



INITIATION ASSURANCE IARD

Frédérico Hermenegildo

FORMATION

- **Présentation du formateur**
- **Objectifs de la formation d'initiation à l'I.A.R.D. :**
 - **Savoir : Comprendre les concepts de l'Assurance I.A.R.D.**
 - **Savoir-être : Se sentir à l'aise dans le contexte d'une intervention auprès d'un assureur I.A.R.D**
 - **Savoir-vivre : Être capable d'orienter l'assureur I.A.R.D dans ses choix et solutions**
 - **Savoir-faire : utiliser ces notions dans la rédaction de ses livrables**
- **Règles de la formation :**
 - **Durée de 2 heures**
 - **Points de questions-réponses entre chaque chapitre**
- **Tour de table**

AGENDA

- 1 | Les grands principes de l'assurance
- 2 | L'assurance de dommages
- 3 | Le contrat d'assurance
- 4 | Les processus opérationnels
- 5 | L'organisation de l'assurance
- 6 | L'architecture applicative

AGENDA

- 1 | Les grands principes de l'assurance**
- 2 | L'assurance de dommages
- 3 | Le contrat d'assurance
- 4 | Les processus opérationnels
- 5 | L'organisation de l'assurance
- 6 | L'architecture applicative

INTRODUCTION

- **L'assurance** est un service qui fournit une prestation lors de la survenance d'un risque. La prestation, généralement financière, peut être destinée à un individu, une association ou une entreprise, en échange de la perception d'une cotisation appelée également prime.
- Par extension, l'assurance est le secteur économique qui regroupe les activités de conception, de production et de commercialisation de ce type de service
- **Les risques couverts** – Conditions rendant possible l'assurance d'un risque sont :
 - l'aléa, c'est-à-dire l'imprévisibilité d'un événement dommageable ex : date d'un décès
 - l'indépendance de la volonté de l'assuré. ex: tempête
 - le caractère licite de l'évènement. ex : impossibilité d'assurer les conséquences d'une condamnation pénale ou d'amendes.
- Le principe, souscrire une assurance pour tout événement relatif à la **propriété d'un bien, à la vie ou à la santé.**



PRINCIPES DE BASE DE L'ASSURANCE

- **La loi des grands nombres :**

- Le calcul de la probabilité de survenance d'un risque est plus précis si **le nombre d'assurés** exposés au risque **est grand**
- L'assureur doit **réunir un maximum d'assurés** et réaliser en permanence des affaires nouvelles : c'est la production
- Plus le nombre d'assurés est grand, plus **la compensation est aisée au sein de la mutualité**



POURQUOI S'ASSURER ?

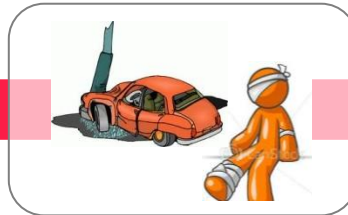
- S'assurer pour se prémunir contre la survenance d'un risque
 - Le risque: c'est l'événement dommageable contre lequel on cherche à se prémunir.
 - La cotisation ou la prime : c'est le prix de l'assurance et la contrepartie de l'obligation de l'assureur.
 - La prestation: elle se matérialise au moment de la survenance d'un sinistre soit vers l'assuré, soit vers le bénéficiaire soit vers un tiers.

Objets de risque



L'assuré : ses biens et sa personne garantis contre les dommages causés par un événement aléatoire (incendie, vol, décès, ..)

Sinistre



La survenance d'un sinistre déclenche la mise en œuvre de **la garantie prévue au contrat**

Prestation



Le bénéficiaire (l'assuré ou le tiers) bénéficie de la prestation en cas de mise en œuvre de la garantie



INVERSION DU CYCLE DE PRODUCTION

- Le **cycle de production** du secteur est **inversé** par rapport au cycle habituel de production de l'industrie :
 - L'assureur **perçoit sa rémunération avant** de délivrer son hypothétique **prestation en cas de sinistre**.
 - Cette inversion engendre des **avantages de trésorerie**.
 - Inconvénient : au moment de fixer la cotisation, l'assureur ne connaît pas son coût réel. D'où la nécessité de **constituer des provisions** afin de pouvoir faire face à ses engagements futurs.

Industriel



Assureur

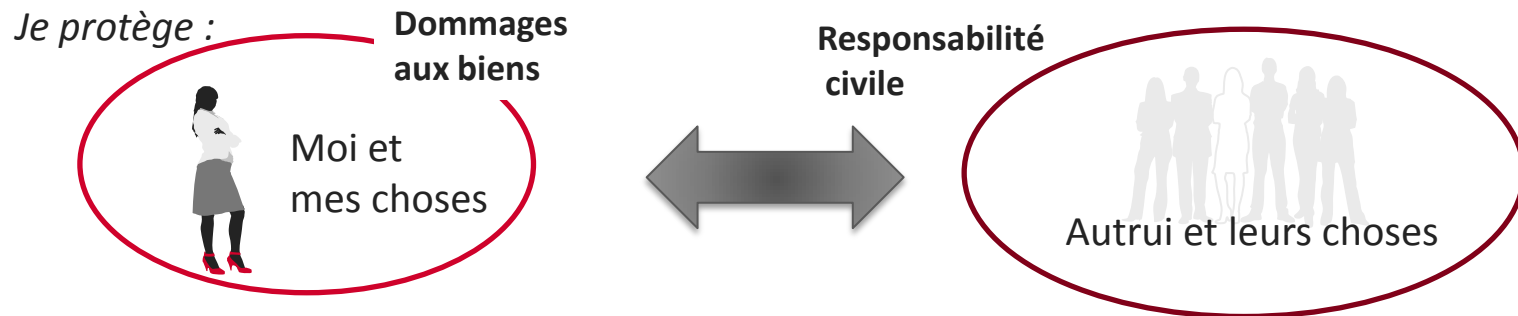


AGENDA

- 1 | Les grands principes de l'assurance
- 2 | L'assurance de dommages**
- 3 | Le contrat d'assurance
- 4 | Les processus opérationnels
- 5 | L'organisation de l'assurance
- 6 | L'architecture applicative

