



الجامعة المغربية لشركات التأمين وإعادة التأمين
FEDERATION MAROCAINE DES SOCIETES
D'ASSURANCES ET DE REASSURANCE

Dispositif d'Indemnisation Directe au Maroc

Lomé, le 24 novembre 2015

Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

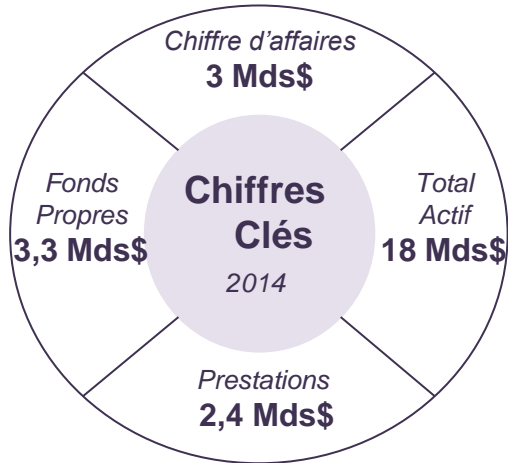
3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

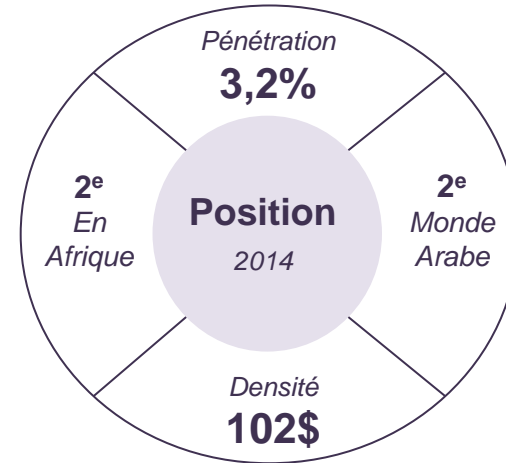
3.7- Les réformes à venir

Marché Marocain de l'assurance - Chiffres clés et positionnement

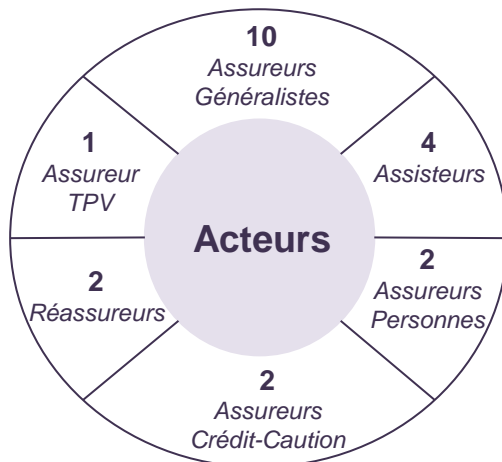
Chiffre Clés



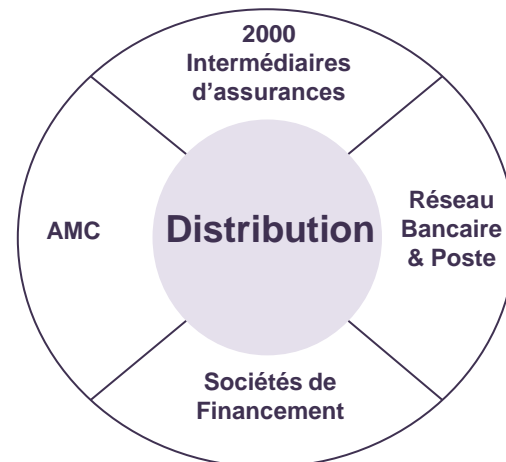
Positionnement régional



Acteurs

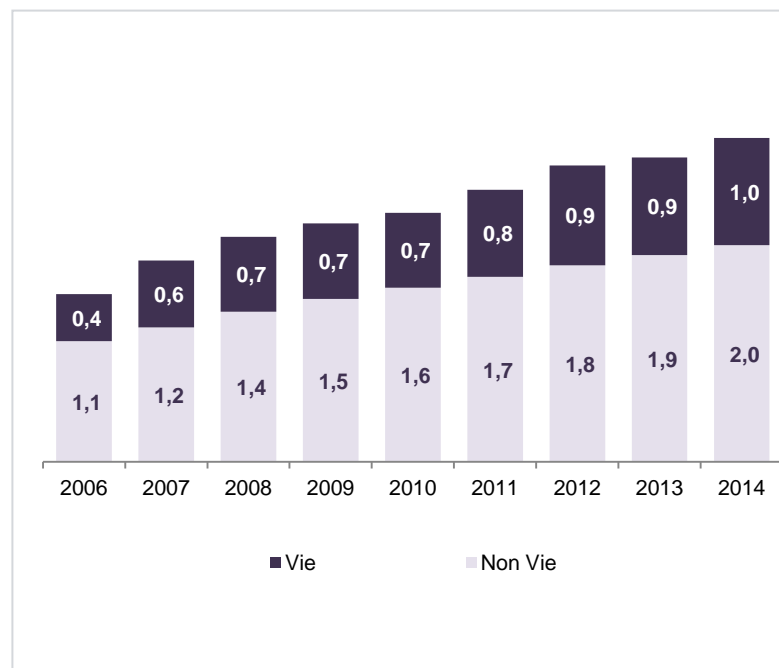


Réseau Distribution



Marché Marocain de l'assurance - Chiffres clés et positionnement

Evolution du Chiffre d'affaires (en Mds \$)



