

## Aviva - AFER Europe

### Contestation à propos des procédures administratives



« Les gens sans bruit sont dangereux. » Jean de la Fontaine

« L'administration par objectif est efficace si vous connaissez les objectifs. Mais 90% du temps vous ne les connaissez pas. » Peter Drucker

Le 8 juillet 2020, l'assureur Aviva envoyait aux adhérents belges du contrat AFER Europe un courrier pour les informer quant aux procédures administratives liées à certaines opérations sur le contrat (versement, retrait, avance, changement d'adresse, etc.).

Ce courrier a été justifié par Aviva compte tenu de la législation anti-blanchiment. Malheureusement, son argumentation n'est nullement justifiée et a provoqué un tollé auprès des adhérents. J'ai donc décidé de contrer la compagnie dans cette surenchère administrative.

Vous trouverez dans les pages qui suivent le calendrier de mes interventions, celles de l'association AFER Europe + étant assez restreintes à notre avis. Peut-être a-t-elle réagi d'une manière ou l'autre, mais sa communication sur le sujet est totalement inexistante. A mon grand regret, elle ne semble pas être la seule à ne pas réagir : comme on le lira ci-après, Test-Achats, Assuralia, Feprabel et l'Echo ont été indifférents à cette problématique.

Je continue donc mes démarches car ce qui se passe ici est en totale contradiction avec mes valeurs de qualité du service et du respect de la clientèle.

#### Auteur de l'article et éditeur responsable

Bernard Poncé, Gérant de Ligne Bleue sprl  
FSMA 0.832.888.322

Avenue du Parc 8  
5004 Bouge (Namur)  
Tél. : 081 733534  
Gsm : 0494 725753

info@lignebleue.biz  
www.lignebleue.biz

Correction : aléatoire.  
N'hésitez pas à nous signaler nos coquilles... :-)

© Images : Freepik.com et Bernard Poncé.

Bernard Poncé

- 08/07/2020 : AFER adresse un courrier d'information aux adhérents rappelant les règles administratives en vigueur lors de certaines opérations sur le contrat. Nombreuses réactions du public qui ne comprend rien à ce courrier dictatorial rédigé au lance-pierre.

- 25/07/2020 - Publication sur le site de Ligne Bleue : *Il est à noter que Mr Vrijman, Président de l'association, a eu vent de ce courrier avant son envoi et a manifesté toutes ses réserves (le mot est poli) à son propos, estimant à juste titre (et pour résumer) qu'il s'agissait là d'un outil non d'information, mais de confusion. Ce qui est amplement prouvé par vos réactions. Il n'a pas été écouté et on peut se demander si l'on se trouve devant un cas d'arrogance naïve de la part d'un rédacteur dont on se demande pourquoi il est payé ou d'un but plus sournois ? On sait en effet que l'assureur a arrêté la commercialisation du contrat en 2015, croyant que les adhérents allaient s'en aller petit à petit, entraînant la mort douce du produit. Or, cette épine ne lui a pas été retirée du pied, bien au contraire : les adhérents sont restés et mieux, ils ont poursuivis leurs versements.*

- 01 au 05/08/2020 : Contact avec Marc Vrijman, Président de l'association AFER Europe +. Une contestation orale et / ou écrite a été adressée à Aviva, plus sur la forme (le courrier de juillet) que sur le fond, semble-t-il. Ligne Bleue envoie un mail à Feprabel (fédération de courtiers) pour information. Suite aux congés, réponse est donnée fin août, permettant de constituer un dossier juridique, mais sans prise de position sur le fonds.

- 10/08/2020 : Mail à Daniel Lecompte, courtier et administrateur de l'association AFER Europe + pour proposer une action commune. Réponse le 14/08 : un avis est demandé à un juriste (mais qui restera sans suite).

- 11/08/2020 : Envoi d'un mail à Test-Achats car l'association à un partenariat avec AFER Europe. A part un accusé de réception, aucune réponse n'y sera donnée.





- 19/08/2020 : Publication sur le site de Ligne Bleue signalant qu'étant donné les congés, il est difficile de collecter les infos nécessaires pour contrer l'assureur. L'envoi de son courrier début juillet n'est en ce sens pas anodin.

- 02/10/2020 : Publication sur le site de Ligne Bleue : *Aux dernières nouvelles, il semblerait qu'Aviva se rende compte de l'absurdité de certaines de ses mesures qui engendrent un surcroît de travail et un retard considérable dans le traitement des dossiers. Les délais actuels tournent entre 2 à 3 semaines ! Heureusement, les dates valeurs réelles sont bien appliquées et les adhérents effectuant des versements ne sont donc pas pénalisés financièrement. Une réunion entre l'assureur et l'association devrait avoir lieu le 14 pour traiter de cette problématique.*

- 14/10/2020 : Réunion Aviva qui, au final, n'apportera rien. Aucun compte rendu ne sera publié.

