

## FOIRE AUX QUESTIONS CAISSES D'ÉPARGNE

### OFFRE BPCE LIFE CONTRATS MILLEVIE LIFE & MILLEVIE LUX

Retrouvez toutes les questions par ordre alphabétique... et utiliser la recherche par mot clé, pour faciliter l'utilisation de cette FAQ.

\*\*\*\*\*

#### Arbitrage

- *Quel est le délai de traitement d'un arbitrage sur le contrat ?*  
BPCE Life a une charte de service pour prendre en charge à J+3 maximum les demandes de la part des Caisses d'Épargne. Cet engagement sur le délai de prise en charge vaut aussi pour les arbitrages. Le délai de traitement de l'arbitrage est ensuite variable selon les cas et en fonction des supports à arbitrer (FIC, FID ou FAS). Pour un traitement rapide par BPCE Life la demande d'arbitrage doit bien entendu être adressée complète pour un délai réduit au maximum.

#### Assistance

- *Est-il prévu une assistance téléphonique pour accompagner les CAGP ou Banquier Privé (BP) dans leur souscription ou le traitement de leur dossier ?*  
L'assistance à la saisie sur l'outil de souscription est généralement apportée par les équipes d'assistance au réseau en place au sein de chaque CE (Direct assistance). Ensuite dans le traitement des dossiers, les CAGP et BP peuvent connaître à tout moment l'état d'avancement du dossier grâce à l'onglet « Dossiers en cours » du Portail NL. En cas de difficulté, ce sont les équipes Back Office (BO) de chaque CE qui se rapprochent des équipes BO de NL. Une assistance est prévue pour les équipes BO via l'adresse mail générique : BPCE Life - Relation Clients [relationclients@bpce.lu](mailto:relationclients@bpce.lu) pour les contrats Millevie Lux et Millevie Life.

#### Changement d'adresse

- *Si le client déménage, le changement d'adresse dans Mysys est-il transmis directement à l'assureur ? Sinon, comment procéder pour informer l'assureur ?*  
Les données des contrats reprises dans le système informatique (SI) de l'assureur sont celles figurant dans Mysys. Le plan informatique 2021 prévoit une automatisation de la reprise des données de Mysys.  
En attendant, il est possible d'adresser une demande de mise à jour des coordonnées du client à l'assureur via un justificatif de domicile adressé à votre BO. Le BO CE le faisant parvenir au BO NL via l'outil WORKFLOW « demande administrative ».

### Clause bénéficiaire -process

- *Lors d'une souscription, la rédaction d'une clause libre se fait via le front. Pour autant, elle nécessite l'accord de l'assureur. Dois-je faire le parcours sur OSIDOC et ensuite passer la souscription sur le front après avoir obtenu l'accord ?*

La rédaction d'une clause libre est soumise à l'examen de l'assureur via le process demande d'éligibilité. C'est la direction juridique et ingénierie patrimoniale de BPCE Life qui se positionnera sur les aspects juridiques et de structuration de la clause en y apportant les arguments et réponses nécessaires.

### Co-souscription

- *En cas de co-adhésion, comment se déroule le process de signature électronique ? Faut-il deux numéros de tél mobile , deux adresses mails différentes... quel est le process ?*

Le process en cas de co-souscription n'est pas ouvert au process de signature électronique. Il est nécessaire de choisir le mode de signature manuscrite à l'issue de la saisie de la proposition d'assurance dans l'outil.

### Consultation contrat

- *Pour consulter les contrats, faudra-t-il aller sur le portail assureur, ou un double clic depuis la synthèse Mysys suffira ?*

La consultation des contrats est possible aux deux endroits. Dans la synthèse client Mysys avec une base d'actualisation mensuelle sur la valorisation du contrat. Ou bien de façon plus précise dans le portail BPCE Life, onglet « Consultation ». L'accès se fait via MyWay, Gérer un contrat d'assurance. La valorisation des contrats est alors hebdomadaire voire quotidienne (Fond interne dédié = FIC) et vous accédez à l'ensemble des données de consultation.