GRANDS PRINCIPES DE L'IARD

- **I.A.R.D. : Incendie, Accidents et Risques Divers**
- **Les assurances dommages comprennent :**
 - Les assurances de biens (dommages aux biens)
 - Les assurances de responsabilité civile



La responsabilité civile (RC) est l'obligation de réparer le dommage ou le préjudice causé à autrui qui est un tiers.

LES DOMAINES DE L'IARD

- Quelques soient les branches ou marchés (Particuliers, Professionnels, Entreprises ...) on distingue plusieurs catégories d'Assurances IARD :
 - **Le domaine « AUTO » :**
 - Avec ses garanties « Dommages »
 - Avec ses garanties « Responsabilités Civiles »
 - **Le domaine « Non AUTO » :**
 - Avec la déclinaison de Dommage Aux Biens (D.A.B.)
 - Avec la déclinaison de Responsabilité Civile (R.C.)

RC RAPPEL

- 3 éléments composent la responsabilité civile :
 - Un dommage ou un préjudice
 - Une faute soit un manquement à une obligation préexistante. Exemple : ne pas respecter un contrat ou le code de la route.
 - Un lien de causalité entre la faute et le dommage. La responsabilité ne peut être engagée que si la relation entre la faute et le dommage est établie.

COUVERTURE DES RISQUES

Quelques exemples

Particulier

Habitation

Auto

Responsabilité
civile générale

Entreprise

Catastrophe
naturelle

Immobilier et
mobilier
professionnel

Construction

Personne clé

Transport

Responsabilité
civile
professionnelle



DIFFÉRENTS TYPES DE DOMMAGE

- **Corporel :**

Il atteint l'intégrité physique ou intellectuelle de la victime et entraîne une diminution de son patrimoine « personnel ».

Exemple : une personne blessée dans un accident verra son patrimoine diminué du fait des frais médicaux, de l'incapacité temporaire de travail et éventuellement, d'une infirmité permanente.



- **Matériel :**

Il atteint les biens de la victime ou affecte son patrimoine « matériel ».

Exemple : une personne imprudente provoque un incendie qui détruit une maison voisine.



- **Immatériel :**

Il affecte les revenus

Exemple : perte d'exploitation, perte de loyers, préjudice commercial, ...



PRODUITS D'ASSURANCES DE BIENS SUR LE MARCHÉ DES ENTREPRISES

- **Couverture des produits d'assurances de biens sur le marché des entreprises**

- Incendie
- Dégâts des eaux
- Vol
- Tempêtes, attentats
- Catastrophes naturelles,
- Bris de glaces
- Bris de machine
- Tout risque informatique
- Marchandises transportées
- Corps aéronefs
- Perte d'exploitation
- Protection juridique
- Garantie des mandataires sociaux
- Corps navires
- Bâtiments fluviaux
- Véhicules ferroviaires
- Tous risques chantiers
- Dommages ouvrages
- Garantie du constructeur
- Risques nucléaires
- Grêle et récoltes
- Mortalité du bétail

- **Couverture des produits d'assurances de responsabilité sur le marché des entreprises**

- R.C. professionnelle,
- R.C. Exploitation
- R.C. Produits
- R.C. Transport de marchandises
- R.C. Transport de personnes
- R.C. Pollution

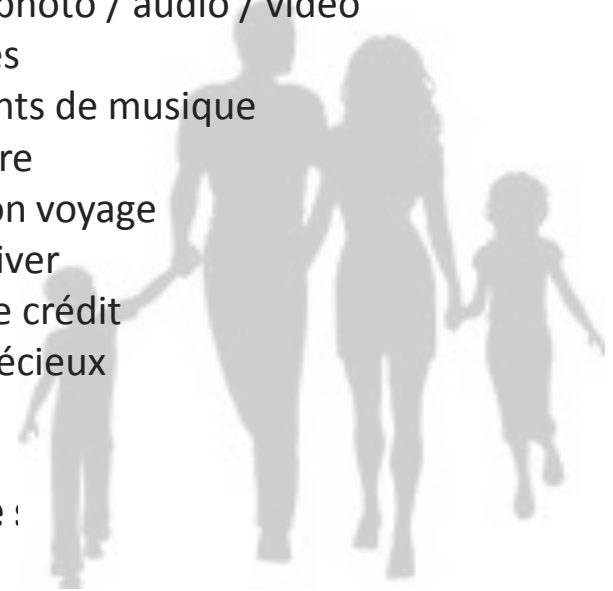
PRODUITS D'ASSURANCES DE BIENS SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS

- **Couverture des produits d'assurances de biens sur le marché des particuliers**

- Incendie
- Dégâts des eaux
- Vol
- Tempêtes, attentats
- Catastrophes naturelles,
- Bris de glaces
- Dommages automobile
- Camping - caravanning
- Animaux
- Matériel photo / audio / vidéo
- Bicyclettes
- Instruments de musique
- Villégiature
- Annulation voyage
- Sport d'hiver
- Assurance crédit
- Objets précieux