- 15/10/2020 : Suite à la publication du nouveau code de conduite publié par Assuralia, la fédération des assureurs belges, envoi d'un mail explicatif du contenu à Marc Vrijman qui a une réunion prévue avec Aviva. Je n'en ai reçu aucun suivi.

- 04/11/2020 : Envoi d'un mail à Laurent Jeannin, responsable administratif d'AFER Europe et Marc Vrijman pour signaler qu'il n'y a aucune raison de demander un bulletin de versement lors d'un remboursement d'avance, cette dernière étant un prêt effectué hors du cadre du contrat. Suite à mon rappel le 16/11/2021, Mr Jeannin signale qu'il remonte l'info à Aviva. Le même jour, grâce à la vigilance d'un client, je constate que le document reprenant les pièces à fournir a été modifié sans que les courtiers en soient avertis. Première (petite) victoire : on y a supprimé l'obligation de bulletin de versement en cas de remboursement d'avance.

- 18/11/2020 : Finalisation d'une étude informelle des pratiques du secteur concernant les versements. Il appert que sur 13 assureurs consultés, Aviva est la seule maison à exiger un bulletin de versement (sans compter le reste des pièces demandées).

- 19/11/2020 : Envoi d'un mail à Marc Vrijman, Daniel Lecompte et Agnès Le Saulx-Narjoz, tous trois administrateurs / trice d'AFER Europe + pour les avertir de la mise sur mon site des démarches en cours. Demande pour savoir si les démarches de Marc Vrijman vers la FSMA, Assuralia et Test-Achats et si les démarches de Daniel Lecompte vers son juriste ont donné quelque chose.

- 03/12/2020 : Réponse de Daniel Lecompte qui signale qu'au niveau juridique, cela n'a rien donné, et qu'il n'a pas non plus de nouvelles via Marc Vrijman et ses démarches, sans savoir lesquelles auraient été faites.

- 13/12/2020 : Envoi à Marc Vrijman de la première version du mémo Ligne Bleue, avec accusé de réception et de lecture le 16.

- 26/12/2020 : Envoi de la deuxième version du memo à Marc Vrijman, avec demande que l'association AFER Europe puisse prendre le relais et déposer une plainte officielle auprès de l'assureur. A notre connaissance, cela n'a jamais été fait.

- 05/01/2021 : Envoi d'un mail à Laurent Jeannin pour avoir des explications précises sur les garanties du contrat AFER Europe, avec accusé de réception le 15/01/2021.

- 19/01/2021 : Malgré une absence de réaction depuis le 26/12/20, j'invite Marc Vrijman à mettre le memo en suspend suite à la publication du nouveau code sectoriel Assuralia en regard de la législation anti-blanchiment. J'adapte mon mémo en conséquence, mais cela ne change quasi rien sur le fonds.

- 28/01/2021 : Envoi d'un mail à Marc Vrijman, Daniel Lecompte et Agnès Le Saulx-Narjoz avec la version 3 du memo. Réponse de Mme Le Saulx-Narjoz : elle suggère de soumettre le dossier au Comité opérationnel d'AFER France avec demande aux deux autres administrateurs de discuter du contenu et des modalités de transmission. A ma connaissance, il n'y aura aucun suivi.

- 04/02/2021 : Réponse de Laurent Jeannin sur la question des garanties. Un article sera publié ultérieurement sur ce sujet sur le site Ligne Bleue. Le même jour, en ajoutant Mr Raphaël Quarrello et Mme Florence Fora (desquels je n'aurai jamais de réponse), responsables d'AFER Europe en France, je débute mes envois de mails morcelés abordant les différents points du memo:

- 04/2 : Question sur les garanties
- 24/2 : Recueil d'exigences et besoins
- 01/3 : Bulletin de versement
- 05/3 : Carte d'identité
- 10/3 : Preuve adresse
- 18/3 : Déclaration d'origine des fonds
- 22/3 : Carte bancaire



Seul mon mail du 25/02 suscitera une réponse de Laurent Jeannin qui promet de remonter les infos et revenir plus tard vers moi et l'association avec une réponse. J'attends toujours...