Structure du Chiffre d'affaires (en Millions \$)

	Chiffre d'Affaires	Part
Assurances Vie et Capitalisation	989,2	33,1%
Automobile	950,9	31,8%
Accidents Corporels	339,4	11,3%
Accidents du Travail	233,0	7,8%
Incendie	122,0	4,1%
Assistance - Crédit - Caution	114,9	3,8%
Transport	59,8	2,0%
Autres Opérations Non Vie	63,8	2,1%
Responsabilité Civile Générale	53,6	1,8%
Risques Techniques	43,8	1,5%
Acceptations en réassurance	21,3	0,7%
Total	2 991,7	100%

Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

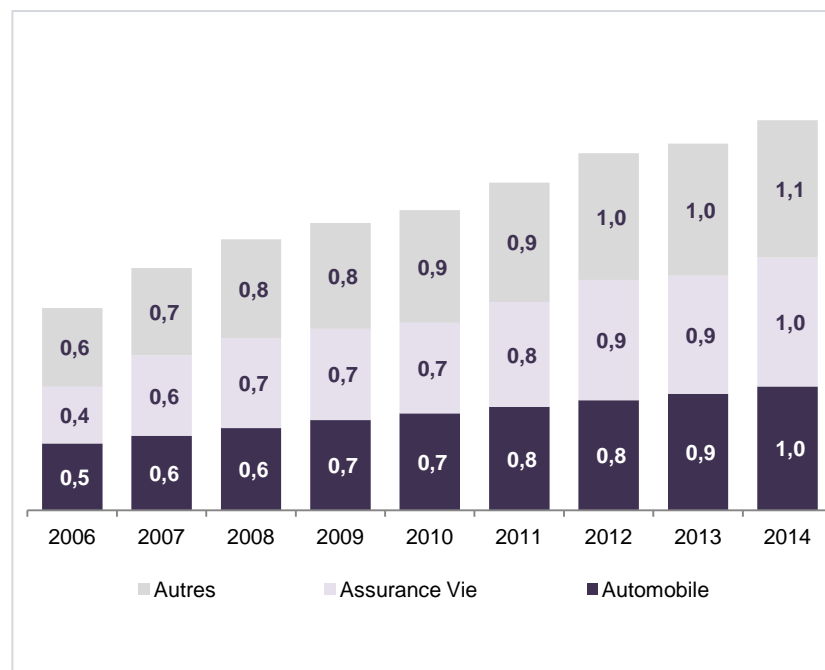
3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

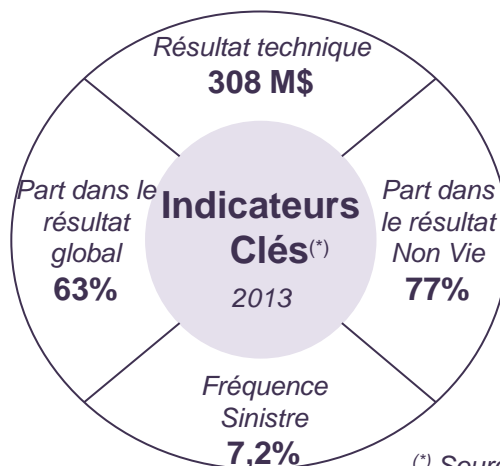
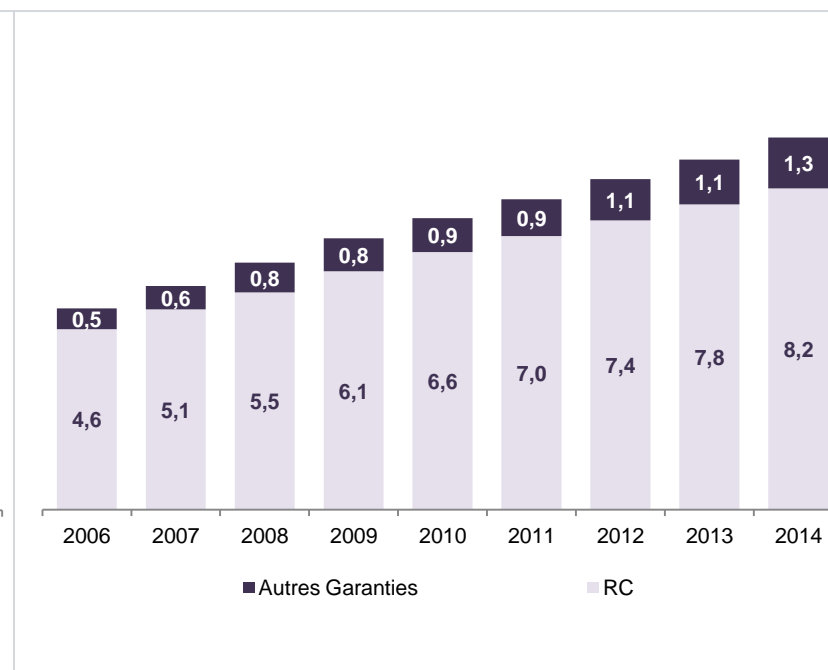
3.7- Les réformes à venir

