreprises et financer l'économie..

Au quotidien, les assureurs sont aux côtés des particuliers et des professionnels qu'ils accompagnent dans toutes les étapes de leur vie.

Protection, prévention, épargne, santé, retraite, l'industrie répond présente et s'attache à développer une offre de produits et services en adéquation avec les attentes des assurés et l'évolution de notre société.

Collecteur d'épargne longue, le secteur de l'assurance contribue au développement du tissu industriel en investissant à long terme dans les entreprises, y compris dans les PME et les ETI.

Les assureurs sont également d'importants détenteurs de la dette de l'État et participent ainsi à la stabilité financière de notre pays.

Mais en 2012, le secteur de l'assurance a été triplement touché.

D'abord par une fiscalité lourde qui pénalise son développement, ses investissements directs ou indirects dans l'économie et sa compétitivité

Touché ensuite, pour la première fois de son histoire, par une collecte nette d'assurance vie négative, les Français ayant été incités à privilégier l'épargne de précaution au détriment de l'épargne de long terme. Touché enfin par la menace d'une réglementation européenne court-termiste pesant sur les fonds propres des entreprises d'assurances

Source de progrès pour tous, de mieux vivre pour chacun et de performances économiques pour notre pays, l'assurance est un des secteurs d'activité qui participent activement au retour de la croissance et de l'emploi.

Fragiliser cette dynamique par des mesures législatives ou fiscales inadaptées aurait, on le voit, des conséquences significatives.

Tout au long de l'année écoulée, la FFSA et ses membres se sont mobilisés et ont fait entendre leurs voix, en France comme en Europe, afin que l'assurance en général et l'assurance vie en particulier puissent continuer à apporter leur soutien au financement de l'économie.

L'année 2013 est une année d'évolutions majeures pour le secteur de l'assurance et pour les Français.

L'accès à une assurance complémentaire pour tous les salariés, le développement de nouveaux produits d'épargne, la réforme des retraites, la prise en charge du vieillissement de la population, l'évolution des droits des consommateurs, tous ces enjeux concernent le secteur de l'assurance et auront des répercussions sur la vie de chacun.

Je souhaite qu'ensemble, assureurs, consommateurs et pouvoirs publics, nous puissions continuer à travailler en concertation afin d'apporter à notre pays des solutions innovantes, garantes de croissance économique et de progrès social.

L'année 2013 est une année de grands bouleversements législatifs, fiscaux et sociaux.

Le secteur de l'assurance est directement impacté par ces évolutions qui concernent l'ensemble des branches de son activité.

L'accessibilité à une complémentaire santé pour tous les salariés, la création de nouveaux produits d'épargne, le développement de l'employabilité des seniors, la facilitation de l'accès des jeunes à l'emploi, la prévention des événements climatiques majeurs et la prise en charge de la perte d'autonomie ont notamment mobilisé les assureurs sur la première partie de l'année.

Le secteur de l'assurance est également au cœur de très nombreux travaux et réflexions en cours menés sur le financement des entreprises, le développement de l'épargne de long terme, l'évolution des droits des consommateurs, la refonte du système de retraite, le soutien au secteur immobilier ou la réglementation européenne.

Tous ces sujets majeurs vont impacter profondément la vie de nos concitoyens dans les mois et les années à venir.

La FFSA et ses 240 membres sont en première ligne pour apporter leur expertise et leur savoir-faire et contribuer ainsi à proposer des solutions adaptées aux attentes des Français et aux évolutions de la société.

ANNEXE 2 : Application technique de division des risques et notion de co-assurance

Afin d'illustrer le chapitre sur les techniques de division des risques et le mécanisme de la coassurance, vous proposez à vos collègues l'application pratique suivante :

Un client propriétaire d'un immeuble d'une valeur de 2 000 000 € souhaite assurer son bien contre l'incendie.

Après information auprès du service tarification vous apprenez que votre société A a un plein de souscription limité à 1 000 000 €.

Ce même service vous informe qu'il fixe la prime nette à la somme de 8 000 € et travaille régulièrement avec les compagnies suivantes en matière de coassurance, sachant que :

- la compagnie B dispose d'un plein de souscription de 600.000 €
- la compagnie C dispose d'un plein de souscription de 400.000 €

Le souscripteur accepte ces conditions et la coassurance des compagnies A, B et C.

Cette activité a pour objectif de faciliter la compréhension de la technique de la coassurance à travers la réalisation d'un tableau faisant apparaître pour chaque compagnie les éléments suivants :

- le capital de la garantie
- la quote part en %
- la prime nette perçue
- le montant du règlement pour un sinistre partiel de 500 000 €
- le montant du règlement pour un sinistre total.

ANNEXE 3 : Illustration calcul de primes

Pour illustrer la détermination des différentes primes ou cotisations et permettre à vos collaborateurs de réaliser un calcul vous préparez un cas pratique.

Votre exercice a pour objectif de mettre en évidence les différents éléments constituant la prime ou cotisation totale (TTC).

L'exemple porte sur l'assurance incendie d'une maison en bois d'une valeur de 200.000 €.

Vous disposez de statistiques indiquant que la fréquence de sinistres est de 20 pour 10.000 pour ce type de bien et que le coût moyen par sinistre est de 70 % des capitaux assurés.

En interne, la compagnie a retenu les chargements suivants sur ce type contrat :

- chargement d'acquisition (commissions des intermédiaires) = 4 %
- chargement de gestion (frais de fonctionnement de la compagnie) = 2%

Auxquels s'ajoutent des « frais de police » calculés de la façon suivante :

- Si cotisation nette < à 100 € = 6 €
- Si cotisation nette > à 100 € et < à 400 € = 10 €
- Si cotisation nette > à 400 € = 15 €

Les taxes parafiscales sur ce type de garantie sont les suivantes :

- Taxe fiscale = 30 %
- Contribution au fonds de garantie contre les actes de terrorisme et autres infractions = 3.30 € par contrat.

