

Bien réussir un dossier décès en agence

Blocage
décès

Jour J

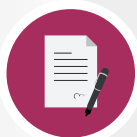
J+2

J+12

J+30

J+120

La connaissance du décès



1. Si je reçois l'information en agence : j'enregistre en « décès réel » dans MySys (Gestion de personne) à partir d'un **document officiel** (acte de décès, certificat de décès, dévolution successorale, lettre notaire) et **l'adresse le jour même au service successions.**

Si l'information est connue par le Service Successions de ma Caisse d'Épargne ou CNP Assurances : je reçois une notification* d'information dans *Ma Journée*.

IMPORTANT Cette action met à jour la base de données de l'Assureur. Si la situation matrimoniale du défunt n'est pas à jour, la rectifier dans MySys (Gestion de personne). Le statut « décès réel » bloque le contrat et les opérations régulières (rachats partiels programmés, cotisations régulières...) et **les fonds sortent de vos encours.**

Je reçois une notification* de **demande de prise en charge du dossier bénéficiaire.**

MySys / Ma journée



NEW 2. L'enregistrement du décès dans MySys déclenche à partir du 13^{ème} jour l'envoi de la liste exhaustive des pièces aux bénéficiaires identifiés par ses nom, prénom et adresse (conjoint survivant, association, bénéficiaire acceptant, nommément désigné dans la clause) soit par l'assureur soit par votre Service Successions.

MySys

Prise en charge



3. Je dispose de 30 jours pour me positionner sur la prise en charge ou non du dossier bénéficiaire.

IMPORTANT Je saisis le bénéficiaire connu et identifié par l'agence dans *PUMA Décès* dans tous les cas.

Ma journée / PUMA Décès Procédure standard

Préparation du RDV



4. Si je prends en charge le dossier, je consulte dans PUMA Décès les contrats et les clauses bénéficiaires.

IMPORTANT Attention à vérifier l'identité du bénéficiaire présumé et respecter le droit de communication en matière de clause bénéficiaire.

IMPORTANT Je dispose de **120 jours** pour faire aboutir mon dossier.

NEW Je peux faire une demande d'Assistance* dans *PUMA Décès* pour m'aider à préparer mon rendez-vous.

PUMA (Dossier décès / Consultation défunt)

Le RDV commercial



5. Je reçois le bénéficiaire présumé à l'agence et constitue son dossier.



6. J'informe le bénéficiaire présumé de la possibilité de réinvestir les fonds.

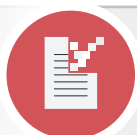
PUMA Décès Procédure standard / manuelle



7. J'édite la liste exhaustive des pièces, les documents contractuels et je les fais signer par le bénéficiaire.

PUMA Décès / PUMA

Suite au RDV commercial



8. Le bénéficiaire revient avec l'ensemble des pièces. Je m'assure de la complétude du dossier et je réceptionne toutes les pièces du dossier en les cochant dans PUMA Décès.

PUMA Décès



9. Dans tous les cas, j'envoie le dossier papier au Service Successions de ma Caisse d'Épargne.
⚠ Tout retard entraînera le paiement d'intérêts de retard.

Navette interne



10. Je reçois une notification* lorsque le bénéficiaire est payé par CNP Assurances.

Ma journée

* En fonction de l'organisation de la Caisse d'Épargne.

→ Les bénéfices pour l'agence... ... au service de la satisfaction client !

LES « PLUS » COMMERCIAUX



- 1 Grâce à la **création de mon dossier sur PUMA décès**, je gagne du temps pour le paiement de la prestation.
- 2 Je connais l'exhaustivité des pièces à demander au bénéficiaire grâce à la **liste des pièces dans PUMA Décès (hors cas d'exclusion)**.
- 3 Je multiplie les **opportunités de recyclage**, en traitant rapidement un maximum de dossiers bénéficiaires.
- 4 Je peux suivre l'**avancement de mon dossier** dans la « consultation défunt étape suivante ».
- 5 Je peux informer **une autre agence de ma Caisse d'Epargne** que l'un de ses clients est bénéficiaire en renseignant son n° de personne et ses coordonnées depuis la fonctionnalité « Prise en charge ».

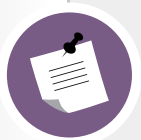
LES « PLUS » OUTILS



En constitution standard ou manuelle

- 1 **NEW** Je peux réaliser une **demande d'Assistance*** tout au long du processus de traitement du dossier décès.
- 2 Je suis l'avancement de mon dossier dans **PUMA Décès (consultation défunt)**, **en temps réel et à tout moment**.
- 3 *Ma Journée* m'indique les **actions que j'ai à réaliser** sur mes dossiers*.

NE PAS OUBLIER



IMPORTANT À partir de 2016, les adhésions en réinvestissement suite à décès se font exclusivement sur l'offre BPCE Vie. Les versements en réinvestissement suite au décès sont possibles sur les contrats existants de l'offre BPCE Vie et CNP Assurances**.

IMPORTANT Je traite et j'envoie le dossier bénéficiaire par bénéficiaire pour ne pas pénaliser mon client.

IMPORTANT L'absence de prise en charge du dossier bénéficiaire dans le délai de 30 jours équivaut à un refus et une reprise du dossier par CNP Assurances.

En cas de contrats exclus, je constitue le dossier bénéficiaire manuellement (ISI).

Tout dossier décès / pièce doit être adressé au Service Successions de ma Caisse d'Epargne par navette interne.

LES LIENS UTILES



Vous trouverez dans votre Espace Intranet Assurance Vie et Prévoyance :

- Les guides utilisateurs **PUMA Décès**
- Le guide utilisateurs **Assistance Décès**
- La **procédure de traitement du flux des dossiers décès**

* En fonction de l'organisation de la Caisse d'Epargne.

** Selon le planning de déploiement.