- **Couverture des produits d'assurances de responsabilité :**

- R.C. automobile
- R.C. chasse , pêche
- Recours propriétaire
- Recours locataire
- Recours voisin
- R.C. chef de famille
- R.C. du fait des animaux
- R.C. sportive
- Protection juridique
- R.C. Scolaire
- R.C. Nourrices
- R.C. associations



LES RISQUES SPÉCIAUX – POOLS DE SOLIDARITÉ

- « CatNat » : « Garantie » Catastrophes Naturelles
 - Le principe de solidarité en France a conduit le législateur à organiser par la loi du 13 juillet 1982 un système original d'indemnisation des dommages de catastrophes naturelles
 - Ce système donne une place importante à l'Etat : il a la responsabilité de déclarer par Arrêté l'état de catastrophe naturelle dans le Journal Officiel
 - L'Etat apporte sa garantie à la Caisse Centrale de Réassurance (qui réassure, sans limitation, les compagnies pour les sinistres « Cat Nat ») et fixe par arrêté le taux de prime additionnelle sur les contrats d'assurance dommage qui finance les indemnisations ainsi que les montants de franchises. La surprime cat-nat est obligatoire et uniforme, Ce taux a été augmenté à plusieurs reprises :
 - Depuis le 1^{er} septembre 1999, la surprime est égale à 12% des primes afférentes aux contrats dommages aux biens (hors assurance automobile)
- FGAOD : Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de Dommages
 - Pour les accidents corporels automobiles dont l'auteur est :
 - Soit inconnu
 - Soit non assuré et insolvable
 - Pour les accidents corporels de chasse
 - Pour les accidents matériels automobiles
 - Pour les accidents corporels résultant de la circulation sur le sol, lorsque l'auteur est inconnu ou non assuré et insolvable
 - Pour les accidents causés par des animaux sauvages ou par des animaux domestiques dont le propriétaire est inconnu ou non assuré
 - Ce fonds de garantie alimenté par contribution de 4 euros à la charge des assurés sur tous les contrats garantissant des dommages aux biens et perçue par les sociétés d'assurance

AGENDA

- 1 | Les grands principes de l'assurance
- 2 | L'assurance de dommages
- 3 | Le contrat d'assurance**
- 4 | Les processus opérationnels
- 5 | L'organisation de l'assurance
- 6 | L'architecture applicative

LE CONTRAT D'ASSURANCE

Définition :

Un accord entre un assureur et un assuré pour la garantie d'un risque

- L'assureur accepte de couvrir le risque
- L'assuré s'engage à payer la prime

avec une obligation juridique à ce que chacun respecte ces engagements.

Le contrat regroupe les informations suivantes qui contribuent en partie à la tarification :

	Tarifantes
Les informations sur le souscripteur	✓
Les antécédents du souscripteur	✓
L'objet de risque	✓
Les garanties souscrites	✓
Les franchises	✓
Les clauses	
La date d'effet du contrat	✓
Le montant de prime annuelle	

Montant restant à la charge de l'assuré en cas de sinistre

Modification ou compléments sur la couverture du risque



EXEMPLE : CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE

- Garanties obligatoires:
 - Responsabilité civile du conducteur
- Garanties facultatives:
 - Dommage collision
 - Dommage tous accidents ou tierce complète
 - Garantie du conducteur
 - Incendie explosion
 - Vol
 - Bris de glace
 - Protection juridique (défense – recours)
 - Assistance
 - Garanties complémentaires en RC



EXEMPLE : CONTRAT D'ASSURANCE HABITATION



Pas de garanties obligatoires en habitation

- Événements en garanties facultatives

- Incendie, foudre, explosion
- Tempête, grêle, neige
- Dommages électriques
- Dommages ménagers
- Vol
- Dégâts des eaux
- Bris de glace

- Risques garantis pour ces événements

- Risque directs ex: le bâtiment pour un propriétaire
- Responsabilités ex: la responsabilité locative pour un assuré locataire
- Frais et pertes

- Garanties générales complémentaires

- RC Chef de famille
- Protection juridique

- Autres couvertures possibles

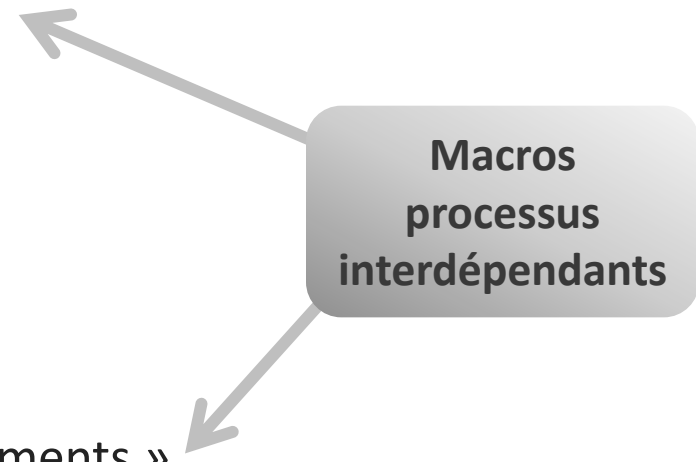
- Individuelle accidents
- Assistance
- Avance sur recours

AGENDA

- 1 | Les grands principes de l'assurance
- 2 | L'assurance de dommages
- 3 | Le contrat d'assurance
- 4 | Les processus opérationnels**
- 5 | L'organisation de l'assurance
- 6 | L'architecture applicative

LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

- Tarification
- Souscription de contrat / « Production »
- Quittancement
- Commissionnement
- Recouvrement
- Gestion des sinistres / domaine « Règlements »
- Liaisons avec la comptabilité



TARIFICATION



2 classes de risques => 2 processus de tarifications différentes

Risques standards

- Risques portant sur des événements courants
- La prime est calculée à partir de statistiques observées sur la réalisation passée des risques de même nature.
 - Détermination d'une **fréquence** du risque
 - Et d'un **coût moyen** du risque.



