



Demande de rachat d'assurance vie

Par **timati**, le **26/07/2011** à **21:45**

Bonjour,

Une amie rencontre actuellement un problème avec sa banque.

Elle possède un contrat d'assurance vie et souhaite récupérer son argent pour le placer sur un autre contrat d'AV défiscalisé qu'elle détient et qui est plus intéressant. Elle a donc envoyé un recommandé le 5 juin au siège et reçu l'accusé réception, qu'elle a conservé, quelques jours plus tard.

N'ayant toujours aucune nouvelle et donc pas d'argent reversé sur son compte elle a téléphoné à son agence aujourd'hui afin de savoir ce qu'il en était. Devant le questionnement de sa banquière lui demandant pourquoi elle voulait son argent et estimant que ça ne la regardait pas elle a préféré inventer une histoire de travaux à faire. Résultat des courses la banquière veut la voir en rdv afin de "trouver avec elle d'autres solutions". Pas dupes nous savons ce qui va en découler: une proposition de PTZ!

A priori l'agence n'est pas au courant de la demande de rachat initial et fait l'autruche. Que pouvons nous faire légalement pour que le premier courrier soit reconnu et que l'argent soit donc versé rapidement. Une mise en demeure? Rédigée de quelle manière? Ou qu'elle autre solution?

Merci de votre aide!

Bonne soirée,
Cordialement

Par **timati**, le **28/07/2011** à **21:52**

Bonjour,

Y'a t-il quelqu'un pour me répondre? Le prochain rdv à la banque approche et nous ne savons pas quoi faire?

Merci!!

Par **nicoassure**, le **29/07/2011** à **14:35**

Bonjour,

Un assureur a un délai de 2 mois pour régler le rachat (article L132-21 du Code des Assurances), ce délai est décompté à réception de la demande de rachat et de "toutes les pièces nécessaires". Dans un cas simple (généralement hors présence d'un démembrement, nantissement, délégation de créance, etc...) il faut envoyer une demande de rachat total avec la photocopie de la carte d'identité du souscripteur, un RIB (pour un virement) et l'indication du mode d'imposition pour les plus-values (s'il y en a).

Passé le délai de 2 mois, des intérêts calculés sur la base du taux légal sont dus.

Sachez que dans le cadre de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux à laquelle sont soumis les banques et compagnies d'assurance, l'assureur est fondé à demander le motif du rachat. Dans le cas présent, cela permet d'en "profiter" d'un point de vue commercial et de conseil afin d'orienter le souscripteur vers d'autres solutions.

A mon sens, la mise en demeure ne s'avère pas utile à ce stade. Si le délai est dépassé, écrire à l'assureur en R+AR en rappelant la demande de rachat et le versement des intérêts.

A noter que les conditions générales du contrat peuvent prévoir un délai de règlement plus court sur les 2 mois prévus par la loi, mais pas forcément de sanction si le délai n'est pas respecté (par exemple, règlement en + de 30 jours mais - de 2 mois). L'assureur doit s'exécuter et il faut lui rappeler les conditions générales mais il n'est pas tenu de régler d'office des intérêts de retard.

J'espère avoir été clair. Bon courage.

Par **Vinny**, le **23/08/2011** à **01:06**

Bonjour,

Je suis dans un cas un peu similaire. J'ai envoyé le premier AR le 11 mai dernier demandant un rachat complet de mon assurance vie.

Peu après le 11 juillet, j'ai appelé mon conseiller, qui me parle de conditions particulières que je devais lui faire parvenir en original sans quoi il ne pouvait rien faire (il s'est bien gardé de m'appeler pour me prévenir...). Je lui ai alors envoyé (en courrier simple) une attestation de perte et nullités des conditions comme il me le demandait (je pense ne jamais avoir eu de tels documents, mais soit).

Je l'ai rappelé il y a 2 semaines environ, il me dit que je devrais avoir le chèque sous 10 jours, et depuis bien sûr rien.

En parallèle la bourse se pète la gueule et mon pognon avec. Que dois-je faire ensuite ? Je vais probablement envoyer un nouveau courrier AR comme le propose nicoassure, en rappelant ma demande initiale, mais si cela n'est toujours pas suivi d'actes (comme je commence à le croire sérieusement), à qui peut-on s'adresser pour avoir effectivement gain de cause ?

J'ai également 2 questions subsidiaires :

- j'écris les courriers directement à mon conseiller, celui-là même qui a signé les contrats et la seule personne de la société avec qui je n'ai jamais été en contact. Est-ce la bonne manière de faire ou devrais-je écrire au siège ou autre ?

