



AXA France
AXA PARTICULIERS PROFESSIONNELS
Région Ile de France
MFR

A FAIRE CIRCULER

Le 19 décembre 2006

**REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL COMMERCIAL
REGION ILE DE France
REUNION DU 13 DECEMBRE 2006**

Présents

Pour la Direction	Marie Françoise REMI - Anne-Lise DOUGE-DUCREUX - Bruno CAVACIUTI
Pour la C.F.D.T	Jacqui BENZAQUEN
Pour la CFE/CGC	Pascale BOYE – Francis CREPEL
Pour la C.F.T.C	Patrick BLONDEL
Pour la C.G.T	Jean-Michel BONGARD
Pour la CGT-FO	Laurent SCHWARTZ
Pour l'U.D.P.A	Bernard RIGOT -- Franck CARPICO – Jean Luc MARC
Assistants	Jean Miche EPIS (UDPA)
Absents excusés	Pascal FAURE – Katia CHARI-HAESTESKO - Didier LAPIERRE – Daniel COTE DES COMBES - Marie Pierre REVOL - Jean MAROUANI – Georges CUISINATO – Jean-Claude HAMEL

REMUNERATION Commissionnement
--

Question n°2 de décembre 2006 de la CFDT

Réinvestissement des Ct MULTI-AJUSTABLE :

Certains contrats « MULTIAJUSTABLE » ont été faits dans le cadre de l'article 82. Certains clients prenant leur retraite avant le terme du contrat, demandent le réinvestissement des capitaux sur un placement ODYSSIEL.

Pouvez-vous nous dire comment dans ce cas le collaborateur est rémunéré ?

Je rappelle que les clients sont au sens sécurité sociale à la retraite.

2 dossiers dans l'inspection du 93 sont en attente et les montants sont conséquents :

**Dossier M RENIER DANIEL Ct AJUSTABLE N° 700004406821 mis sur ODYSSIEL
N°900093149158**

Dossier M LACQUEHAY 700004685442 mis sur ODYSSIEL N °900093137352.

Réponse :

S'agissant d'assurances mixtes, le protocole du 9 novembre 2001 prévoit que le réemploi de la provision mathématique peut intervenir si le contrat est réduit depuis plus de deux ans ou s'il est à moins de deux ans de son échéance.

Il précise en outre que la provision mathématique de toute assurance mixte dans une limite de 5 contrats par an est éligible au réemploi.

Le fait que le contrat ait été souscrit dans le cadre de l'article 82 ne modifie pas les règles relatives au commissionnement sur réemploi pour tout contrat à primes périodiques de plus de 10 ans.

Si le client décide de mettre fin par rachat à son contrat article 82 –ce qu'il ne peut cependant faire, sauf cas particuliers, que s'il a liquidé sa retraite SS- et de replacer les fonds sur un autre contrat AXA, l'opération sera considérée comme un réemploi.

Les dossiers visés en l'espèce devront donc être considérés comme des réemplois à commissionner.

Question n°3 de décembre 2006 de la CFDT

Pouvez-vous nous préciser le commissionnement lors d'un placement sur ODYSSIEL pour un client de plus de 80 ans ?

Réponse :

Réduction de commissions :

81 à 85 ans = 35%

86 à 90 ans = 65%

91 à 95 ans = 75%

au delà de 95 ans = 85%

REMUNERATION Primes

Question n°1 de décembre 2006 de la CGT FO

Pouvez vous rappeler les règles d'attribution de la prime d'ancienneté pour tous les réseaux (optant et non optant), en effet certains commerciaux PHENIX ayant 3 ans d'ancienneté touchent la prime, un collaborateur (PHENIX) du 77 ne la touche pas alors qu'il a 3 ans d'ancienneté.

Réponse :

Nous rappelons la réponse à la question n°1 de septembre 2006 de la CFE-CGC :
L'allocation supplémentaire (ou prime d'ancienneté) concerne les EB et EI et est calculée conformément aux conventions collectives de travail respectives (article 15) et, le cas échéant, des accords d'entreprise.
Elle est versée à partir de 3 ans d'ancienneté chez le même employeur ; elle est calculée sur la base de la rémunération minimale annuelle à raison d'un pourcentage qui va de 1,50% après 3 ans à 25% après 25 ans.