### Demande d'éligibilité

- *Sous quel délai s'engage à répondre l'assureur sur les demandes d'éligibilité ?*

La charte signée entre NL et BPCE concernant le service apporté aux CE donne un engagement de réponse sous 3 jours ouvrés maximum. L'informatisation de la demande d'éligibilité en 2021, rendra ce process encore plus simple pour les utilisateurs.

## Devoir de conseil – Non résidents

- *Pour les clients non-résidents, une étude juridique et fiscale est recommandée par certains concurrents. Qu'en est-il de BPCE Life ? Comment et par qui est formalisé ce conseil ?*

Pour les clients non-résidents une demande d'éligibilité préalable est toujours nécessaire auprès de BPCE Life. Nous privilégions les résidents de nationalité française délocalisés de manière temporaire car nous travaillons ainsi sur un client qui accepte que la loi française gouverne son contrat.

## FAS

- *Comment sont réinvestis les dividendes des titres logés dans les FAS ?*

Au-delà des sommes disponibles laissées sur le pied de compte, permettant le prélèvement des frais de gestion, toutes les tombées de coupons, dividendes, loyers ou tout autre produit généré par les actifs sont arbitrés, automatiquement et gratuitement, vers le fonds monétaire ou assimilé choisi par BPCE Life.

## FID

- *Qu'entend-on par personnalisation de la gestion du fonds interne dédié ?*

La gestion est profilée selon les 4 profils existants (Modéré actions, Equilibre, Vitalité, Audace), mais le FID est individualisé dans sa construction et dans la constitution du portefeuille. Il est donc personnalisé pour chaque client détenteur.

## Fonds Internes

- *Quelle est vraiment la différence entre un FIC et un FID ? Car FIC et FID ont les mêmes profils de gestion ? (Modéré actions, Equilibre, Vitalité, Audace)*

D'un côté le FIC, avec une gestion collective cad dédié à un ensemble de client, avec une tarification unique pour tous, un portefeuille modèle identique ( constitué potentiellement d'OPC et de titres en direct à discrétion du gérant ) pour tous les porteurs du même profil de gestion et une communication collective et plus globale pour les clients détenteurs de parts de ce qui peut être assimilé à un OPC.

De l'autre, le FID qui est une gestion individualisée du fonds personnel du client, une tarification qui peut être différenciée selon les clients, et une constitution de portefeuille qui est distincte client par client en fonction des contraintes définies par le client, des dates d'entrée en gestion du mandat, de la taille des actifs sous gestion, etc... Avec en plus un service personnalisé, individualisé et plus détaillé en terme de communication fournie au client sur son fonds dédié.

## Frais de gestion

- *Comment sont prélevés les frais de gestion des différents supports (Fonds internes, Fonds externes et Fonds €) et à quel rythme ?*

Les frais de gestion sur encours sont prélevés mensuellement sur tous les supports (fonds €, fonds externes et fonds internes) et sont calculés sur la valorisation arrêlée en fin de mois. Le prélèvement des frais de gestion se fait en nombre d'UC.

## Justificatif d'identité

- *Le passeport est-il accepté comme justificatif d'identité ?*

Oui un passeport valide est bien accepté comme justificatif d'identité au même titre qu'une carte nationale d'identité (CNI) valide. Nous tenons également compte de la prorogation de la date de validité de 5 ans des CNI depuis 2004.

## Loi Sapin II

- *Les directives de la loi Sapin II s'appliquent-elles sur les contrats de droit luxembourgeois? Et plus particulièrement sur les contrats de la succursale en France ?*

BPCE Life est une société anonyme d'assurance établie au Grand-Duché de Luxembourg, soumise au contrôle de l'autorité luxembourgeoise : le Commissariat aux Assurances. Sa succursale basée en France n'a pas la personnalité morale et ses engagements sont portés par l'entité juridique luxembourgeoise. Les actifs de BPCE Life ne sont ni cédés ni nantis en faveur d'une société établie en France. Cette même succursale fait l'objet de contrôles en France par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Dès lors les contrats commercialisés par la succursale pourraient être impactés par la loi SAPIN II.