Assurance Automobile au Maroc - Chiffres Clés

Positionnement de l'automobile vs Vie & Autres (en Mds \$)



Ventilation RC vs Garanties facultatives (en Millions \$)



(*) Source : Rapport de la DAPS

Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

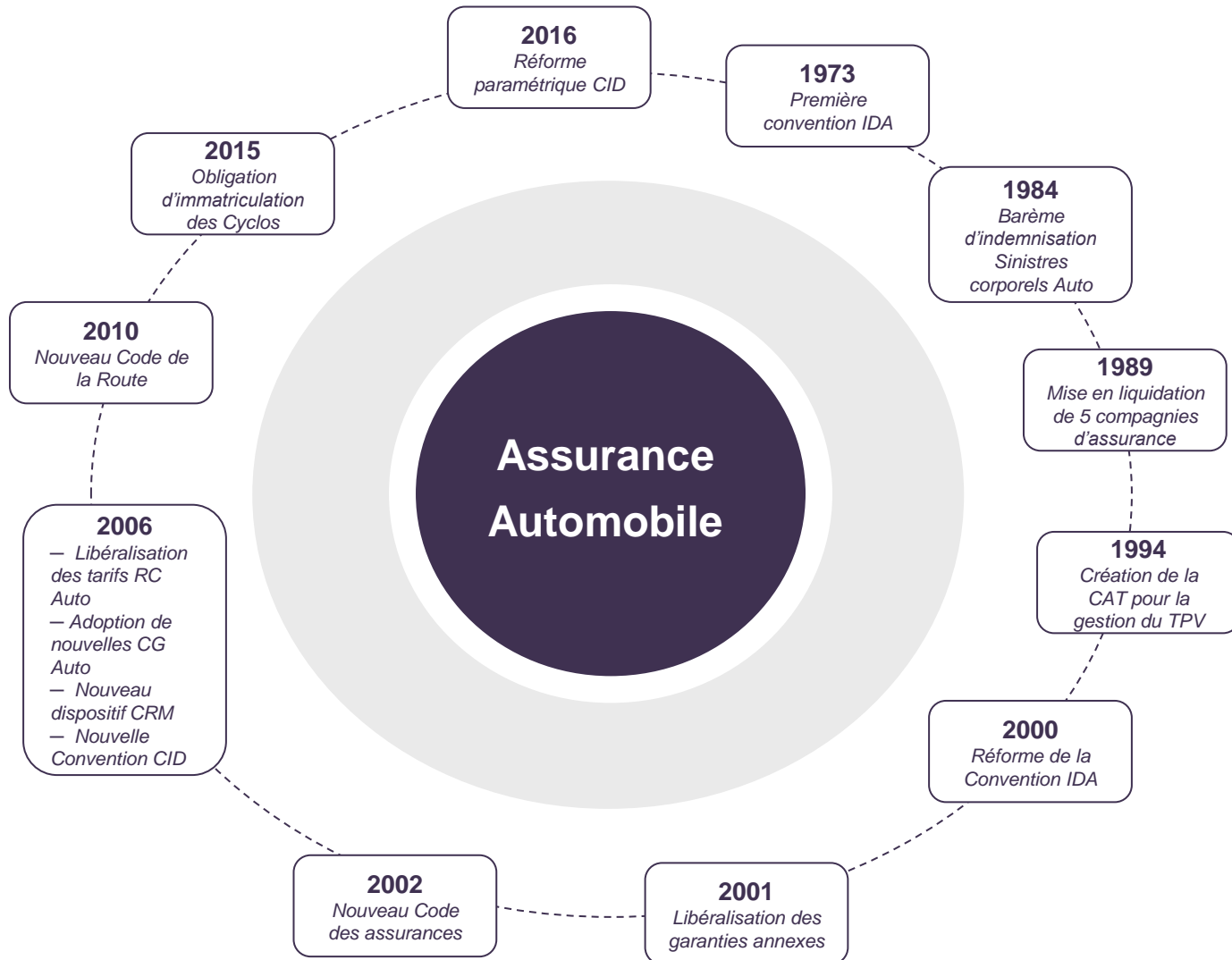
3.4- La convention en chiffres

3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

Assurance Automobile au Maroc - Rétrospective des réformes structurelles



Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

Convention d'Indemnisation Directe – Environnement Réglementaire

Un Parc Automobile qui croit de manière soutenue et de plus en plus jeune

- Le parc automobile a fortement progressé depuis 2006 : **+6% par an.**
 - En 2013 : le parc circulant au Maroc est estimé à 3,5 Millions de véhicules (Hors cyclos : ~1,5 Millions)
 - 32% du parc roulant à moins de 5 ans et 20% plus de 20 ans.
 - Depuis 2011, interdiction d'immatriculation de véhicules étrangers de + de 5 ans

Une très forte concurrence entre les acteurs sur les garanties annexes et sur les délais d'indemnisation

- Développement accéléré de l'assistance et des garanties complémentaires
- Modernisation des parcours et des modes de gestion des sinistres :
 - Centres d'indemnisation rapides
 - Parcours d'indemnisation express
 - Relations télématiques avec les experts
 - GED

Un Code de la route récent (2010) qui a contribué à réduire de manière significative le nombre de décès et blessés sur les routes

- Introduction du permis à point, revalorisation des amendes, port obligatoire ceinture de sécurité, peines privatives de liberté, radars automatiques,
- Depuis 3 ans, la sinistralité corporelle set en baisse au Maroc(+700 vies humaines ont été sauvées)
- L'indemnisation corporelle est barémisée depuis 1984.
- Participation active des assureurs dans la gouvernance du CNPAC

Un système Bonus-Malus géré de manière centralisée et efficace :

- Depuis 2006, le système Bonus-Malus est géré par la Fédération à travers un extranet.
- Chaque point de vente a un accès identifié, sécurisé et tracé.
- Le taux de non application du CRM reste faible (-5% du total de la production) et fait l'objet d'un suivi régulier.