L'article 15 des conventions collectives précise que cette allocation supplémentaire est versée à la fin de chaque exercice et que la durée de présence s'apprécie en années au début de chaque exercice. Par année de présence, il faut entendre une année révolue de présence continue dans l'entreprise.

Les collaborateurs ne commenceront donc à percevoir l'allocation supplémentaire qu'au terme de l'exercice suivant celui au cours duquel ils ont atteint l'ancienneté de trois années révolues fixée conventionnellement.

D'autre part, à l'occasion de la commission de suivi Phenix du 24 juin 2003, la Direction a accepté, s'agissant des ADV et CMTC, de mensualiser l'allocation supplémentaire rétroactivement à la date d'entrée dans ces nouvelles fonctions.

Cette disposition a également été appliquée aux ATP rétroactivement au 1^{er} janvier 2003.

S'agissant du cas visé en espèce, il conviendra de nous communiquer plus d'éléments nous permettant d'apporter une réponse précise.

Toutefois, si les collaborateurs visés sont de statuts différents (ex. : CC et ATP ou ADV), et en application des dispositions rappelées ci-dessus, la situation décrite est concevable.

Rappel :

- *Pour les salariés issus des ex-réseaux EP et BS, l'allocation supplémentaire annuelle est maintenue ;*
- *Pour les collaborateurs issus de l'ex réseau S, nommés ou recrutés avant octobre 1998, la prime d'ancienneté reste mensualisée ;*
- *Pour les collaborateurs recrutés ou nommés depuis octobre 1998 dans l'ex réseau S et conformément aux dispositions du Chapitre X (article I) du protocole du 26 juin 1998, la notion de prime d'ancienneté n'existe plus ; il est fait application des dispositions de l'article 15 des conventions collectives, ce qui se traduit par le versement, en janvier de chaque année, d'une allocation supplémentaire calculée conformément aux dispositions rappelées ci-dessus.*

REMUNERATION

Réemplois

Question n°3 de décembre 2006 de la CGT FO

Pouvez vous nous rappeler les règles de rechargement des quotas de emploi, certains collaborateurs attendent des mois un rechargement, pourquoi ?

Réponse :

Un quota est par définition limitatif; il n'a pas pour vocation à être dépassé. C'est le protocole qui autorise des opérations autrefois interdites (les souscriptions sur rachats), mais dans un cadre strictement défini.

Le DCR dispose d'une faculté, encadrée dans un budget donné une fois pour toute en début d'année, de recharger les quotas pour traiter certains cas très particuliers, mais ceci doit rester l'exception.'

Il faut rappeler que depuis mars 2006, certains réemplois n'affectent plus le quota: ce sont notamment les gros réemplois et tous les réemplois offensifs (cf l'instruction réemplois).

RESSOURCES HUMAINES

Maladie

Question n°2 de décembre 2006 de la CGT FO

Pouvez vous nous rappeler les règles d'indemnisation du salaire en cas d'arrêt maladie/accident et nous dire pourquoi une attestation de salaire met plus d'un mois à être transmise.

Réponse :

Ces règles figurent dans le fascicule « Pour en savoir plus sur...le remboursement des frais de santé et de prévoyance » disponible sur ADP on Line et joint au présent compte rendu.

S'agissant de l'attestation de salaire, elle est faite, en règle générale, dès que l'ADPC reçoit l'arrêt de travail.

ORGANISATION COMMERCIALE

Question n°6 de décembre 2006 de la CFDT

Prime sur objectif ADV ATP du 1T 2005 et 1T2006.

Vous dites dans le dernier compte rendu des DP de voir avec l'inspecteur pour traitement.

Celui-ci demande de voir avec l'adjoint du DCR.

Va t'on enfin voir la couleur de cette prime avant 2007 ?

Réponse :

Aujourd'hui, 3 dossiers ont été soumis pour examen aux Directions Centrales concernées.

Question n°1 de décembre 2006 de la CGT

Les opérations de stimulations commerciales ne sont pas contractuelles et viennent en plus de la rémunération des salariés, il serait préférable que leur OMP soit réalisée et même dépassée chaque mois.

Pour y remédier et faciliter le travail de tous les commerciaux en RCS, pourriez-vous faire l'inventaire de tous les contrats gérés en portefeuille à ce jour et nous le communiquer sur un tableau ?