- La loi encadre-t-elle la date de valeur qui doit être prise en compte ou est-ce à la discrétion de l'assureur ? Dans le second cas, j' imagine qu'il doit tout de même s'agir d'une date entre la réception du courrier et la fin du délai de 2 mois ? Cette question prend un sens particulièrement important dans mon cas avec les récentes chutes boursières, auxquelles je devrais pouvoir échapper si on considère une date de valeur proche de mon premier courrier AR.

Merci de m'avoir lu jusqu'au bout, c'était finalement plus long que prévu :|

Par **nicoassure**, le **23/08/2011 à 16:30**

Bonjour Vinny,

Il vous faut vous reporter aux conditions générales du contrat : ce sont elles qui fixent les dates de valeur, etc...

Ne pas confondre date de valeur et délai de règlement. La date de valeur est la date d'arrêté de calcul pour les intérêts du fonds en euro et des valeurs de parts pour les supports financiers. Le délai de règlement est le délai entre la réception par l'assureur d'une demande de rachat COMPLETE (voir plus loin) et le débit du compte de l'assureur vers celui de l'assuré ou l'envoi du chèque à l'assuré en règlement de l'opération.

Les dates de valeurs sont fixées contractuellement et l'assuré a approuvé en signant son contrat. Les délais de règlement sont fixés par le Code des assurances (art L132-21) comme je l'ai indiqué mais des délais plus favorables peuvent être prévus par le contrat.

Une demande de rachat ne peut être traitée par l'assureur que si elle est complète (voir les conditions générales sur ce point car il y a généralement une liste de documents et informations à fournir). Mais l'assureur ou le conseiller doit faire diligence si un élément est manquant.

Pour répondre plus particulièrement sur votre cas : que le conseiller vous demande le 11 juillet (sur appel de votre part) un document manquant concernant une demande de rachat envoyée le 11 mai me semble être un délai abusif et, compte tenu de la conjoncture boursière actuelle, ne pas être une réaction de nature à protéger vos intérêts. Bien sûr, vous n'auriez pas d'inquiétude si la bourse était orientée à la hausse.

Je vous recommande de formuler une réclamation par recommandé avec AR :

- au directeur de l'agence bancaire (voir coordonnées en principe sur relevés de comptes) si vous avez souscrit votre contrat dans une banque,
- au service réclamations (voir adresse dans les conditions générales de votre contrat) de la compagnie d'assurance si vous avez souscrit par le biais d'un agent général ou d'un commercial salarié de la compagnie,
- à votre courtier si vous avez souscrit auprès d'un courtier.

Joignez un dossier complet (copie de la demande de rachat, copie des AR et tout élément en votre faveur).

Puisque vous n'avez pas encore reçu le règlement, indiquez le délai depuis la demande initiale et la négligence du conseiller qui n'a pas demandé dans un délai normal la pièce manquante et que vous vous réservez la possibilité de demander des intérêts de retard.

Lorsque vous aurez reçu le règlement, il sera alors temps de demander des intérêts de retard.

Voilà. Sinon, concernant vos questions subsidiaires :

1) La réglementation est très protectrice pour les assurés. En fait, la réponse à votre question dépend d'une part de la nature de vos demandes et d'autre part de l'entité auprès de qui vous avez souscrit votre contrat.

Je vous recommande de toujours écrire en recommandé avec AR pour les courriers importants et de conserver toute copie de vos demandes (courriers simples et e-mails) ainsi que des réponses obtenues.

De manière générale, si vous avez souscrit votre contrat via un commercial salarié de la compagnie ou chez un agent général, la compagnie est responsable puisque votre interlocuteur représente la compagnie. Ecrire à votre agent revient donc au même que d'écrire à la compagnie puisque vous êtes le client de cette dernière.

Si vous avez souscrit chez un courtier, c'est lui qui vous représente auprès de la compagnie et le courtier est responsable (il a d'ailleurs une assurance responsabilité civile au cas où il commettrait une faute). Votre courtier est votre seul interlocuteur puisque vous êtes SON client et non le client de la compagnie.

Sachez que, toujours de manière générale, les assureurs et les agents, les courtiers, etc... ont tout intérêt à satisfaire leurs clients.

2) concernant les dates de valeur, je vous ai répondu ci-dessus. Chaque contrat est différent, il faut donc se reporter aux conditions générales qui fixent les dates de valeur.

Voilà. J'espère vous avoir répondu. Bon courage. faites-moi signe si vous avez besoin d'un

complément.