Convention d'Indemnisation Directe

Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

Principes de base

Règles Techniques



- > **Le sinistre est géré par l'assureur direct selon les règles ci-après :**
 - Appréciation du droit à la réparation et éligibilité à la CID.
 - Détermination de la responsabilité selon le barème conventionnel.
 - Information de l'assureur du responsable (envoi d'un avis de sinistre et du document de base).
 - Expertise facultative en-dessous du seuil de 1500 MAD.
 - Expertise obligatoire entre 1500 et 20 000 MAD.
 - Expertise contradictoire obligatoire au-dessus de 20k MAD - L'assureur du responsable dispose d'un délai de 48h pour assister à l'expertise, autrement, celle-ci est réputée contradictoire.
 - En cas de désaccord entre experts, les assureurs s'accordent pour nommer un troisième, autrement, la FMSAR nomme un arbitre avec en priorité le recours aux experts qui ont l'habitude de travailler avec les 2 assureurs.

Règles de Recours



- > **Les recours sont présentés mensuellement par le biais de bordereaux de recours :**
 - Si coût du sinistre < 20k : Le recours se fait au **coût forfaitaire – 6k MAD** si responsabilité à 100% ou **3k MAD** si responsabilité à 50%.
 - Si coût du sinistre < 20k : Le recours se fait au **coût réel du dommage**.
- > **Pour les recours au coût réel**, l'assureur doit produire des **pièces justificatives (rapport d'expertise, facture et quittance)**
- > **Avant de présenter le recours, l'assureur doit au préalable indemniser son assuré.**
- > **Les bordereaux de recours sont normalisés dans la convention.**

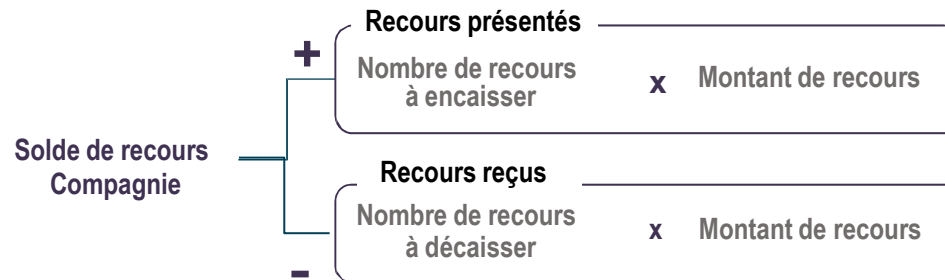
Convention d'Indemnisation Directe – Principes de fonctionnement

Principes de base

Règles de Compensation



- > La centrale de compensation est gérée par la FMSAR . Chaque semestre, elle établit une situation des soldes CID sur la base des bordereaux de recours informatiques :



- > Les assureurs débiteurs ont 15 jours pour régler leurs soldes.
- > Les chèques ou virements sont au nom de la FMSAR qui les reverse aux assureurs créditeurs.