Question n°2 de décembre 2006 de la CGT

Même question que la 1 mais pour les contrats que l'on peut proposer et vendre à la clientèle ainsi que leur commissionnement par réseau (ex EP, S, BS, Phénix, AGVS, RC avec AM) et tous grades confondus.

Question n°3 de décembre 2006 de la CGT

Même question que la 1 mais pour les produits IARD (auto, MHR, santé, Gav, etc ...) et les produits Banque (ouverture de compte, crédits, etc ...)

Réponse :

La liste des produits et leurs caractéristiques sont accessibles dans Kiwi.

En tout état de cause, les IMC et les CMTC doivent être à même de renseigner les producteurs sur les différents produits.

Question n°4 de décembre 2006 de la CGT

La fiche technique sur KIWI nous précise le montant maximum d'un versement supplémentaire sur le contrat Euratiel par contre on ne connaît pas le montant maximum qu'un client peut verser mensuellement sur ce contrat.

Pourriez-vous éclaircir ce point ?

Réponse :

Le montant maximum des versements supplémentaires est de 76 250 € par an.

Le montant maximum des versements réguliers est de 15 250 € par an.

Question n°1 de décembre 2006 de la CFDT

Bonus des contrats Alizé Retraite

Une prime de fidélité correspondant à 100 % de la 10ème année était prévue à l'origine sur les contrats ALIZE RETRAITE avec une durée de paiement de prime sur 10 ans.

Il semble que cette prime ne soit pas versée.

De plus, nous n'avons aucune vision sur LILLE sur le versement des primes de fidélité.

Ex CT N°500051241665 VR 9726 manque 86,12X12

Réponse :

La prime de fidélité pour les contrats Alizé Retraite souscrits pour une durée de paiement de 10 ans, est, conformément aux conditions générales, attribuée au terme de la 10^{ème} année d'assurance.

S'agissant d'années d'assurance révolues, l'application se fait donc au terme de la 10^{ème} année d'existence du contrat, c'est à dire au début de la 11^{ème} année.

Ainsi, pour un contrat souscrit à effet du 01/06/1996, l'attribution interviendra le 01/06/2007 selon les éléments suivants :

- 01/06/1996 + 10 ans = 01/06/2006
- Terme de la 10^{ème} année qui débute le 01/06/2006 = 31/05/2007
- Attribution prime de fidélité = 01/06/2007

Question n°4 de décembre 2006 de la CFTC

Club 14

Concernant la gestion des contrats Club 14, pourquoi le collaborateur n'a-t-il pas la main pour résilier les contrats ?

Réponse :

Compte tenu de la spécificité de ce contrat, cette opération n'est accessible à aucun des réseaux de distribution (RCS, Agents Généraux et Courtiers)

PORTEFEUILLE Indemnités de fin de fonctions
--

Question n°1 de décembre 2006 de la CFTC

De nombreux collaborateurs souhaitent connaître le service apte à calculer l'indemnité de portefeuille à laquelle ils peuvent prétendre d'ici quelques mois.

Réponse :

Il convient de se rapprocher de l'ADPC sachant qu'en tout état de cause et d'une façon générale, tant que le contrat de travail n'est pas rompu, et donc que l'intégralité des transferts n'a pas eu lieu, il n'est pas possible de donner une estimation de l'indemnité susceptible d'être versée.

PORTEFEUILLE Transferts
--

Question n°3 de décembre 2006 de la CFTC

Les demandes de transfert de client d'un portefeuille à un autre, soit par l'IMC, soit par le client lui-même sont traitées très lentement : peut-on envisager une exécution plus rapide ?

Réponse :

La procédure de transfert par la PFAC n'est pas automatique.
Ainsi, en cas de transfert d'une inspection à une autre, la PFAC doit recueillir l'accord de l'inspecteur cédant et celui de l'inspecteur bénéficiaire, procédure qui peut prendre un certain temps et sur laquelle la plate-forme n'a pas la main.

OUTILS / MATERIEL INFORMATIQUE

Question n°4 de décembre 2006 de la CGT FO

De nouveau, pourquoi un non optant ne peut commander certains documents sur Vineuil ? ex CG MRH

Réponse :

Les services techniques procèdent aux vérifications nécessaires.

Question n°5 de décembre 2006 de la CFDT

Quand sera-t-il possible de visualiser les rachats partiels d'ODYSSIEL sur « VIVA ».