Par **Vinny**, le **27/08/2011** à **00:17**

Merci pour votre réponse fort complète ! Bon, j'avoue que les conditions générales et leurs tartines indigestes me dépriment. Je n'y trouve pas de mention de dates de valeur en ce qui concerne les rachats, il n'y est question que de réorientation de capital et autres barbaries. En tout cas, j'ai édité une seconde lettre sur vos conseils, je me prépare à l'envoyer en R+AR avec tout un tas de PJ, j'y rappelle le bonhomme à ses obligations. N'ayant pas non plus trouvé de "service client" ou autre service réclamation, je vais encore une fois envoyer ce courrier à mon conseiller. Mais étant salarié de l'entreprise d'assurance, je ne vois pas pourquoi mes courriers vaudraient moins ainsi envoyés.

Ensuite j'attendrai 2 semaines maximum et je contacterai UFC que choisir ou un équivalent. A ce propos, auriez-vous un organisme à me conseiller si ce second courrier ne provoque pas plus de réaction que le premier ? Voire s'ils me font la blague de prendre une date de valeur du style mi-août, avec toutes les baisses de valeurs que cela impliquerait.

Merci encore pour votre intérêt et votre temps :)

Par **nicoassure**, le **28/08/2011** à **21:25**

Bonjour Vinny,

Comme je vous l'ai indiqué, tout dépend du statut de votre interlocuteur et donc du vendeur de votre contrat. En fonction de son statut (agent général, courtier, salarié de la compagnie, salarié d'une agence bancaire), cela diffère.

Soit votre "conseiller" représente la compagnie, soit il vous représente (s'il est courtier par exemple), etc... Tout dépend d'où vous avez souscrit votre contrat.

En général, la mention de la procédure pour les réclamations et la médiation figure à un article intitulé "réclamations" ou "médiation". Jetez un oeil au sommaire des conditions générales s'il y a en a un. Sinon, c'est souvent vers la fin.

Un second courrier R+AR à votre interlocuteur est une bonne chose. Laissez lui un délai de réponse (disons "sous quinzaine"). Sans réponse ou si réponse insatisfaisante, entamez la procédure auprès du service réclamation.

Tenez-moi au courant. Bon courage.

Par **Vinny**, le **29/08/2011** à **19:37**

Trop tard, j'ai envoyé ce matin un courrier au service clientèle dont j'ai effectivement trouvé les coordonnées dans les conditions générales.

J'ai aussi en parallèle (et chaque courrier fait mention de l'autre pour éviter les télescopages) envoyé un rappel au siège de la compagnie tel que spécifié dans les démarches que j'ai là aussi trouvé dans les conditions générales.

En fait mon conseiller est un peu naze sur ce coup. J'ai déjà résilié un contrat en lui écrivant directement, j'imagine qu'il s'était occupé du reste. Là où il a merdé, c'est qu'il me demandait des "conditions particulières" en original. Or ce contrat en est dépourvu, je devais envoyer le "certificat d'adhésion".

Du coup ben comme il ne poussait pas vraiment les choses, ça a traîné...

Je verrai bien (et je vous tiendrai au courant ici promis) comment cela se finira, j'imagine que j'aurai mon argent. Maintenant, est-ce que la date de valeur prendra mon 1er courrier en compte...

Il faut dire avec le recul, si j'avais pris le temps de sérieusement lire les conditions générales au lieu de le faire en diagonale, j'aurais relevé tout de suite le problème de sémantique sur les documents à fournir et j'aurais pu les envoyer immédiatement...

Par **nicoassure**, le **29/08/2011 à 22:56**

Bonjour Vinny,

Sans vous jeter la pierre, le problème est souvent qu'on lit les conditions générales en diagonales...

Normalement, c'est la réception d'une demande de rachat "complète" qui permet le calcul de la date de valeur. Votre assureur risque de considérer que votre première demande n'était pas complète.

Mais vous pouvez argumenter en disant que le conseiller a mis très longtemps à se manifester.

Si juridiquement, ce dernier argument risque de ne rien changer (les conditions générales sont la loi des parties c'est à dire vous et votre assureur), vous pouvez néanmoins essayer de négocier avec votre assureur s'il s'obstine à vous appliquer la date de valeur sur la base de votre second courrier.

Un recours au médiateur pourrait alors être envisagé, mais rien ne garanti une réponse en votre faveur et tout dépendra de votre dossier, des sommes en jeu, etc... Mais nous n'en sommes pas là.

Attendez la réponse au courrier que vous venez de faire et on verra pour la suite.

Bon courage.