ANNEXE 4 : Synthèse de l'enquête satisfaction de la banque LUCHAT (données groupe)

Critères	% très satisfait	% Insatisfait	Contribution à la satisfaction globale
Locaux de l'agence	51%	9%	0.5
Aspect matériel des automates	35%	15%	0.9
Lisibilité et clarté des relevés de comptes	53%	7%	0.2
Facilité à joindre l'agence par téléphone	33%	28%	1
Délais d'obtention RV conseiller	60%	5%	0.1
Délais d'exécution des opérations	45%	7%	2.2
Rapidité de décision liée à des demandes spécifiques	15%	33%	3.7
Disponibilité des interlocuteurs	55%	6%	0.4
Souplesse en cas d'incidents	32%	33%	2.7
Exactitude des opérations	55%	8%	2.3
Clarté des explications	44%	9%	1.5
Compétence des interlocuteurs	46%	2%	5.6
Confidentialité dans l'agence	49%	12%	0.1
Stabilité du personnel	28%	22%	3.8
Attention portée aux demandes / remarques	36%	16%	8
Réactivité face aux réclamations	28%	25 %	5
Ambiance dans l'agence	58%	8%	3.1
Amabilité du personnel en agence	62%	4%	1.3
Connaissance situation personnelle	34%	16%	2.5
Suivi personnalisé des dossiers	37%	13%	4.7
Qualité du conseil	45%	14%	7.5
Horaires d'ouverture	22%	38%	1.2

ANNEXE 5 : Attentes des clients en fonction de leur attitude vis-à-vis de leur banque, 2013, Cabinet Deloitte, Relations Banque et Clients

Attitudes des clients en fonction de leur maturité comportementale

	Confiance et satisfaction élevées	Confiance faible et satisfaction élevée	Confiance et satisfaction faibles
Récompenser ma fidélité	22%	16,5%	10%
Me donner des conseils adaptés à mes besoins	8,1%	5%	5,3%
M'affecter un interlocuteur unique	7,4%	5,9%	5,3%
Proposer des produits et services adaptés à mes besoins	5,8%	4,8%	4,4%
Proposer une meilleure accessibilité aux services	3,5%	2,8%	1,9%
Me contacter en cas d'importants changements dans ma vie	1,9%	1,7%	0,6%
Proposer des produits et services clairs et simples	3,2%	3,2%	1,4%
Total	51,9%	39,9%	28,9%
Avoir une communication claire et pertinente	2,6%	2,3%	2,2%
Traiter rapidement et efficacement mes réclamations	3,7%	3,6%	3,3%
Répondre plus rapidement à mes questions et demandes	2,7%	3,3%	3%
Faire moins d'erreurs, moins de traitements erronés	1,2%	1,4%	1,7%
Total	10,2%	10,6%	10,2%
Agir au mieux de mes intérêts	17,6%	18,8%	20,5%
Appliquer une tarification plus juste	10,4%	15,5%	16,6%
Etre plus compréhensive en cas d'accidents de la vie	4,8%	7,2%	10,2%
Disposer d'un personnel plus compétent et mieux formé	2,4%	5,1%	6,4%
Disposer d'un personnel plus sympathique	1,6%	1,7%	5,5%
Total	36,8%	48,3%	59,2%

23 engagements en assurance dommages

La certification de service en assurance dommages délivrée par Afnor Certification atteste que la Macif répond à 23 engagements qualité dans les domaines de la relation client, de la gestion des sinistres et de la gestion des réclamations.



Relations sociétaires

1. « Vous pouvez nous contacter par le moyen de communication de votre choix : visite en point d'accueil, téléphone, Internet et courrier. »
2. « Vous pouvez réaliser vous-même des opérations de gestion grâce à notre serveur vocal ou site Internet. »
3. « Nous mettons à disposition des moyens d'accès et/ou d'information adaptés aux personnes en situation de handicap. »
4. « Tout message formulé soit sur notre site Internet, soit sur le serveur vocal, est pris en charge dans les 2 jours ouvrés à compter de son dépôt. »
5. « Après avoir fait le choix d'être mis en relation avec un télé conseiller, vous êtes pris en charge en moins de 3 minutes. »
6. « En point d'accueil, nous prenons en compte votre disponibilité et le motif de votre visite pour mieux vous orienter. »
7. « Nous vous offrons la possibilité de prendre rendez-vous avec un conseiller et vous garantissons le respect des dates et heures convenues. »
8. « Vous êtes accueilli(e) avec courtoisie et efficacité et bénéficiez de conseils personnalisés. »
9. « Lors de l'entretien, nous veillons à la confidentialité de nos échanges. »
10. « Nous nous engageons à construire et entretenir une relation de confiance mutuelle en vous conseillant par rapport à votre situation. »
11. « Nous nous engageons à répondre dans les 7 jours ouvrés à vos courriers et fax. »
12. « Nos courriers sont clairs et argumentés. »

ANNEXE 6: Engagements de service de la MACIF en assurance dommages (suite)

Gestion des sinistres

13. « Pour déclarer votre sinistre, vous pouvez choisir le moyen de communication de votre choix : visite en point d'accueil, téléphone, Internet, courrier, fax. »

14. « Dès la prise en charge d'un sinistre au téléphone ou en point d'accueil, vous êtes en relation avec un interlocuteur professionnel et rassurant, qui vous communique toutes les informations utiles à votre situation. »

15. « Nous vous confirmons la prise en compte de votre déclaration de sinistre : immédiatement si elle est réalisée par téléphone ou en point d'accueil ; sous 24 heures s'il s'agit d'une déclaration envoyée par courrier, fax ou Internet. »

16. « Nous vous mettons en relation avec des prestataires et experts indépendants rigoureusement sélectionnés et suivis. »