Avec mon mail du 18/3, n'ayant aucune réponse (sérieuse) à mes envois précédents, je me fends d'une petite pique littéraire : *Aujourd'hui, nous commémorons le 56ème anniversaire de la marche dans l'espace, pour la première fois, du cosmonaute Alexei Leonov. Relié à son vaisseau spatial par un simple cordon, il a dû bien ressentir cette impression de solitude glacée du gars qui envoie des messages sans obtenir de réponse...* En réaction, Laurent Jeannin me signale : *Nous revenons vers toi dès que possible. C'est de l'humour français.*

-05 avril 2021 : Envoi d'une lettre postale incluant une version imprimée de mon mémo à Test-Achats, partenaire d'AFER Europe. Aucune réponse.

- 30 avril 2021 : Envoi d'une lettre explicative à Assuralia avec proposition de téléchargement du dossier complet sur le site [www.lignebleue.biz](http://www.lignebleue.biz). Aucune réponse.

- 03 juin 2021 : Appel auprès de collègues namurois membres de Feprabel pour savoir si ceux qui assurent la diffusion du contrat ressentent ce même problème. Aucun résultat.

- 07 juin 2021 : Envoi d'une demande d'intervention à Feprabel. Aucune réaction au 15 juin.

- 09 juin 2021 : Renvoi du mémo à Test-Achats, par mail. À part l'accusé de réception, aucune réaction au 15 juin.



03 août 2021 : N'ayant reçu absolument aucune réaction de toutes les instances contactées, j'envoie un courrier à l'hebdo « mon argent », du journal l'Echo, via son site web :

*Bonjour,*

*En tant que courtier, je travaille avec AVIVA (contrat AFER Europe). Depuis juillet 2020, aux clients effectuant certaines opérations (dépôts, retraits, changement d'adresse, etc.), l'assureur impose des démarches administratives sous prétexte de législation anti-blanchiment. Or, il dépasse largement les obligations légales. Par exemple, fournir une preuve adresse de moins de 3 mois à chaque opération, ou en cas de retrait, l'obligation de justifier l'emploi qui sera fait des fonds ! Entre autre chose absurdes, croyez-moi !*



*Devant l'ampleur de cette schizophrénie administrative, j'ai réalisé un mémo juridique documenté pour tenter de faire revenir l'assureur à un modus vivendi plus raisonnable et surtout, légal. Entre janvier et début juin 2021, j'ai adressé ce mémo à Aviva, l'association AFER Europe +, Test-achats (qui a une convention avec AFER), Assuralia et Feprabel. Aucune de ces instances n'a donné suite.*

*Ma question est donc : que puis-je faire pour tenter de faire avancer les choses ? Et la question plus fondamentale est : peut-on laisser les assureurs et les banques avoir des processus anti-blanchiment qui vont plus loin que ce que la loi exige ? Est-il par exemple normal qu'un assureur comme Patronale Life demande aux courtiers d'établir un rapport confidentiel lors d'un versement de 2 500 € sur un contrat de branche 21 ? La FSMA estime que si un intervenant veut aller plus loin, du moment qu'il soit dans le sens de la loi, il peut. Jusqu'où ?*

*PS : Mon mémo est disponible sur simple demande, évidemment, ne fut-ce que pour vérifier que je ne sois pas à côté de la plaque... Merci d'avance pour votre aide.*

Par ailleurs, un contact téléphonique avec Test-Achats me confirme que mon courrier postal du 5 avril est bien arrivé. Il m'a été signalé qu'une personne francophone du service juridique (en congé actuellement) prendrait le dossier en charge. J'ai demandé à ce qu'il me soit au moins fait une réponse.

En date du 25 septembre 2021, je n'ai eu ni réponse de l'Echo, ni de test-Achats.

23 septembre 2021 : Je reçois un mail de Mme Rycklinck, remplaçante de Mr Jeannin chez Aviva. Par son intermédiaire, l'assureur m'expose - enfin ! - sa contre argumentation. Étant donné que les éléments doivent encore en être analysés, je les publierai ultérieurement. Mais Il faut d'emblée noter que toutes mes réfutations sont rejetées comme suit : « *En conclusion, les procédures mises en place ne sont pas en contradiction avec le cadre juridique et réglementaire belge et peuvent être maintenues.* »

Il n'en reste pas moins que ces procédures sont totalement spécifiques à Aviva, comme nous l'avons vu, et absolument pas mises en application d'une telle manière par ses petits camarades assureurs. Il y a donc un souci quelque part...

30 septembre 2021 : J'entame l'envoi d'un courrier aux adhérents ayant souscrits leur contrat par mon intermédiaire. ce courrier comprend une lettre explicative de la situation, un questionnaire pour connaître le sentiment des adhérents et le texte intégral de mon Commentaire n° 5 publié sur mon site et faisant le point sur le rachat d'Aviva par Aéma, et les implications possibles sur les contrats belges. Le 25 octobre a été fixé comme date limite pour le renvoi du questionnaire.