Risques spéciaux

- Risques portant sur des événements particuliers
- La prime calculée à partir d'une **évaluation du coût maximum du sinistre**



EXEMPLE : TARIF AUTOMOBILE



- Des études statistiques ont permis :
 - de classer les véhicules automobiles en groupes et classes de tarification
 - d'effectuer un découpage du territoire national en zones de tarification
- Participation au calcul des garanties

		R.C.	Dommages
Groupe	fonction du rapport poids/puissance	✓	✓
Classe	fonction de la valeur à neuf du véhicule		✓
Zonier	Fonction de la zone géographique	✓	✓
Conducteur	Ancienneté (conduite accompagnée)	✓	✓
CSP	Fonction de l'activité professionnelle	✓	✓
Usage	Usage du véhicule	✓	✓
Antécédents	Sinistralité	✓	✓
CRM	Bonus Maulus	✓	✓

EXEMPLE : TARIF AUTOMOBILE – FOCUS SUR LE CRM



- C.R.M. – Coefficient de Réduction Majoration (« Bonus Malus »)
 - Débute à 1.00
 - Évolue à chaque échéance principale
 - 1 an sans sinistre responsable => On multiplie par 0,95
 - Après un sinistre responsable => On multiplie 1,25
 - Après un sinistre partiellement responsable => On multiplie par 1,125
 - Les sinistres Bris de glaces, vol et accidents de parking ne bloquent pas l'évolution du bonus.
 - Pas d'évolution de Bonus si interruption supérieure à 3 mois
- Le Bonus maximum : 0,50
- Le Malus maximum : 3,50
- Le Malus est effacé après 2 ans sans sinistre => 1,00

EXEMPLE : TARIF HABITATION – CRITÈRES STANDARDS DE TARIFS HABITATION



- 6 éléments principaux déterminent le montant de la prime d'assurance multirisque habitation
- **Le statut**
 - Propriétaire du logement, la prime sera plus élevée. Le nombre de garanties à assurer est plus important que pour le locataire.
- **La localisation géographique** de la résidence
 - Un logement situé en zone urbaine sera moins soumis au risque de vol qu'un logement isolé
- **La taille** de l'habitation.
 - Plus celle-ci est importante, plus la prime est élevée.
- **La résidence principale** coûtera moins chère que l'assurance de la résidence secondaire
 - Certains risques sont moins importants. Ex : moins de risque de cambriolage pour la résidence principale que le lieu de villégiature car ce dernier est inoccupé une grande partie de l'année
- **Le mobilier**
 - Plus il y a d'objets de valeurs, plus onéreuse sera la prime à payer.
- **L'existence de franchises**
 - Plus le montant des franchises est élevé, moins la prime sera importante.

PRIME D'ASSURANCE OU COTISATION



- La prime d'assurance ou cotisation
 - Versée par un souscripteur en échange d'une garantie accordée à un assuré
 - Payable au départ de l'opération d'assurance, de la période du contrat Date d'effet du contrat différent de la date de souscription
 - Suffisante pour faire face au coût des sinistres qui pourraient survenir dans l'année

- Plusieurs primes :
 - Prime pure
 - Prime nette
 - Prime totale

PRIME PURE ET PRIME NETTE

- Prime pure

- prime permettant à l'assureur de régler les sinistres frappant l'ensemble des assurés
- Appelée également « Prime de risque » ou « Prime d'équilibre » ou « Prime technique »

$$\text{Prime pure} = \text{Fréquence} \times \text{Coût moyen}$$



- Prime nette

- Prime figurant sur les tarifs des sociétés. Appelée « Prime commerciale »
- C'est la somme de la prime pure et des chargements permettant de couvrir frais d'acquisition et de gestion du contrat

- Il faut distinguer :

- Les chargements d'acquisition (commissions des intermédiaires)
- Les chargements de gestion (frais de fonctionnement de la société d'assurance)
- Les frais accessoires (marketing, pub)
- La marge de l'assureur

$$\text{Prime nette} = \text{Prime pure} + \text{Chargements}$$

PRIME TOTALE



- Prime totale – prime payée par le souscripteur
 - Addition prime nette et des taxes à chaque garantie

