



# GESTION DES PRESTATIONS EN ASSURANCE VIE



*Abidjan, le 13/03/2018*

**Présenté par Claude Daté GBIKPI,  
DG GTAC2A-VIE - TOGO**

## SOMMAIRE

### **Introduction**

#### **I. Etat des lieux**

- 1. Différents types de prestations**
- 2. Quelques dispositions réglementaires du code CIMA**
- 3. Pratiques observées sur les marchés**
  - **Mauvaises pratiques**
  - **Bonnes pratiques**
- 4. Quelques faiblesses liées au système d'information et de gestion**

#### **II. Pistes d'amélioration**

- 1. Sociétés d'assurance vie**
- 2. Système d'information et de gestion**
- 3. Fonds en déshérence**
- 4. Aménagement réglementaire**

### **Conclusion**

## Introduction

### I. ETAT DES LIEUX

#### Rappel

1. Différents types de prestations

2. Quelques dispositions réglementaires du code CIMA

- ❑ Article 74 en termes de délais de règlement des prestations et sinistres
- ❑ Article 75 en termes de délai de transmission de l'information de l'assuré
- ❑ Article 76 : Conditions d'application des indemnités ou pénalités de rachat
- ❑ Article 81 et suivants : Affectations des PB
- ❑ Article 90 : Publication, Information du public sur les contrats avec tirage au sort

## I. ETAT DES LIEUX

### 3-Pratiques observées sur les marchés

#### VIE DU CONTRAT :

Pas ou très peu de communication entre assureur vie et assuré ou bénéficiaire de contrat

Désintéressement des agents commerciaux (conseillers) vis-à-vis des clients après perception des commissions

Avis de situation pas souvent transmis aux clients

Délai de paiement des prestations intermédiaires relativement long.

Défaillance dans la localisation des assurés ou bénéficiaires de contrat cause des contrats en déshérence

■ Mauvaises pratiques

## I. ETAT DES LIEUX

### 3-Pratiques observées sur les marchés

#### TERME DU CONTRAT

- 
- **Rappel d'échéance non effectué;**
  - **Absence de relance des assurés ou bénéficiaires de contrat pour complément d'informations;**

- 
- **Montant des prestations ne correspondant pas au capital contractuel;**
  - **Absence de distribution de PB;**

- 
- **Délai de paiement des sinistres et des prestations relativement long.**

■ **Mauvaises pratiques**

## I. ETAT DES LIEUX

### 3-Pratiques observées sur les marchés

#### ■ **Bonnes pratiques**

Existence  
d'un Service  
dédié à la  
satisfaction  
des clients

Accessibilité  
permanente à la  
situation du  
compte sur  
demande du  
client

Affectation  
d'une partie  
du résultat  
comme PB

Recherche par  
voie de presse  
les  
bénéficiaires  
des contrats  
en déshérence

## I. ETAT DES LIEUX

### 4-Quelques faiblesses liées au système d'information et de gestion

- Système d'information et de gestion parfois défaillant dans le calcul des Provisions Mathématiques

- Système d'information et de gestion non intégré



## II. PISTES D'AMELIORATION

### 1-Sociétés d'assurance vie

#### Meilleure organisation des compagnies

- Maîtriser les frais généraux;
- Corriger le déséquilibre entre les chargements prévus par les notes techniques et les frais généraux réellement engagés;
- Développer le paiement des primes via la téléphonie mobile.

#### Accélération du processus de paiement des prestations

- Optimiser les systèmes d'information et de gestion;
- Alléger les procédures administratives de traitement de dossier;
- Mettre en place une organisation collaborative;
- Mieux organiser les archives des compagnies (Gestion Electronique des Dossiers);
- Créer un service spécial dédié à la satisfaction du client ( accueil, réclamation...) placé sous l'autorité directe de la direction générale;
- Développer le paiement des prestations via la téléphonie mobile



## II. PISTES D'AMELIORATION

### 1-Sociétés d'assurance vie

#### Education à l'assurance vie

- Campagne fréquente d'information et de sensibilisation sur la nécessité de souscrire à un contrat d'assurance
- Education permanente des assurés et bénéficiaires de contrat

Formation continue et recyclage du personnel et des intermédiaires.

#### Développement de la bancassurance

Utilisation des canaux des banques pour sensibiliser les assurés et payer les prestations (demande et traitement des prestations)

## II. PISTES D'AMELIORATION

### 2-Système d'information et de gestion

Nécessité de la transformation digitale...



Accès permanent de l'assuré à l'information 24h/24 et 7J/7 en ligne

- Consultation et suivi de contrat;
- Demande de prestations;
- Gestion des plaintes et réclamations;
- Paiement des prestations.



Mise en place des indicateurs de satisfaction client

Les avantages de la digitalisation

- Rapprocher les assureurs des clients;
- Paiement rapide des prestations;
- Fidélisation;
- Recommandation de la compagnie à d'autres prospects (parents, amis, etc..).

## II. PISTES D'AMELIORATION

### 3-Fonds en déshérence

#### Définition des fonds en déshérence

On parle de contrat ou de fonds en déshérence lorsque le capital du contrat n'a été ni réclamé, ni versé aux bénéficiaires à son échéance ou après le décès de son titulaire et est conservé par la compagnie d'assurance.

#### **Comment prévenir ou diminuer la déshérence des fonds ?**

#### Devoir de conseils aux assurés

- Ne pas oublier de modifier la clause bénéficiaire du contrat suite à un mariage, naissance, divorce;
- Désigner des bénéficiaires de manière précise (nom, prénoms, date de naissance adresse à minima)
- Mettre à jour ses coordonnées, celles des bénéficiaires et éventuellement des signatures
- Fournir, à la souscription, les coordonnées de deux ou trois proches par lesquels l'assuré ou le bénéficiaire peut être joint à tout moment.

## II. PISTES D'AMELIORATION

### 3-Fonds en déshérence

**Comment prévenir ou diminuer la déshérence des fonds ?**

#### Diligences de l'assureur

- Respecter rigoureusement l'article 75;
- Rappeler la date d'échéance sur le dernier avis de situation du contrat avant terme;
- Rappeler (encore) deux (2) mois avant par un avis d'échéance le terme imminent du contrat.

## II. PISTES D'AMELIORATION

### 3-Fonds en déshérence



### Comment apurer les fonds en déshérence?

#### Identification des bénéficiaires des fonds en déshérence

- Mise en place d'une équipe dédiée à la recherche des contrats en déshérence;
- Recherches actives des bénéficiaires ou ayants droit et de la preuve de décès de l'assuré;

## II. PISTES D'AMELIORATION

### 4-Amenagement réglementaire

#### Pour une meilleure rentabilité des produits

Encourager par des mesures réglementaires la commercialisation des contrats en unité de compte

#### Pour une gestion efficiente des prestations

- Réviser les articles 74 et suivants du code :
  - Réduire certains délais de règlement
  - Faire respecter un double avis d'échéance
- Prendre des dispositions réglementaires pour encourager le paiement via téléphonie mobile



## II. PISTES D'AMELIORATION

### 4-Amenagement réglementaire

#### Pour les fonds en déshérence

- Rendre obligatoire les recherches actives;
- Rendre les délais de règlement plus courts (s'inspirer de la loi française du 13 juin 2014 entrée en vigueur le 1er janvier 2016);
- Prévoir la destination des fonds et fixer les délais de conservation en cas de recherches non abouties.



**Il n'y a pas meilleure publicité pour un assureur qu'une prestation vite et bien payée.**

Merci Pour votre attention !!