Réponse :

Fin janvier 2007

Question n°5 de décembre 2006 de la CGT

**M et Mme BOURBET Michel, désirant consulter la situation de leurs contrats sur Internet, se sont aperçus qu'il manquait des polices dans le compte rendu.
Les clients veulent connaître le pourquoi de cette situation.
(Voir lettre des clients et le compte rendu Internet ci-joint)**

Réponse :

1) Le produit compte retraite n'a jamais été mis en ligne sur internet (décision Axa conseil à l'origine du projet).

2) Le compte rendu Internet concerne les polices N° 500051507762 Y, 500051225042 T et 500051005397 Z pour M BOUBERT Michel, mais rien pour la police N° **500051507762** (épargne océan) et **500051955580** expantiel objectif 2009)

Après vérification, le contrat **500051507762** (épargne océan) est bien consultable avec l'identifiant de MR BOUBERT.

Par contre le contrat **500051955580** expantiel objectif 2009 est effectivement absent pour des raisons inexplorées.

Les services de l'e-business vont donc procéder aux investigations nécessaires avec les services informatiques.

D'une façon générale, sur KIWI dans la rubrique « Outils métiers », menu AXA.fr, se trouvent deux notes relatives aux services épargne et aux services IARD en ligne sur AXA.fr.

AXA BANQUE

Question n°2 de décembre 2006 de la CFTC

Un agent PHENIX demande une étude de crédit immobilier pour un client : réponse de la banque : pas possible les agents phenix n'étant pas habilités

Le même client téléphone directement à la BANQUE : il obtient une réponse, téléphone à son agent pour lui exprimer son étonnement

Quant on sait le forcing que fait la direction pour que le réseau PHENIX APPORTE DES CLIENTS A AXA BANQUE, les collaborateurs, une fois de plus, s'interrogent sur leurs rôles

Réponse :

L'offre de crédit immobilier d'AXA Banque n'est effectivement pas encore déployée sur le Réseau Phénix. Il est prévu en 2007 de tester le dispositif avec les salariés commerciaux Classe P.

L'offre de crédit immobilier sera communiquée plus largement aux clients en 2007, tandis que les réseaux seront progressivement habilités et formés, en commençant par les classes P pour le RCS.

DEONTOLOGIE

Question n°5 de décembre 2006 de la CGT FO

Suite au mail de Mr TRINIAC DE PARADE RENAUD concernant un décret paru en juin 2006 sur les documents d'identité, pouvez vous nous rappeler de manière synthétique les règles à appliquer en fonction des différents actes d'assurance (souscription, rachat, gestion etc.) et quand il faut la copie, le RI, ou simplement les informations à remplir sous SIEBEL ?

Réponse :

Le décret n°2006-736, objet de la circulaire n°43-2006 du 27 novembre 2006, est venu préciser les modalités de souscription en ce qui concerne la connaissance du client. Désormais, la vérification de l'identité du client nécessite la présentation d'un document officiel en cours de validité portant sa photographie.

Cette vérification se matérialise, soit par la conservation d'une copie du document officiel d'identité, soit par la conservation du relevé des mentions de ce document (c'est-à-dire : nom, prénom, date et lieu de naissance, numéro, date et lieu de délivrance du document et nom de l'autorité qui l'a délivré ou authentifié).

Pour l'ensemble des instructions relatives aux règles de souscription en assurance de personnes nous vous renvoyons aux circulaires :

- n°24 du 2 juin 2003 : La politique anti-blanchiment menée au sein d'AXA France ;
- n°39 du 30 juin 2003 : Règles et procédures d'acceptation, d'encaissement et de règlement des contrats d'assurance (+ annexe « pièces justificatives ») ;
- n°16 du 11 février 2005 : Simplification des règles internes 2003 applicables aux contrats Vie Individuelle ;
- n°77 du 22 septembre 2005 : Renforcement du dispositif de lutte contre le blanchiment en Epargne ;
- n°27 du 12 juillet 2006 : Simplification des procédures dans le dispositif de lutte contre le blanchiment et le remplacement du RIH par le RI

Question n°4 de décembre 2006 de la CFDT

Note N° 43-2006 lutte contre le blanchiment

**Est-il possible de faire souscrire des contrats à des résidents d'origines étrangères ?
De prospects habitant et payant des impôts en France.
La carte de séjour est-elle reconnue comme « pièce d'identité ».**

Réponse :

Oui, dès lors qu'elle est en cours de validité.