17. « Nous vous tenons informé(e) de l'état d'avancement de votre dossier. »

18. « Nous nous engageons à vous conseiller et vous défendre au mieux de vos intérêts. »

19. « Nous vous proposons différents modes d'indemnisation et vous dédommageons dans les 2 jours ouvrés après remise des pièces justificatives. »

Gestion des réclamations clients

20. « En cas de réclamation, nous vous répondons dans un délai maximal de 15 jours. »

Gestion de la satisfaction client

21. « Nous vous communiquons chaque année les résultats des enquêtes de satisfaction évaluant la qualité des prestations. »

Gestion du développement durable et prévention

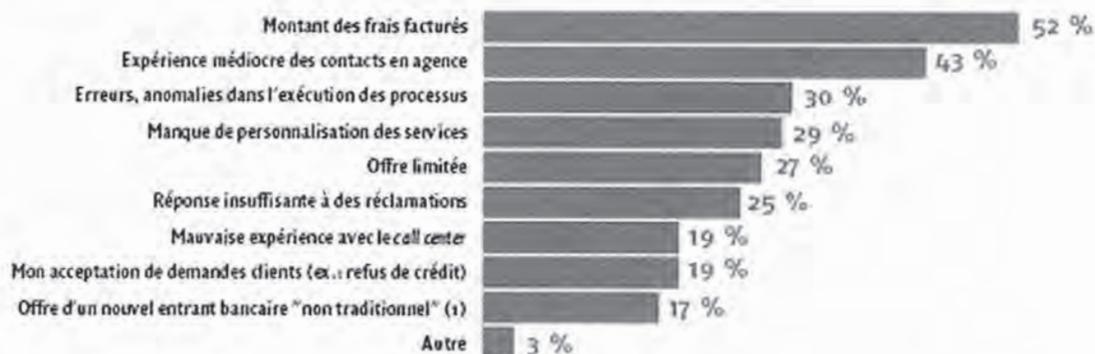
22. « Nous vous guidons et vous incitons dans vos choix en terme de développement durable. »

23. « Nous vous sensibilisons aux risques d'accidents de la route et de la vie privée et organisons des actions de prévention contre le suicide. »

ANNEXE 7 : Différentes causes du taux d'attrition

Source : Enquête mondiale menée par le cabinet Ernst&Young en 2012 (extraits)

2. DIFFÉRENTES CAUSES DU TAUX D'ATTRITION



(1) Des acteurs du monde Internet tel Paypal ou Google, des opérateurs téléphoniques, des fabricants de produits électroniques tel Apple, etc.

Source : Ernst & Young



Réclamation et médiation

Le Crédit Coopératif met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service. Toutefois, des insatisfactions ou des difficultés peuvent survenir dans la gestion de votre compte. Vous avez alors la possibilité d'exprimer une réclamation :

1. Auprès de votre chargé de clientèle ou de votre Directeur d'agence, qui restent vos interlocuteurs privilégiés
2. Auprès de notre Service Réclamation et Relation Client (dans le cas où aucune solution satisfaisante n'aurait pu être trouvée)
 - Par courrier électronique : relation-client@credit-cooperatif.coop
 - Par le formulaire « Nous contacter » mis à votre disposition sur les sites du Crédit Coopératif
 - Par courrier :

Crédit Coopératif
Service Réclamation et Relation Client
12 Boulevard Pesaro
BP211 - 92002 Nanterre Cedex

A défaut de réponse sous 5 jours ouvrés, vous recevrez un courrier accusant réception de votre demande. Le Crédit Coopératif s'engage alors à vous répondre sous 15 jours ouvrés. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particuliers, ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

3. En derniers recours, auprès du Médiateur

Ces premiers recours épuisés, et sous réserve d'éligibilité de votre demande aux conditions ci-après décrites, vous pouvez faire appel au Médiateur du Crédit Coopératif. Personnalité extérieure, il exerce sa mission en toute indépendance et a pour mission de rechercher une solution amiable en toute impartialité. Vous pouvez le saisir en écrivant à :

Médiateur du Crédit Coopératif
12 Boulevard Pesaro
BP 211 - 92 002 Nanterre Cedex

Les conditions de saisine du Médiateur

Le recours au Médiateur est gratuit et vous est ouvert conformément aux dispositions du code monétaire et financier, c'est-à-dire uniquement :

- si vous êtes une personne physique n'agissant pas en qualité de professionnel, et
- si votre réclamation porte sur :
 - o les services fournis et l'exécution des contrats conclus dans le cadre d'opérations de banque, services d'investissements ou services connexes (du titre I et du titre II du livre III du code monétaire et financier)
 - o les instruments financiers et produits d'épargne (du titre I et du titre II du Livre II du code monétaire et financier).

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, etc.) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur est une personnalité extérieure au Crédit Coopératif. Il exerce sa mission en toute indépendance.

Il peut recueillir toutes les informations relatives à l'opération donnant lieu à la réclamation, auprès de vous ou auprès de la banque ; il est tenu au secret professionnel.

Dans un délai de deux mois à compter de sa saisine, le Médiateur émet un avis ou propose une solution tendant à la conciliation entre la banque et son client ; cet avis ou cette recommandation ne lie ni le Crédit Coopératif, ni son client. En l'absence d'accord sur l'avis proposé par le Médiateur, chaque partie retrouve sa liberté d'action, mais les constatations et déclarations de chacune d'elles, ainsi que les recommandations et avis du Médiateur, ne peuvent pas être invoqués dans la suite de la procédure.

La présente charte est communicable à tout client sur simple demande auprès d'une agence ou du siège.