## Positionnement de l'offre – Gamme Millevie

- *A quel moment proposer cette offre ?*

L'offre BPCE Life vient en complément de la gamme existante Millevie proposée par BPCE Vie. Elle couvre le segment de clientèle haut de gamme de la gestion privée, ainsi que la banque privée (gestion de fortune) à la fois pour les personnes physiques et les personnes morales. C'est une offre destinée aux clients appétents aux Unités de Compte (UC) qui leur permet d'accéder à un univers d'investissement extrêmement large (OPCVM, Private Equity, Immobilier, DAT, Titres vifs, Produits structurés groupe, etc...) tout en bénéficiant des services d'une véritable gestion sous mandat (GSM) avec le cadre très protecteur et les avantages de la législation luxembourgeoise

## Positionnement de l'offre – BPCE Vie ou NWM

- *Comment positionner l'offre par rapport à l'offre existante BPCE Vie ou la PAV ?*  
Le Groupe BPCE a déterminé une stratégie très claire pour devenir un bancassureur leader. Dans cette stratégie, Natixis assurances est la plateforme du groupe pour les deux réseaux qui abrite les solutions d'assurance vie commercialisées en priorité par les banques populaires et les caisses d'épargne. Avec l'offre BPCE Life accessible en direct par les Banquiers Privés et les CAGP, c'est la finalisation au sein des CE de la mise en œuvre du plan stratégique 2020. Qui voit les CE accéder à une nouvelle offre, 100% digitale jusqu'à la signature électronique et avec un nouveau modèle économique de partage de valeur plus favorable pour elles. La question du positionnement au sein du groupe est importante. Les principes définis par le groupe pour asseoir ses positions de leader sont simples : d'abord privilégier les solutions internes proposer par Natixis Assurances. Puis, en cas de besoin client spécifique non couvert par les solutions du groupe (NL, BPCE Vie, etc..) il est possible de passer par la plateforme assurance vie (PAV) pour aller chercher des solutions en externe en conservant une relation client banque et assurances de premier ordre. Avec ces principes, ce sont les synergies internes au groupe qui sont favorisées avec en retour pour les CE un PNB généré bien supérieur, et des encours qui restent logés au sein du groupe.

#### Profils de gestion

- *Dans le cadre des différents profils de gestion: Modéré Action, Équilibre, Vitalité, Audace, avons-nous le détail des supports qui composent ces profils ?*  
Dans l'espace MyEAV dédié à la Banque Privée, des liens directs (permalien) sont gérés par VEGA IM sur les supports en GSM (FIC et FID) donnant le détail qui composent les différents profils. (principales lignes, répartition par type de supports, répartition sectorielle, répartition par zone géographique, etc...)

#### Rachat partiel

- *En cas de rachat partiel, quel est le seuil à laisser sur le contrat global ? Et y a-t-il un minimum à laisser sur le FIC- FID ou FAS ? est-il accepté comme justificatif d'identité ?*  
Oui un passeport valide est bien accepté comme justificatif d'identité au même titre qu'une carte nationale d'identité (CNI) valide. Nous tenons également compte de la prorogation de la date de validité de 5 ans des CNI depuis 2004.

#### Rachat partiel programmé

- *Est-il possible de mettre en place des rachats partiels programmés ?*  
Les demandes de rachat partiels sont des opérations de gestion sur les contrats. Elles ne sont pas disponibles dans l'outil de saisie. Les demandes de rachat partiel programmé sont à formuler à travers l'outil Osidoc en utilisant le formulaire demande de rachat.