Prime totale

=

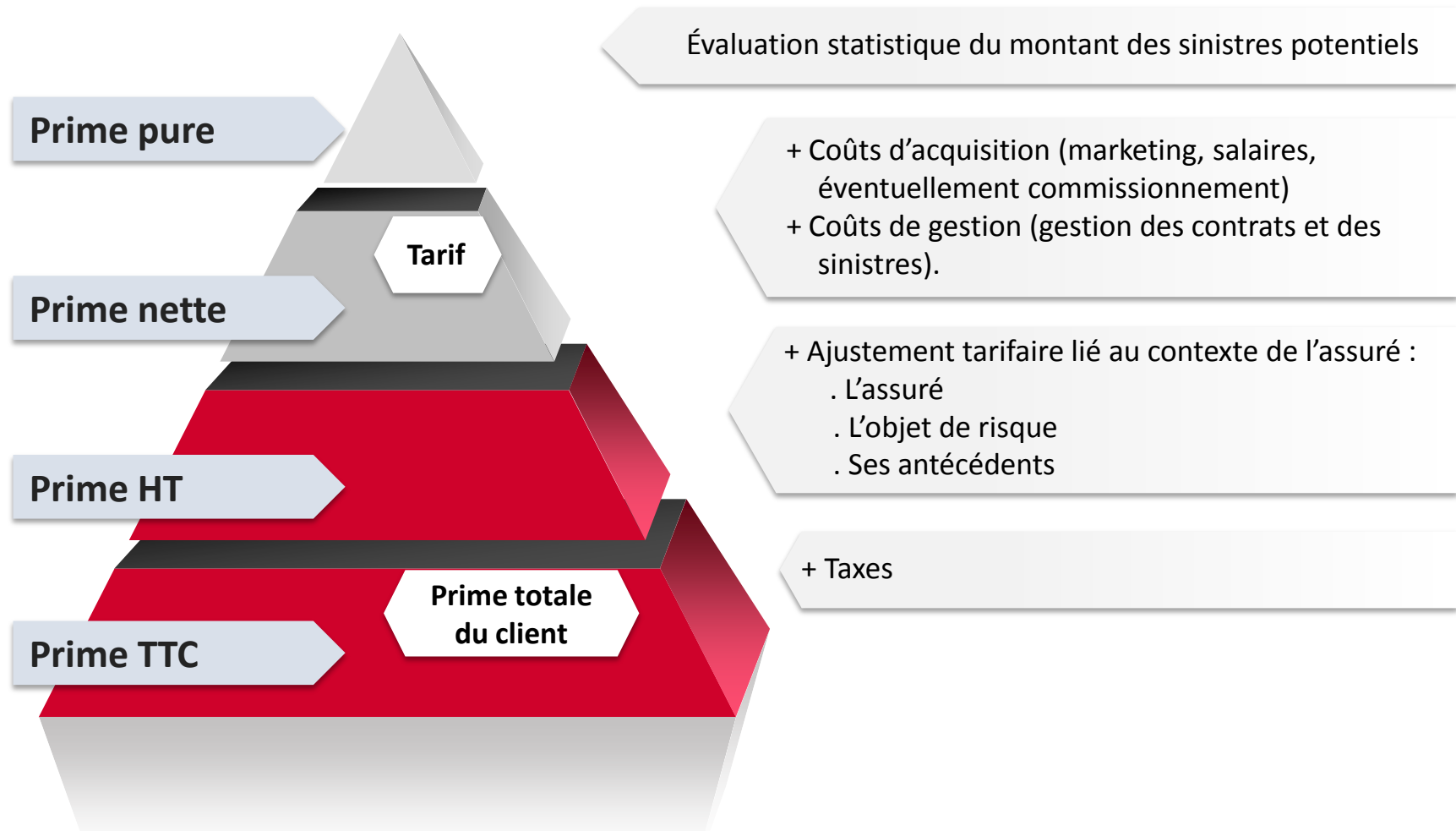
Prime nette

+

Taxes

- Remarques :
 - Les taxes sont des impôts indirects reversés à l'État et calculés sur la prime nette et les frais accessoires
 - La taxe varie sur la nature du risque assuré.
 - Taux de taxe propres à chaque type de garantie

STRUCTURE DE LA PRIME



« Tarif de base » est le tarif « marketing » (présent sur une brochure ou plaquette) – ce tarif est sans contextualisation client

EXEMPLE DE CALCUL DE LA PRIME AUTO

Ex : Bonus / Malus



Garanties	Net	Ajustement client	HT	Remise commerciale -5 %	HT ajustée	Taux taxe	Net TTC
Responsabilité civile	204,60	-6,34	198,25	-9,91	188,34	35,00	254,26
Défense pénale et recours	27,38	-0,85	26,54	-1,33	25,21	9,00	27,48
Protection personnelle du conducteur	95,16	-2,95	92,21	-4,61	87,60	9,00	95,48
Bris de glace	59,91	-1,86	58,05	-2,90	55,15	18,00	65,08
Catastrophes naturelles	6,45	-0,20	6,25	-0,31	5,94	18,00	7,00
Catastrophes technologiques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,00	0,00
Forces de la nature	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,00	0,00
Incendie	18,74	-0,58	18,16	-0,91	17,25	18,00	20,35
Vol	88,74	-2,75	85,99	-4,30	81,69	18,00	96,39
Dommages Tous Accidents	362,96	-11,25	351,71	-17,59	334,13	18,00	394,27



Prime nette

863,94

Prime Brut

837,15

Prime HT

795,30

Prime TTC

960,31

Prime annuelle réclamée à l'assuré

AMÉLIORATION DES RÉSULTATS

- Augmenter les primes :

- Attention à rester dans le marché car la concurrence est vive
 - En volume : augmenter l'attrition – la part de marché
 - Le tarif : augmenter le prix et donc sa marge

- Réduire les frais de fonctionnement du siège

- Attention à la diminution de la performance



- Réduire les commissions versées au réseau de distribution

- Attention à l'équilibre financier des points de vente

- Être vigilant sur les sinistres

- Ne pas engranger trop de mauvais risques
- « Régler ce qui est dû et seulement ce qui est dû »

AMÉLIORATION DES RÉSULTATS - FOCUS VIGILANCE SUR LES SINISTRES

- Politique d'acceptation du risque :

- L'assureur peut légalement pratiquer le refus de vente

- Régler ce qui est dû

- Appliquer le contrat

- Exclure

- Contrairement aux idées reçues : La loi impose aux assureurs de faire figurer les exclusions en gras



- Suivre l'activité

- L'outil de pilotage de l'assureur : Le rapport Sinistres sur Primes S/P
- Il existe d'autres indicateurs : Taux de recouvrement & délai de recouvrement , Taux d'équipement & Volatilité du portefeuille...