Recommandation sur le traitement des réclamations 2011-R-05 du 15 décembre 2011

1. Contexte

L'information du client sur les modalités d'examen des réclamations ainsi que le traitement de ces dernières font l'objet de plusieurs textes, notamment de nature législative et réglementaire¹, applicables aux secteurs de l'assurance et de la banque. Néanmoins, les contrôles effectués au sein des établissements de crédit, des organismes d'assurance et des intermédiaires, les annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que les informations émanant des clients reçues par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle².

En conséquence, l'ACP recommande des bonnes pratiques ayant pour objet de garantir à la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

2. Champ d'application de la recommandation

La présente recommandation concerne la réception, le traitement et le suivi des réclamations. Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

La présente recommandation s'applique aux entreprises d'assurance, aux mutuelles ou unions régies par le Code de la mutualité, aux institutions de prévoyance ou unions d'institutions de prévoyance (ci-après, « les organismes d'assurance »), aux établissements de crédit et établissements de paiement (ci-après, « les établissements ») ainsi qu'aux intermédiaires d'assurance et aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (ci-après, « les intermédiaires »), ci-après ensemble « les entités », y compris lorsque ces entités interviennent en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

1. Cf. Annexe 1 : Règles applicables aux organismes d'assurance, aux établissements et aux intermédiaires.

2. Cf. Annexe 2 : Exemples de situations pour lesquelles les modalités de saisine et de traitement des réclamations sont insuffisamment protectrices de la clientèle.

SOCIAL MICHÈLE ROSSI

Chargée de mission, direction des affaires sociales, AFB



Hausse des incivilités, conséquence de la crise ?

Comme d'autres secteurs d'activité, la profession bancaire n'échappe pas à une dégradation des comportements à l'occasion de relations commerciales avec la clientèle. Dès novembre 2006, conscients des possibles conséquences sur les conditions de travail des salariés, les partenaires sociaux ont conclu un accord unanime d'une durée de trois ans pour identifier les actes d'incivilités, les prévenir et accompagner les salariés victimes de ces agressions.

La crise économique et financière a pu contribuer à crispier les relations entre les salariés des agences bancaires ou des plateformes téléphoniques et la clientèle, voire à engendrer des violences notamment verbales de la part de certains clients.

Face à cette situation, les partenaires sociaux ont souhaité engager dès le début de l'année 2009 de nouvelles négociations afin d'améliorer la prévention de ce risque.

Les partenaires sociaux se sont engagés sur un accord à durée indéterminée avec pour objectif de préserver l'intégrité physique et mentale des salariés devant l'aggravation de ce phénomène.

La volonté des organisations syndicales de

parvenir à un nouvel accord pour améliorer les conditions de travail des salariés en contact avec la clientèle a permis de conclure en décembre 2009 un accord, signé par l'ensemble des organisations syndicales.

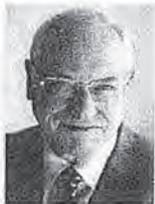
Il prolonge notamment certaines dispositions du précédent accord. Il définit et précise les différentes formes d'incivilités, en référence au Code pénal. Afin de prévenir ces actes d'incivilités, l'accord prévoit des mesures à adopter tant vis-à-vis de la clientèle (qualité de l'information clientèle, délai dans le traitement des réclamations...) que du personnel (nécessité de former chaque salarié en relation habituelle ou occasionnelle avec la clientèle) ; enfin des dispositifs d'assistance sont également prévus pour les salariés agressés.

La branche professionnelle va élaborer une plaquette reprenant les règles de base pour prévenir les incivilités et rappelant les mesures d'accompagnement possibles. Celle-ci sera mise à la disposition des entreprises bancaires.

Par ailleurs, une fiche permettant de recenser annuellement les incivilités dans la profession bancaire a été réalisée afin d'aider les partenaires sociaux à évaluer ce phénomène des incivilités et des violences.

MÉDIATION

« LA MAJORITÉ DU PUBLIC IGNORE LES PRINCIPES DE BASE DE FONCTIONNEMENT DES BANQUES »



Paul Loridant

Médiateur auprès
de la FBF

À l'occasion de la remise de son rapport d'activité 2012, Paul Loridant, médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF), fait un état des lieux de la médiation bancaire. Ce dispositif encore peu utilisé par les consommateurs enregistre une tendance haussière continue.

INTERVIEW

■ **Alors qu'il existe 80 millions[1] de comptes bancaires en France, vous avez reçu 2 545 courriers en 2012... comment expliquez-vous ce décalage ?**

Je ne considère pas ce chiffre faible, car le système de médiation de la FBF est spécifique. Il s'agit d'une médiation pour « compte commun », qui rassemble des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère. Les grands groupes bancaires ont leur propre système de médiation. Ainsi, les chiffres de la médiation pour « compte propre » recensés par le Comité de la médiation bancaire, l'organe chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, sont bien plus élevés : plus de 34 500 réclamations en 2011. Par ailleurs, la procédure auprès du médiateur de la FBF

[1] Source: CNIL, Ficoba, avril 2013.

se fait par écrit, ce qui peut freiner sa saisine. D'autre part, le recours au médiateur de la FBF n'arrive que si aucun accord n'a été trouvé avec la banque concernée.

■ **Cependant, le nombre de courriers que vous recevez est en nette progression. La médiation se développerait-elle ?** En effet, les chiffres de la médiation sont en augmentation continue d'année en année. Je pense que ce sont les répercussions de la crise économique et financière, les clients se montrant plus attentifs aux commissions et prestations facturées. De plus, ils prennent davantage conscience de l'existence du dispositif de médiation. Même si la loi[2] oblige les banques à mentionner l'existence de la médiation et ses modalités d'accès sur la convention de compte de dépôt et sur les relevés de compte, nous demandons aux établissements de délivrer à leurs clients une information annuelle supplémentaire sur ce point.