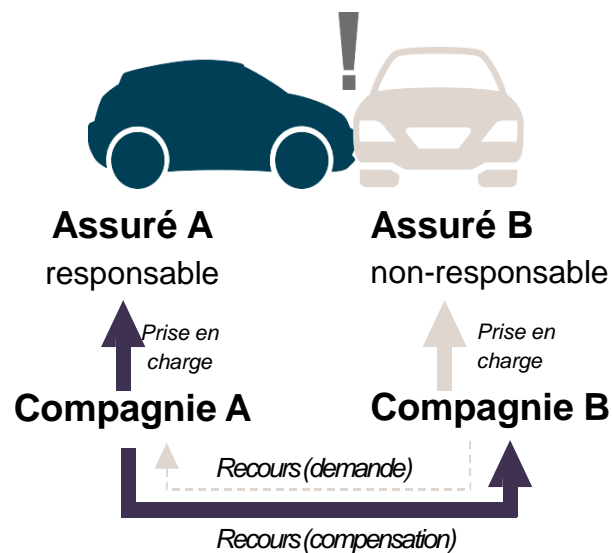
Commission de Suivi



- > Une commission de suivi et d'arbitrage, constituée de 6 membres, est chargée :
 - Suivi de l'application et du respect des termes de la convention.
 - Faire évoluer la Convention suivant l'évolution des pratiques du marché et des parcours des assurés
 - Mener des études statistiques
 - Statuer sur les désaccords et arbitrer dans les litiges ;
 - Proposer au Comité Directeur des mesures disciplinaires en cas de manquement graves et répétitifs.
- > En matière d'arbitrage, les décisions de la commission sont irrévocables.

Convention d'Indemnisation Directe – Principes de fonctionnement

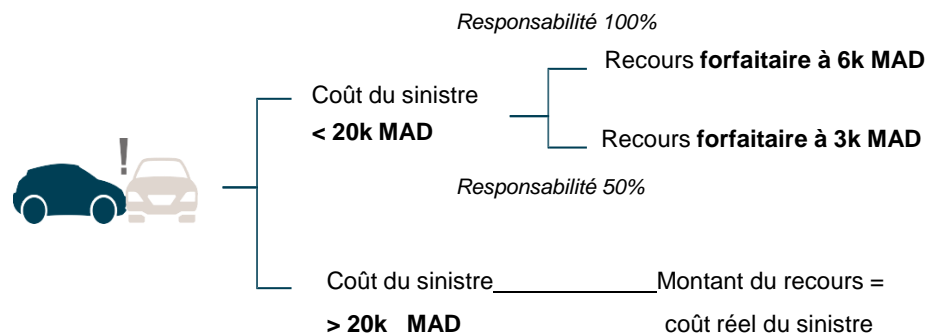
Principe de fonctionnement



- > Prise en charge rapide et simple des sinistres des assurés chacun par sa Compagnie
- > Pour l'assuré B non responsable, sa Compagnie l'indemnise et intente un recours contre la Compagnie A

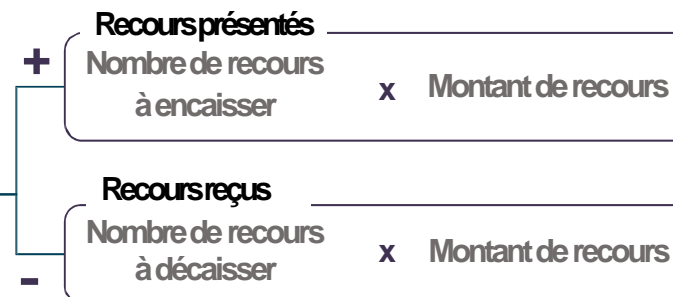
Exercice du recours et paiement du solde

Montant du recours



Calcul du solde de recours

Solde de recours
Compagnie



Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

Convention d'Indemnisation Directe – La compensation, maillon fort du dispositif

Exemple tiré de la dernière compensation (Janvier – Juin 2015)

	Recours à Encaisser			Recours à Décaisser			Solde	
	Forfaitaire	Réel	Total	Forfaitaire	Réel	Total	Débiteur	Créditeur
Compagnie 1	16,79	5,55	22,34	17,94	6,76	24,70	2,36	
Compagnie 2	33,06	16,25	49,31	43,05	16,04	59,08	9,78	
Compagnie 3	32,01	2,07	34,08	20,76	7,80	28,57		5,51
Compagnie 4	3,38	2,16	5,54	4,74	2,82	7,56	2,03	
Compagnie 5	7,17	1,91	9,08	7,05	3,57	10,62	1,54	
Compagnie 6	10,44	4,62	15,07	8,88	4,14	13,02		2,05
Compagnie 7	45,15	19,42	64,58	47,00	16,70	63,70		0,88
Compagnie 8	53,51	19,50	73,01	53,76	20,27	74,03	1,02	
Compagnie 9	25,70	13,78	39,47	26,02	10,03	36,04		3,43
Compagnie 10	52,97	22,19	75,16	52,80	17,51	70,31		4,85
Compagnie 11	24,27	9,30	33,57	22,46	11,10	33,56		0,01
Total général	304,45	116,75	421,20	304,45	116,75	421,20	16,73	16,73

Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

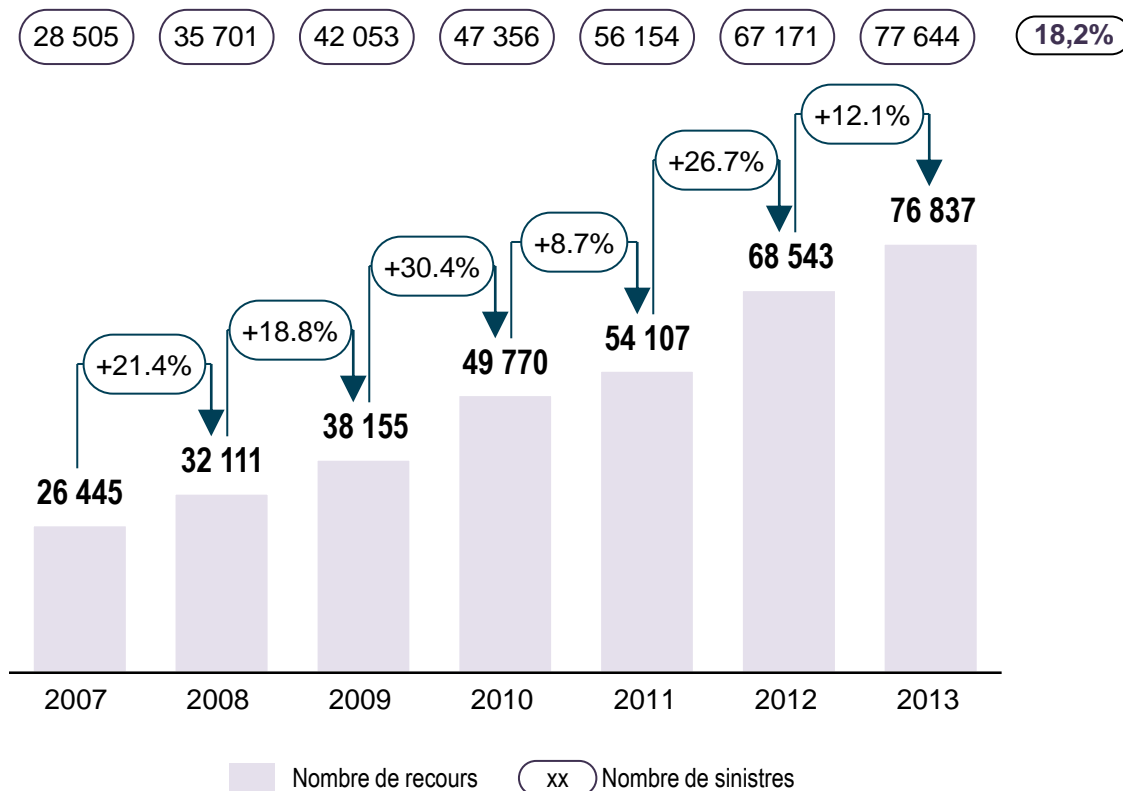
3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

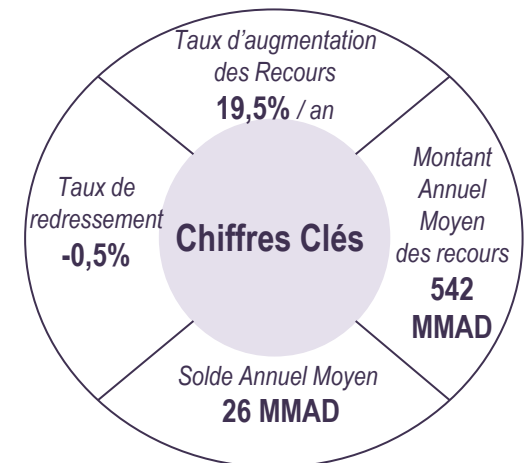
Convention d'Indemnisation Directe – En chiffres

Total des sinistres et des recours



> Au-delà de la progression du parc, la forte augmentation des déclarations de sinistres est liée à plusieurs facteurs :

- Simplification et rapidité accrues des processus d'indemnisation
- Entrée en vigueur du nouveau code de la route qui a favorisé un transfert de la sinistralité corporelle vers la sinistralité matérielle (30% de sinistres corporels déclarés en 2013 vs. 23% au 2nd semestre 2014)
- Développement des garanties complémentaires



Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

Convention d'Indemnisation Directe – Stimulateur du service aux assurés

	Compagnie 1	Compagnie 2	Compagnie 3	Compagnie 4	Compagnie 5	Compagnie 6	Compagnie 7	Compagnie 8	Compagnie 9	Compagnie 10	Compagnie 11
Centres d'indemnisation rapide	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Indemnisation rapide	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Garages agréés	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Indemnisation sans expertise > 1 500 MAD	✓ 3 500 MAD sans expert	✗	✗	✗	✗	✗	✓ 4 000 MAD sans expert	✓ 3 500 MAD sans expert	✗	✗	✗

Convention d'Indemnisation Directe – Stimulateur du service aux assurés

Indemnisation ultra-rapide Nouvelle génération de service aux assurés

Etablissement du Constat



Transfert des documents



Instruction du Dossier



Expertise



Paiement du client



<ul style="list-style-type: none"> - Le client contacte un centre d'appel dans le cadre de sa garantie Assistance. - L'assistant missionne un constateur. - Le constateur se déplace sur le lieu de l'accident pour établissement du constat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le constateur prend en photos : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le véhicule endommagé du client et son immatriculation ▪ la carte grise ▪ le constat amiable ▪ l'attestation d'assurance - Le constateur transmet les documents numériques à la compagnie (adresse dédiée) et à l'assistant (adresse dédiée également) 	<ul style="list-style-type: none"> - A la réception des documents, le Back Office (BO) procède à l'ouverture du sinistre, - Le BO accorde la PEC pour les véhicules éligibles et informe l'agent par e-mail de l'accord de PEC (mode manuel) - Pour les véhicules ne faisant pas l'objet d'une PEC, le BO transmet les photos à l'expert pour appréciation 	<ul style="list-style-type: none"> - Si l'expertise n'est pas possible sur la base des photos, la procédure est abandonnée et bascule vers un mode d'indemnisation classique - Si l'expertise est possible, l'expert établit le rapport d'expertise et transmet au BO - Le BO rattache le rapport d'expertise (sur système), renseigne le montant d'indemnisation proposé par l'expert et informe l'agent par e-mail de ce montant (mode manuel). - Que l'intermédiaire soit régleur ou non, la compagnie établira la quittance et enverra le chèque libellé au nom de l'agent. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour les PEC : remise de la PEC dans le cas des véhicules éligibles - Pour l'indemnisation : l'intermédiaire établira le chèque au nom de l'assuré sur la base des éléments transmis par la compagnie, en attendant la réception du chèque (libellé en son nom) et de la quittance.
--	---	---	---	--

Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

Convention d'indemnisation Directe – Benchmark international (Principe de compensation)



Indemnisation directe des assurés et recours entre assureurs à la fois forfaitaire et réel :

- Seuils au 1^{er} janvier 2015 : 1308€ pour le forfait et 6500€ pour le plafond de recours au cours réel
- Compensation mensuelle automatisée sur le système qui permet d'échanger les flux
- Gestion par GCA (GIE assureurs)

Indemnisation directe des assurés et recours entre assureurs au réel à partir d'un seuil défini :

- Recours uniquement au réel
- En dessous de 250€, chaque assureur indemnise ses assurés
- De 250€ à 25000€, recours au réel. Au delà, la convention n'est pas applicable
- Compensation mensuelle sur une plateforme informatisée.

Indemnisation directe des assurés, sans recours entre assureurs :

- Chaque assureur se charge de l'indemnisation des dommages matériels de son assuré, que celui-ci soit responsable ou non de l'accident
- Si responsable, il sera indemnisé si sa police d'assurance couvre la collision

Règles d'expertise



- Expertise obligatoire au-dessus du seuil de 650€, soit 10% du plafond
- Expertise « à distance » recevable mais avant les travaux seulement et sous réserve de réalisation par un expert automobile (vs. Expert « ordinaire »)
- Expertise contradictoire facultative au-dessus du seuil – Sa tenue permet d'aboutir à un rapport d'expertise incontestable
- En cas de sollicitation pour une expertise contradictoire (délais de 7j), la compagnie adverses dispose de 15 j pour se manifester – Tiers expert si désaccord entre les 2 expertes

- Pas d'expertise pour les réparations inférieures au seuil de 250€
- Expertise obligatoire pour les sinistres entre 250€ et 8500€
- Expertise contradictoire obligatoire au-dessus de 8500€ - Clôture du dossier au bout de 15j si la partie adverse ne s'est pas manifestée après avoir été avisée
- Arbitrage d'un 3^{ème} expert en cas de désaccord – Arbitres nommés par la Fédération
- En cas de désaccord, une liste de conciliateurs agréés est disponible auprès d'une commission dédiée à l'application de la CID

- Chaque assureur procède à l'expertise du sinistre qui lui est présenté – A la charge de l'assureur Collision ou à défaut, de l'assureur RC.