« Il n'y a pas de mauvais risques, il n'y a que des primes insuffisantes ! »

SOUSCRIPTION



Plusieurs éléments interviennent dans la souscription d'un contrat; également nommée « affaire nouvelle »

La proposition (devis)

La note de couverture

« Précontrat » engageant l'Assureur en attendant les dernières pièces ou éléments manquants

La police d'assurance : contrat « final »

DÈS 2015 : OBLIGATIONS LORS DE LA SOUSCRIPTION

Devoir de conseil	Obligation pour l'Assureur de bien recueillir besoins du client et de le conseiller (L520.1 du Code des Assurances)
Devoir d'information	Obligation de l'intermédiaire de justifier de son immatriculation à l'ORIAS (L520.1 du Code des Assurances)
Formulaire Précontractuel (obligation de l'ACPR)	Formulaire visant à recueillir l'ensemble des questions-réponses posées aux clients pour vérifier de sa bonne compréhension du risque assuré
Projet de contrat	Présenter et expliquer les garanties du devis et leur tarif (L112.2 du Code des Assurances) :

O.R.I.A.S. : Organisme pour le Registre des Intermédiaires d'Assurances

A.C.P.R. : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

PROPOSITION

- Imprimé rempli et signé par le futur souscripteur
 - ce dernier demande à l'assureur de garantir le risque qu'il décrit en répondant à un questionnaire
- Elle n'engage ni l'assuré, ni l'assureur :
 - L'assureur, après examen peut refuser le risque
 - Le souscripteur peut refuser les offres de l'assureur
- Elle peut être :
 - Un devis – proposition ordinaire, dite « proposition projet »
 - Un courrier de sollicitation – proposition complète comportant tous les éléments essentiels du futur contrat, *cf.* énumération des garanties et montant de la prime.
 - Ce courrier est utilisé notamment pour les risques particuliers

POLICE OU CONTRAT D'ASSURANCE(1/2)



- Toute police comporte au minimum 2 parties :
 - Les conditions générales
 - les conditions particulières
- La police constitue la preuve du contrat d'assurance
- La police est exigée par le Code des Assurances.
- Remarque : On utilise fréquemment les mots « Contrat » et « Dispositions » à la place de « Police » et conditions générales »

POLICE OU CONTRAT D'ASSURANCE (2/2)



Dispositions générales

- Documents pré-imprimés pour chaque catégorie de risques
- Elles reproduisent les dispositions communes à une catégorie risque
- 5 thèmes développés :
 - Les risques couverts
 - Les exclusions
 - Les obligations des parties
 - Les dispositions relatives aux sinistres
 - Les règles de compétence et de prescription en cas de litiges

Conditions particulières

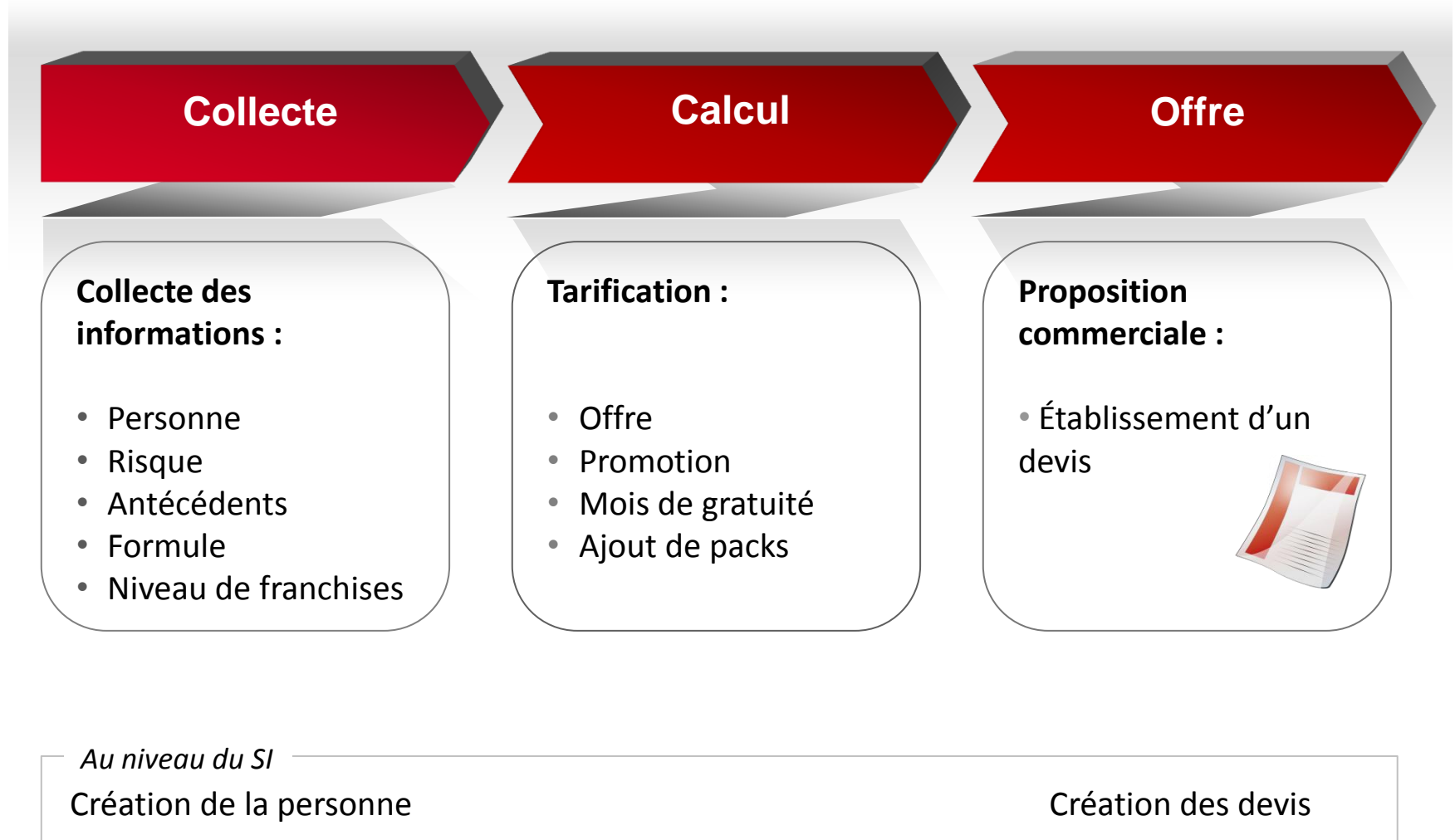
- Elles personnalisent le risque et prévalent sur les dispositions. Elles sont les seuls documents signés par les parties
- Elles comportent obligatoirement :
 - Les noms et domiciles des parties contractantes
 - La chose ou la personne assurée
 - La date d'effet et la durée du contrat
 - Les garanties, franchises et exclusions
 - Le montant des primes
 - La loi applicable si ce n'est pas la loi française
 - L'adresse du siège social et des succursales
 - Le nom et l'adresse des autorités contrôlant la société d'assurance