## Relevé Annuel d'Information

- *Le client a-t-il la possibilité d'opter pour la digitalisation de son relevé annuel d'information ? Et si oui, quel est le process ?*

Oui, et c'est d'ailleurs la solution que NL privilégie pour adresser la communication annuelle aux clients, car moins coûteuse, plus écologique et plus responsable.

Le process est simple et avec 2 possibilités :

1. Lors de la réception de la communication annuelle, le client a la possibilité de compléter le formulaire « bulletin réponse : Correspondance par mail ». Ce formulaire, dûment complété et transmis à NL, lui donne la possibilité de recevoir toutes ses communications (annuelle/trimestrielle et mensuelle) par email.
2. Ou bien sur demande du client ou sur proposition de votre part faite au client, vous avez la possibilité d'adresser une demande à votre BO. Le BO CE le faisant parvenir au BO NL via l'outil WORKFLOW « demande administrative » indiquant le choix de correspondance par mail.

## Reporting

- *Quel est le rythme de diffusion des reportings des FIC/FID et où trouver l'information ?*

La périodicité est mensuelle pour la diffusion des reportings FIC et FID. L'information est disponible sous MyEAV, dans l'onglet « Banque Privée ». L'alimentation de ces reportings gérés par EVD est faite par VEGA IM via un permalien.

## Signature électronique

- *Est-il possible de rééditer le document après avoir cliqué sur signature électronique. Par exemple si le parcours de signature bug ou ne fonctionne pas ? Et comment ?*

Oui, il est possible pour le conseiller (CAGP, BP) de relancer le process de signature électronique en cas de bug technique, ou de dépassement de délai (48h maxi pour signer). Il suffit de retourner dans le portail NL, puis « Dossiers en cours », le choix de relance du process de signature électronique apparaît alors.

## Tarification

- *Comment argumenter les frais de 1% (transactions) au client ?*

Le parallèle est à faire avec un CTO voire même un PEA en GSM et les frais afférents à ce type de support sont strictement identiques. Les contrats BPCE Life offrent la possibilité d'accéder aux services d'une vraie Gestion Sous Mandat (GSM) gérée par VEGA IM. Les droits de garde sont variables en fonction des CE (entre 0,25% et 0,35%) et sont effectivement réglés par le client comme sur un CTO. Les frais de transactions (achat, vente) sont soumis à une tarification propre à chaque CE et variable (entre 0,60% et 0,75%) d'une CE à l'autre.

### Tarification – Frais de transaction

- *Comment sont prélevés les frais de transaction ? Sur quoi sont-il prélevés et à quelle fréquence ?*

Les frais de transactions sont les frais liés aux opérations menées pour l'achat et la vente de titres (OPCVM, titres vifs, produits structurés). C'est VEGA IM dans le cadre de la GSM ou bien la CE elle-même dans le cadre des FAS qui tarifient ces frais, au même titre que les frais d'un CTO ou d'un PEA. Ces frais intégrés aux opérations d'achat ou de vente de titres, sont prélevés sur le compte espèces à chaque opération réalisée. Il est important de rappeler que toute cette tarification est conservée à 100% par la CE.

### Taux d'UC minimum

- *La politique commerciale de souscription prévoit pour l'ensemble des contrats un minimum de 50% d'investissement en unités de comptes . Pouvons-nous considérer que cette politique commerciale vaut à la fois pour les Personnes Morales comme pour les Personnes Physiques ?*

Absolument, la politique commerciale s'applique pour l'ensemble des contrats, PP et PM. Les CE auront néanmoins la capacité dans le cadre du schéma délégataire de pouvoir déroger sur des dossiers à forts enjeux.(cf. dossier schéma délégataire national)

### Vente en face à face

- *Pouvons-nous penser que la commercialisation est faite uniquement en face à face ou est-il possible d'envisager des actes de gestion en distanciel ?*

L'offre BPCE Life (contrats Millevie Life et Millevie Lux) intègre la signature électronique dans un process 100% digital de bout en bout. Cette signature électronique permet bien entendu d'étendre la souscription des contrats dans une logique distancielle.