De plus, nous avons également enregistré une hausse des demandes de médiation suite à l'adhésion de cinq caisses d'épargne, fin 2011, des banques avec une clientèle importante, ce qui a généré beaucoup de dossiers. Par ailleurs, je suis également le médiateur auprès de la FBF de la plupart des banques en ligne et il est important de relever que le facteur de la distance ainsi que l'absence de conseillers dédiés rendent difficile la communication dès lors qu'un désaccord pointe entre ces établissements et leurs clients.

■ **Quel type de contentieux vous donne le plus de fil à retordre ?**

Globalement, j'observe une tendance haussière dans les litiges relatifs aux opérations de crédit, à l'épargne et aux produits financiers, le fonctionnement des comptes de

[2] Article L 316-1 du Code monétaire et financier.

dépôt, particulièrement les opérations de paiement par carte. Ainsi le développement des achats sur Internet entraîne de nombreuses réclamations. En principe, le paiement par carte est irrévocable, mais le consommateur pense qu'il peut se faire rembourser[3] sur simple demande, à la lecture basique du Code monétaire et financier. En réalité, il n'en est rien : le remboursement immédiat de paiements frauduleux par carte bancaire est une vue de l'esprit ! Le paiement par carte bancaire ou en ligne est le résultat d'opérations triangulaires entre le client-acheteur, le fournisseur prestataire et leurs banques respectives. Ainsi plusieurs contrats cohabitent lors d'un paiement par carte ou en ligne : un contrat entre le client et le vendeur, le client et sa banque, la banque du vendeur et celle du client. La difficulté pour le médiateur est de déterminer si le litige qu'il doit examiner est de nature bancaire ou commercial. Il faut savoir que, malgré la réglementation, obtenir des remboursements ou des réparations reste un exercice laborieux. Malheureusement, les solutions proposées par le médiateur engendrent souvent une insatisfaction des consommateurs. Vu le progrès galopant des nouvelles technologies, une clarification des pouvoirs publics serait la bienvenue.

■ **L'application des décisions du médiateur de la FBF n'étant pas obligatoire, comment faites-vous pour inciter les banques à les exécuter ?**

La majorité des décisions du médiateur est appliquée, car la plupart des banques ont intégré la nécessité de la médiation, une procédure qui contribue à l'amélioration de leurs services. Résoudre à l'amiable un litige avec un client procède d'une démarche de qualité. Toutefois, le succès de la médiation dépend de la bonne foi des parties, le médiateur ne disposant pas de pouvoirs d'investigation. C'est en quelque sorte une procédure « parole contre parole ». Côté banque, la qualité du correspondant avec le médiateur est très importante. Si les banques ont le libre choix du correspondant, en pratique, je peux affirmer que la médiation a encore plus de chance de réussir lorsque le correspondant est le directeur qualité plutôt que le service contentieux : le rôle d'un directeur qualité consiste à chercher des solutions pour améliorer la relation client et à veiller au respect de la conformité. La médiation bancaire doit servir à définir et éviter des problèmes susceptibles de se répéter.

■ **Pensez-vous que la nouvelle réglementation relative aux frais bancaires va entraîner une baisse des litiges sur cette question ?**

La tarification reste un motif important de saisine du médiateur. Les clients comprennent difficilement ces

[3] Article L.133-18 et suivants du Code monétaire et financier.



frais qu'ils arrivent rarement à relier à une opération précise. Si le médiateur peut discuter la manière d'appliquer les frais, il n'est pas compétent pour apprécier la fixation des tarifs.

Il me semble que les plafonnements tarifaires ne sont pas injustifiés, d'autant plus lorsque le client est de bonne foi ou en situation de fragilité financière. Dans ce cas, il ne sert à rien de l'enfoncer. L'encadrement des frais bancaires va donc dans le bon sens.

■ **Quelles sont vos préconisations pour rendre le système de médiation plus performant ?**

Dans la mesure où j'observe que la pratique de la médiation va se généraliser, je souhaiterais que la FBF mette la procédure de médiation encore plus en avant. Par ailleurs, j'en appelle aux Pouvoirs Publics pour engager des actions en faveur de l'éducation financière. En effet, une grande majorité du public ignore les principes de bases de fonctionnement des banques et des établissements financiers. Cette carence entraîne des malentendus de part et d'autre qui peuvent rendre la tâche plus difficile au médiateur qui doit alors se transformer en pédagogue. De leur côté, les banques doivent renforcer la formation des conseillers ou chargés de clientèle, afin de renseigner au mieux leurs clients, avec doigté et diplomatie. Il faudrait également que les associations de consommateurs se tournent davantage vers la médiation. ■

Propos recueillis par S. W.

Assurance vie: quel rendement en 2013?

Le fonds en euros est un placement apprécié des épargnants. En 2013, il devrait encore rapporter plus que l'inflation. Mais les contrats évolueront de façon très hétérogène. Explications.

Élément central d'un contrat d'assurance vie, le fonds en euros concentre à lui seul 85% de l'encours du placement. Les Français, soit près de 1 200 milliards d'euros. À peine sortis de la campagne de résultats 2012, il est déjà temps pour des millions d'assurés de s'interroger sur l'évolution du prochain rendement. Marqué par une baisse régu-

laire, le fonds en euros peut-il inverser la tendance en 2013? Sur quels éléments faut-il se baser pour sélectionner un support performant et résilient? *Le Revenu* apporte ses réponses.

Une tendance orientée à la baisse

Si la tendance semble acquise, il reste à en déterminer le rythme. La baisse devrait être mesurée, « de 0,2 à 0,3 point,

grâce notamment aux réserves de rendement accumulées par les assureurs », affirme l'expert. Bernard Le Bras, président du directoire de Sunamont, compagnie qui assure notamment les contrats vie du Crédit Mutuel Arkéa, estime, de son côté, que les rendements devraient un peu mieux résister. Il prévoit « entre 0,1 et 0,2% de baisse en 2013, à condition que les marchés boursiers restent bien orientés ». Ainsi, selon les diverses prévisions, le rendement moyen devrait osciller entre 2,50 et 2,75%. Mais sûrement beaucoup plus pour les meilleurs contrats.