NOTE DE COUVERTURE

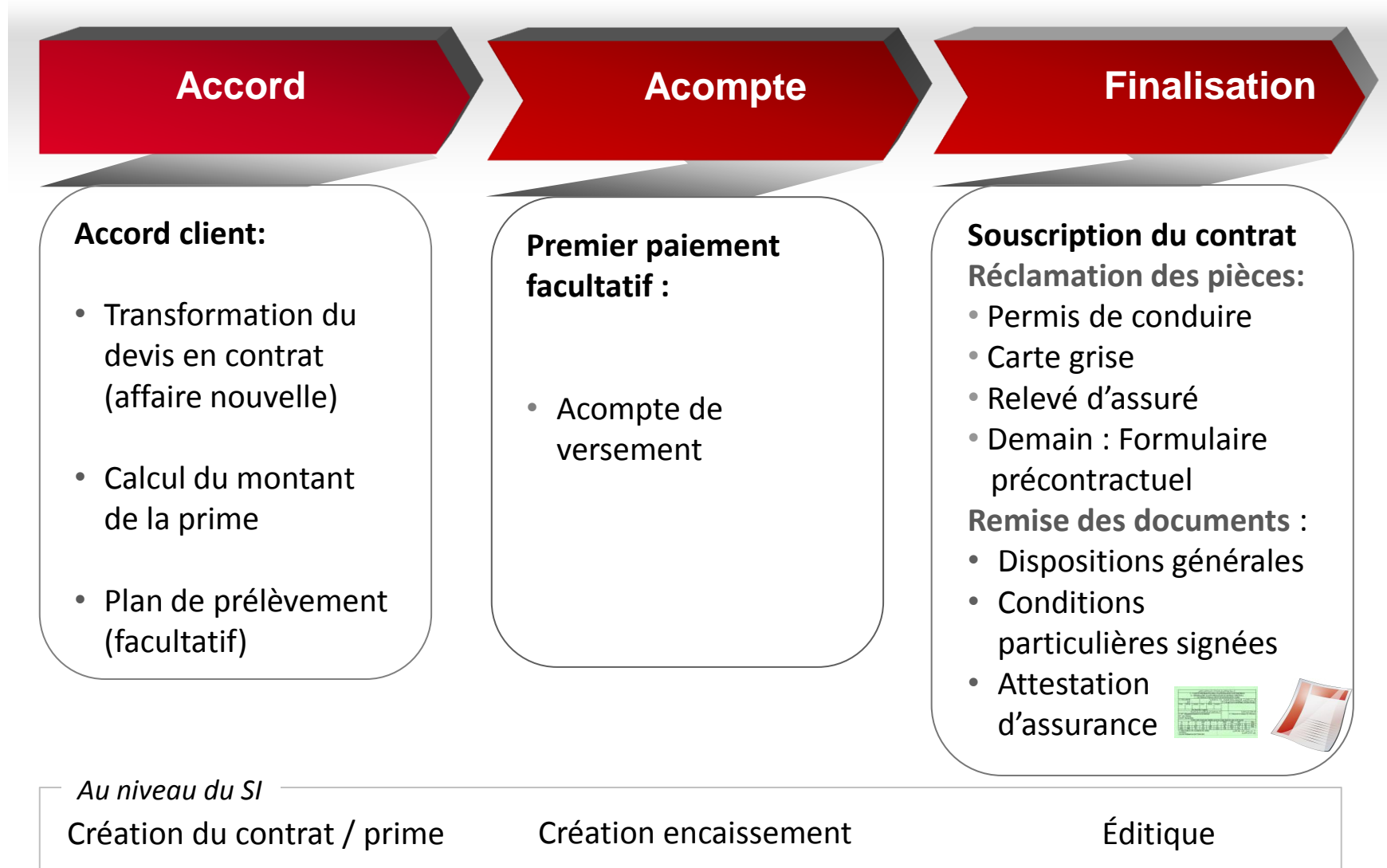


- C'est un document destiné à certifier que le risque est couvert à partir de la date indiquée.
- Elle permet de délivrer une garantie immédiate en attendant, soit la rédaction de la police définitive, soit l'étude complète du risque.
- Un document constatant une garantie provisoire pour une durée limitée
- Nommée parfois « Prise de garantie », engage la compagnie.
- Une note de couverture ne doit être délivrée qu'en échange d'une somme au comptant.
- Exemple : Dans le cas de la souscription d'un contrat auto immédiatement, ce document est remis le temps de recueillir les pièces réclamées par l'assureur (copie permis de conduire, carte grise...)