Convention d'indemnisation Directe – Benchmark international (Barème Responsabilité)



Barème de responsabilité



- 19 cas accompagnés d'explication et de mise en situation pour faciliter l'affectation des taux de responsabilité
- 60 cas accompagnés d'un code de bonne pratique
- Le code de bonne pratique explicite l'application des cas à partir de 18 circonstance dans lesquelles un véhicule peut se trouver au moment de l'accident
- Le croisement des 18 circonstance appliquées à chaque véhicule permet d'aboutir à une grille de 324 situations pour lesquelles un cas a été clairement défini
- 15 cas inclus dans la CID

Commission de Suivi



- Commission d'application
- Comité d'éthique
- Commission d'application
- A noter, contribution administrative de 500€ par litige payée par la partie déboutée dans un arbitrage
- Conseil d'arbitrage désigné par la Fédération et qui se réunit à la demande
- La décision du Conseil d'arbitrage est sans appel

Sommaire

1- Marché de l'assurance au Maroc – Chiffres Clés et Positionnement

2- Assurance Automobile au Maroc

2.1- Chiffres Clés

2.2- Rétrospective des réformes structurelles

3- Convention d'Indemnisation Directe au Maroc

3.1- Environnement réglementaire

3.2- Principes de fonctionnement

3.3- La compensation, un maillon fort du dispositif

3.4- La convention en chiffres

3.5- La convention, un stimulateur du service aux assurés

3.6- La convention dans le benchmark international

3.7- Les réformes à venir

Convention d'Indemnisation Directe – Une Réforme paramétrique nécessaire



Dématérialisation des Echanges

- > **Croissance très forte des volumes** de recours (+20% par an depuis 6 ans)
- > **Lourdeurs administratives** et **difficultés de traçabilité** dans les échanges entre assureurs
- > **Multiplication des allers/retours** liés à un **remplissage partiel des documents** de base
- > Mobilisation de **ressources additionnelles** pour traiter manuellement les recours



Système de compensation automatique

- > **Collecte des données à partir de plusieurs fichiers envoyés par les Compagnies**
- > **Concaténation des données dans d'autres fichiers** Excel à la FMSAR
- > **Calcul des soldes selon un processus chronophage** et peu fiable (manuellement sur Excel)

Préconisations

- > Développement d'une **plateforme informatique partagée entre les Compagnies et la FMSAR, avec pour objectif de :**
 - Dématérialiser tous les échanges entre les compagnies et avec la FMSAR
 - Supprimer les échanges systématiques de documents de base en-dessous de 20k MAD
 - Echanger électroniquement les documents pour les recours au réel (cf. fonctionnement CICA)
 - Centraliser toutes les données de sinistres pour créer une base de données anti-fraude, et d'une autre dédiée à la gestion des épaves
- > A partir de la plateforme informatique à mettre en place, développement de modules de **calculs des compensations permettant de calculer les soldes de chaque Compagnie de manière fiable et instantanée**, tout en facilitant le **pilotage de la CID et l'actualisation périodique des seuils**

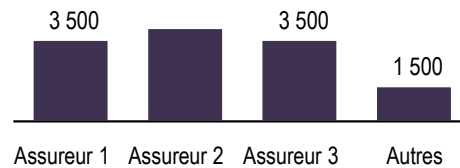
Convention d'Indemnisation Directe – Une Réforme paramétrique nécessaire



Evolution de l'expertise

Constat

- > Hausse du seuil d'expertise obligatoire chez certaines Compagnies :



- > Expertise contradictoire occasionnant souvent une rallonge des délais d'indemnisation (attente d'un créneau commun entre les 2 experts)

Préconisations

- > **Normalisation du seuil d'expertise obligatoire** pour garantir un fonctionnement homogène entre les différents acteurs
- > **Allègement de l'obligation d'expertise contradictoire** :
 - Possibilité pour la partie adverse d'accepter l'expertise de la Compagnie plaignante sans obligation de mandater un second expert (benchmark Français)
 - Dans le cas d'une expertise contradictoire, présence des 2 experts uniquement à la constatation des dégâts et non pendant l'avancement et à l'issue des travaux de réparation
- > **Prise en compte des innovations d'expertise à distance dans le texte de la CID**
- > **Renforcement du rôle de la Commission existante** pour l'enrichissement du barème et la fixation des modalités accompagnant l'actualisation du calcul de la compensation
- > **Mise en place d'un comité d'éthique** veillant au respect des règles par toutes les compagnies et proposant leur évolution quand consensus entre 5 acteurs minimum



Renforcement des instances

- > **Arbitrage des litiges confié à la Commission de suivi et d'arbitrage**
- > **En cas de manquements ou de non respects des règles, des sanctions sont prévues** dans le texte actuel de la CID mais **demeurent peu applicables**



الجامعة المغربية لشركات التأمين و إعادة التأمين
FEDERATION MAROCAINE DES SOCIETES
D'ASSURANCES ET DE REASSURANCE

Merci de votre attention