Le rendement d'un fonds en euros dépend de nombreux facteurs techniques (lire l'encadré page 20) : sa taille, son niveau de collecte, ses réserves de capitalisation, sa provision pour participation aux excédents (PPE)... Mais surtout de la qualité des actifs qui le composent, car c'est ce rendement « naturel » qui fera l'essentiel de la performance.

Des stratégies de gestion divergentes

Le choix du contrat est d'autant plus important que les différences entre les politiques de gestion des assureurs vie s'accroissent. Globalement, un fonds en euros est aujourd'hui composé à 80% d'obligations. Cette proportion n'a que peu évolué au fil du temps. Les différences proviennent surtout de la nature des titres détenus. Le temps où les compagnies d'assurances se donnaient essentiellement d'obligations d'États semble révolu. Leur poids n'a cessé de reculer



Avis d'expert

Cyril Charrier-Kautler, fondateur de Facs & Figures, cabinet de conseil spécialisé dans l'assurance et la protection sociale.

Grâce aux réserves constituées, le rendement moyen servi en 2013 sur les fonds en euros des contrats d'assurance vie ne devrait afficher qu'un léger repli de 0,2 à 0,3 point pour se situer autour de 2,5 à 2,6 %.

obligations d'États, à disparaître favorisant les écarts de primes de risque entre les pays d'une même zone économique mais également avec les obligations émises par des entreprises. Ainsi, de nombreux assureurs ont privilégié ce type de solution, plus rémunératrice et parfois moins hasardeuse que certains titres

d'États. C'est le cas par exemple d'AGZ La Mondiale qui attribue 76% de sa poche obligataire à des titres émis par des entreprises. À l'inverse, l'ACM Vie (Crédit Mutuel Centre-Est Europe-CIC) est restée plus mesurée sur cette classe d'actif en n'y consacrant que 14% de son enveloppe, selon l'analyse du site de pres-

Les investissements des quatre Grands Trophées d'Or

Actépagne 2 (La France Mutualiste)



La compagnie a souhaité mettre en œuvre une politique d'investissement efficace, mais prudente. Ainsi, plus de 80% des obligations ont une qualité de signature excellente (supérieure à "A-") et aucun émetteur n'est considéré comme très risqué (*high yield*). De plus, la dette d'États étrangère est exclue du portefeuille. Pour la part en immobilier (15,6%), les immeubles sont exclusivement situés à Paris ou en première couronne. Enfin, la gestion action est déléguée à des sociétés externes sélectionnées par appel d'offres.

Hélios Sélection (Le Conservateur)



Composé à 80% d'obligations, l'actif général accorde une part importante (62%) aux émetteurs privés. L'investissement porte sur des maturités de 5 ans en moyenne offrant un surplus de rendement par rapport aux titres d'États qui ne représentent qu'environ plus que 18% de l'actif, contre 21% fin 2011. La part en actions a aussi baissé en raison de contraintes réglementaires (Solvabilité 2) tout en conservant une gestion opportuniste permettant des achats à bon compte au cœur de la crise en 2010 et 2011.

ING Direct Vie (ING Direct)



Le contexte économique fragile en 2012, matérialisé par le manque de visibilité sur les marchés actions, les tensions sur les dettes souveraines européennes et l'impact des plans d'austérité sur la croissance, a conduit les équipes de gestion à réduire de manière significative le poids des actifs risqués dans le portefeuille. Ainsi le fonds en euros a été désobligabilisé aux actions et, depuis 2009, à la dette des pays périphériques (particulièrement l'Italie), au profit de celle de la France qui représente désormais 27,7% de l'encours.

Symphonis Vie (Fortuneo)



Dans un contexte de taux bas, les investissements obligataires se sont particulièrement portés sur des émetteurs financiers solides (40,69% du fonds) offrant de bonnes perspectives de résultats. En termes de répartition géographique, priorité aux actifs français pour plus de 50% de l'encours. Enfin, la part de diversification s'effectue à travers trois classes d'actifs que sont les obligations à hauts rendements et les obligations convertibles, les actions et les produits structurés actions et l'immobilier.

ASSURANCE ENQUÊTE

Assurance vie : quel rendement en 2013 ?

Les éléments techniques pour anticiper le futur rendement

● **La composition des fonds en euros** est essentielle pour comprendre la performance d'un contrat. Son rendement "naturel" est issu des coupons obligataires et des plus ou moins-values réalisés sur les actions et la part en immobilier.

● **L'âge des fonds en euros.** Un fonds en euros relativement ancien bénéficiera de titres obligataires offrant des revenus plus élevés qu'un fonds récent, en phase de collecte de capitaux, qui verra son rendement dilué par la faiblesse actuelle des taux obligataires. Mais il s'ajustera mieux à une remontée rapide des taux d'intérêt.

● **La réserve de capitalisation** est alimentée par la compagnie avec les plus-values dégagées

lors de la cession de titres obligataires, et ponctionnée symétriquement pour compenser les moins-values. Ce mécanisme permet aux assureurs de s'adapter aux conditions de marché et de gérer leurs obligations avec le maximum de souplesse. Si vous prévoyez une hausse significative des taux d'intérêt, un assureur ayant d'importantes réserves de capitalisation pourra assumer plus facilement la vente de titres de créance en moins-values, afin d'acheter de nouvelles lignes offrant des coupons plus élevés.

● **La participation aux bénéfices (PB).** Tous les assureurs vie sont tenus de reverser à leurs assurés un minimum de 90% des bénéfices techniques

et de 85% des bénéfices financiers. Cette rémunération, qui s'ajoute au taux minimum garanti, peut prendre la forme d'une participation aux bénéfices immédiate ou alimenter la provision pour participation aux excédents (PPE).

● **La provision pour participation aux excédents (PPE).** Les assureurs ne sont pas obligés de distribuer immédiatement l'intégralité des bénéfices réalisés. Ils ont huit ans pour le faire. La part non distribuée alimente une réserve appelée provision pour participation aux excédents (PPE). Très souple d'utilisation, c'est une véritable variable d'ajustement du rendement qui illustre la capacité d'une compagnie à lisser dans le temps ses performances.

L'avis de...



Bernard Le Bras,
président du directoire
de Suravenir.

« Le niveau de « PPE » est essentiel car il illustre la capacité de l'assureur à lisser le rendement des fonds en euros dans le temps. »

cription d'assurances, Good Value for Money.

Les actions voient leur poids régulièrement baisser au sein des fonds en euros du fait d'un manque de visibilité sur les marchés boursiers et d'un environnement réglementaire (Solvabilité 2) qui encadre l'investissement dans des actifs risqués. Le poids moyen en actions est ainsi tombé à 8% fin 2012. Pourtant, les plus-values réalisées constituent un facteur de soutien non négligeable, qui plus est dans un univers de taux de rendement faible.

Profitez d'actifs de diversification

Enfin, la part en immobilier représente en moyenne 5% de la composition d'un fonds en euros. Toutefois certaines compagnies n'hésitent pas à aller bien au-delà. Le contrat Actéparagne 2 de La France Mutualiste (lire page 18) y

consacre 15% de son portefeuille, sur des immeubles situés exclusivement à Paris et en première couronne.

D'autres établissements proposent même des fonds en euros totalement composés d'immobilier. C'est notamment le cas d'Europierre, distribué par La Française AM ou, plus récemment, de Sécurité Pierre Euro distribué par Primonial. Avec un rendement respectif de 3,80 et 4,15% en 2012, force est de constater que l'immobilier est une source de performance pour les fonds en euros.

Des caractéristiques techniques permettent de juger de la capacité de la compagnie à servir des rendements performants (lire l'encadré ci-dessus). Un fonds en euros dont l'encours ne dépasse pas quelques centaines de millions d'euros sera plus souple à piloter en période de forte fluctuation sur les marchés financiers qu'un paquebot de

plusieurs milliards d'euros. En outre, son âge compte également. Les rendements obligataires n'ont cessé de baisser depuis plusieurs années.

Les provisions de soutien

Ainsi un contrat relativement ancien détient des titres offrant des revenus plus élevés qu'un fonds en euros venant d'être commercialisé. En outre, le niveau de collecte est essentiel et suit une logique similaire. Un contrat en phase de collecte de capitaux verra son rendement dilué par la faiblesse actuelle des taux obligataires. En revanche, il s'adaptera plus facilement à une remontée rapide des taux d'intérêt. Les réserves de capitalisation (lire l'encadré ci-dessus), sont également essentielles et permettent notamment d'illustrer la capacité de l'assureur à assumer une remontée brutale des taux

d'intérêt. Pour rappel, le prix d'une obligation évolue à l'inverse des taux d'intérêt. Un fonds en euros étant garanti en capital à tout instant, la compagnie d'assurances peut difficilement assumer la cession de titres en moins-values sans bénéficier de stocks de plus-values en guise de compensation.

Enfin, l'élément technique le plus important concerne la provision pour participation aux excédents (PPE). Les assureurs ne sont pas obligés de distribuer immédiatement l'intégralité des bénéfices réalisés. Ils ont huit ans pour le faire. La part non distribuée alimente une réserve appelée « PPE ». Bonne nouvelle, « leur niveau a globalement augmenté en 2012 pour s'établir à environ 1,55 point de rendement », précise Cyrille Chartier-Kastler de Facts & Figures. Un véritable élément de soutien pour 2013. ■

HENRI RÉAU

ANNEXE 13 : Informations client A

- **Hypothèse 1 : durée 10 ans**
 - Placement initial de 40 000 €
 - Taux moyen net de rémunération 3,25 %
- **Hypothèse 2 : durée 12 ans**
 - Placement initial de 25 000 €
 - Versement mensuel de 1 000 €

Extrait des conditions de versement :

- frais sur versement initial 2,5 %
- frais sur versement périodique 2,0 %

ANNEXE 14 : Informations client B

Contrat assurance-vie de Monsieur	Contrat assurance-vie de Madame
<ul style="list-style-type: none"> • Contrat multi supports LUCHAT Equilibre • Souscrit le 15 avril 2008 par le versement d'une prime unique de 150 000 €. • Frais sur versements : 3 % • Valeur de rachat à ce jour : 168 000 € • Répartition actuelle de l'épargne : <ul style="list-style-type: none"> - Fonds en euros : 40 % - Unités de comptes : 60 % 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat multi supports LUCHAT Avenir • Souscrit le 15 avril 2004 par le versement d'une prime unique de 120 000 €. • Frais sur versements : 3 % • Valeur de rachat à ce jour : 98 000 € • Répartition actuelle de l'épargne : <ul style="list-style-type: none"> - Fonds en euros : 5 % - Unités de comptes : 95 %

Ces clients ont besoin de récupérer 200 000 € de leur contrat pour financer leur projet immobilier.

TMI du foyer = 30 %

ANNEXE 15 : Informations client C

Descriptif contrat assurance-vie Monsieur C

Contrat en unités de compte souscrit par Monsieur C. en 1999 alors âgé de 63 ans.

Décès en octobre 2013. Bénéficiaire : « *Ma fille unique, Stéphanie C, mariée PERRIER, née le 5 septembre 1981, vivante ou représentée* »

POINT FINANCIER SUR LE CONTRAT

Montant	Dates des versements et âge M. C. à chaque versement			
	Janvier 1999 (63 ans)	Novembre 2004 (68 ans)	Novembre 2005 (69 ans)	Septembre 2007 (71 ans)
Des primes versées par M. C.	76 000 €	100 000 €	50 000 €	50 000 €
Des capitaux versés par l'assureur (1)	118 000 €	122 000 €	57 000 €	55 000 €
Des Intérêts acquis	42 000 €	22 000 €	7 000 €	5 000 €

(1) =valeur acquise par chaque versement au jour du décès

ANNEXE 16 : FISCALITE DES CONTRATS D'ASSURANCE-VIE

Produit qui bénéficie d'un régime fiscal de faveur, en contrepartie du respect d'engagements précis.

🔗 **REGIME FISCAL DE L'OPERATION D'EPARGNE**

1. Pendant la vie du contrat en l'absence de retraits :

EXONERATION D'I.R. mais prélèvements sociaux*, chaque année, selon nature du contrat :	
Contrats en €	Contrats en UC
Sur la performance réalisée <u>par le produit</u>	Depuis juillet 2011 sur les gains <u>des fonds en euros</u>
Prélèvement direct par l'assureur en fonction des gains obtenus	

2. Pendant la vie du contrat en cas de retrait total ou partiel ou à l'échéance :

TAXATION A L'I.R. (voir tableau ci-dessous) et prélèvements sociaux* selon nature du contrat :	
Contrats en €	Contrats en UC
Exonération de P.S.	Prélèvements des P. S. sur les gains : - des fonds <u>autres que ceux en euros</u> - des fonds en euros perçus avant juillet 2011

*P.S. aux taux de : 13,5 % du 01/10/11 au 30/06/12 et 15,5 % depuis 01/07/12

LA FISCALITE DES RETRAITS au 1^{er} janvier 2013

Ancienneté contrat au moment retrait	L'IMPOT SUR LE REVENU	
	Barème progressif IR* (avec autres revenus)	Sur OPTION : PFL
- de 4 ans	TMI du foyer, rubrique « RCM »	35 %
4 à 8 ans	TMI du foyer, rubrique « RCM »	15 %
Plus de 8 ans	Abattement global annuel sur les intérêts ou plus-value pris en compte dans le retrait o 9 200 € / couple o 4 600 € / célibataire AU DELA DE CET ABATTEMENT soit :	
	TMI du foyer rubrique « RCM »	7,5 %

🔗 **REGIME FISCAL DE LA TRANSMISSION : Contrat ouvert après le 20/11/1991**

Prélèvements sociaux sur la part non taxée du vivant du souscripteur (depuis 2010) et DROITS DE SUCCESSION

Age du souscripteur	Versements effectués	
	Avant le 13/10/98	Après le 13/10/98
Avant 70 ans	Aucune taxation = Exonération totale de l'épargne acquise (capital + intérêts)	<ul style="list-style-type: none"> - Conjoint ou partenaire pacs : Exonération totale - Autres bénéficiaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exonération sur les sommes reçues jusqu'à 152 500 € par bénéficiaire ▪ Au-delà, imposition au taux forfaitaire de 20 % de 152 501 € à 1 055 338 €, puis 25 % au delà
Après 70 ans	<ul style="list-style-type: none"> - Conjoint ou partenaire pacs : Exonération totale - Autre bénéficiaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gains (Intérêts et + value) exonérés de droits de succession ▪ Abattement commun de 30 500 € sur les versements réalisés pour l'ensemble des bénéficiaires (<i>droits de succession au delà en fonction du lien de parenté</i>) 	

ANNEXE 17: Grille de calcul des droits de succession

Succession ou donation en ligne directe (ascendants et descendants)

Montant taxable après abattement	Taux par tranche de part taxable
Moins de 8.072 €	5%
Entre 8.072 € et 12.109 €	10%
Entre 12.109 € et 15.932 €	15%
Entre 15.932 € et 552.324 €	20%
Entre 552.324 € et 902.838 €	30%
Entre 902.838 € et 1.805.677 €	40%
Supérieure à 1.805.677 €	45%

ANNEXE 18 : AIDE AU CALCUL : tables financières

Valeur acquise par un capital de 1 euro après n périodes de placement à intérêts composés $C = (1 + i)^n$

n	3	3,25	3,5	3,75	4	n
7	1,229874	1,250923	1,272279	1,293948	1,315932	7
8	1,266770	1,291578	1,316809	1,342471	1,368569	8
9	1,304773	1,333554	1,362897	1,392813	1,423312	9
10	1,343916	1,376894	1,410599	1,445044	1,480244	10

Valeur actuelle d'un capital de 1 euro payable dans n périodes à intérêts composés $C = (1 + i)^{-n}$

n	3	3,25	3,5	3,75	4	n
7	0,813092	0,799410	0,785991	0,772829	0,759918	7
8	0,789409	0,774247	0,759412	0,744895	0,730690	8
9	0,766417	0,749876	0,733731	0,717971	0,702587	9
10	0,744094	0,726272	0,708919	0,692020	0,675564	10

Valeur acquise, après n périodes, par une suite d'annuités constantes $C = [(1 + i)^n - 1] / i$

n	3	3,25	3,5	3,75	4	n
7	7,662462	7,720694	7,779408	7,838607	7,898294	7
8	8,892336	8,971616	9,051687	9,132554	9,214226	8
9	10,159106	10,263194	10,368496	10,475025	10,582795	9
10	11,463879	11,596748	11,731393	11,867838	12,006107	10

Valeur actuelle, d'une suite d'annuités constantes $C = [1 - (1 + i)^{-n}] / i$

n	3	3,25	3,5	3,75	4	n
7	6,230283	6,172000	6,114544	6,057900	6,002055	7
8	7,019692	6,946247	6,873956	6,802796	6,732745	8
9	7,786109	7,696123	7,607687	7,520767	7,435332	9
10	8,530203	8,422395	8,316605	8,212787	8,110896	10