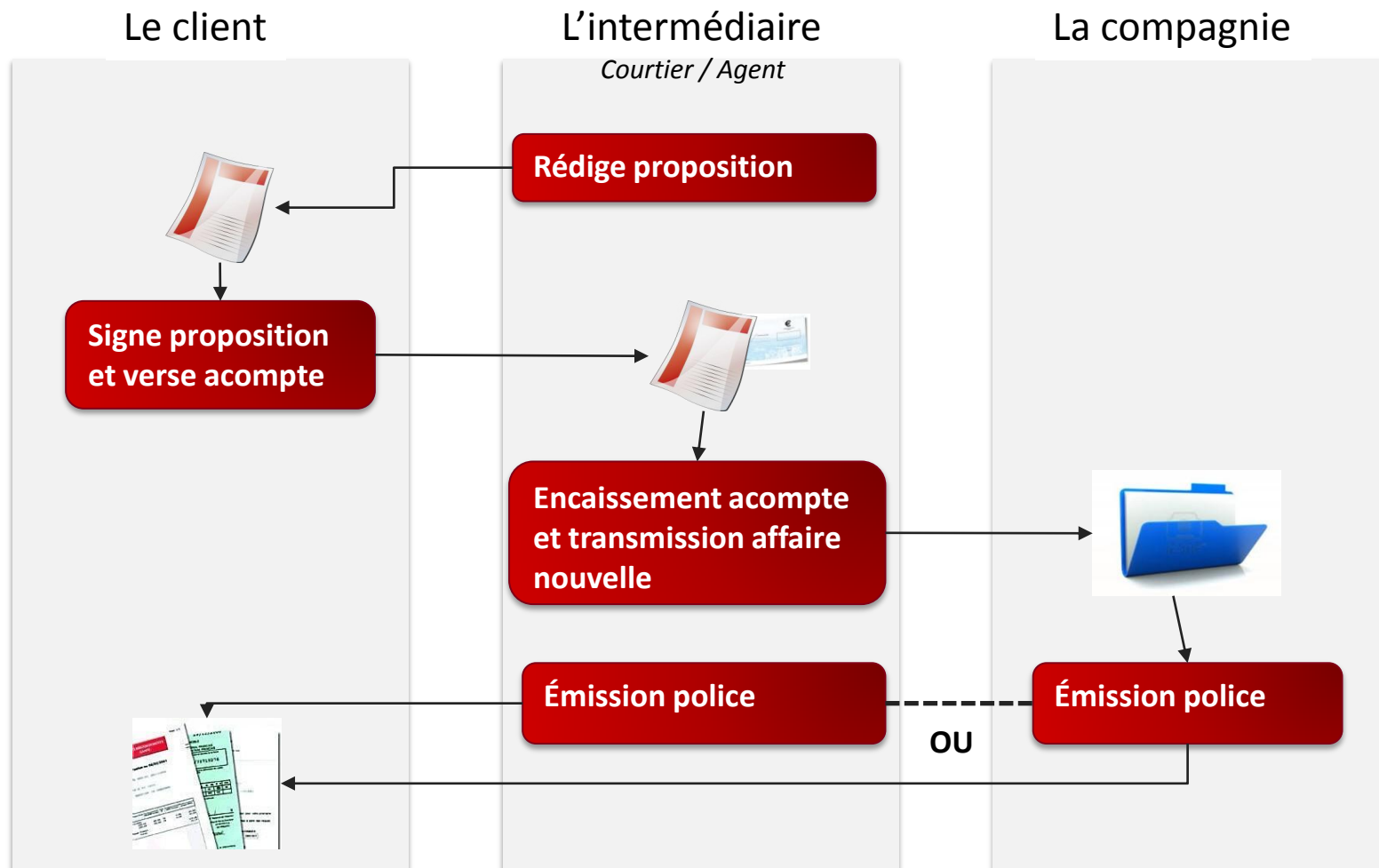
MACRO PROCESSUS DE SOUSCRIPTION 1/2



MACRO PROCESSUS DE SOUSCRIPTION 2/2



ÉCHANGES DE FLUX



AVENANT



- L'avenant est l'acte écrit contenant une modification apportée à un contrat en cours et s'ajoutant au contrat
 - Doit être signé par les 2 parties.
- On distingue 2 types d'avenant :
 - L'avenant tarifant
 - Modification de l'objet de risque. Exemple remise en fonction d'une cheminée
 - Modification des garanties. : Exemple ajout de la garantie vol sur le contrat
 - L'avenant non tarifant
 - Exemple un changement de coordonnées bancaires
- Les changements au contrat donnent lieu à :
 - L'édition d'un courrier d'avenant ou une nouvelle version des conditions particulières
 - Une diminution ou une augmentation de la prime (prime de régularisation).
- Un avenant conserve le n° de police d'assurance (Ce n'est pas une affaire nouvelle)

QUITTANCE ET ATTESTATION D'ASSURANCE



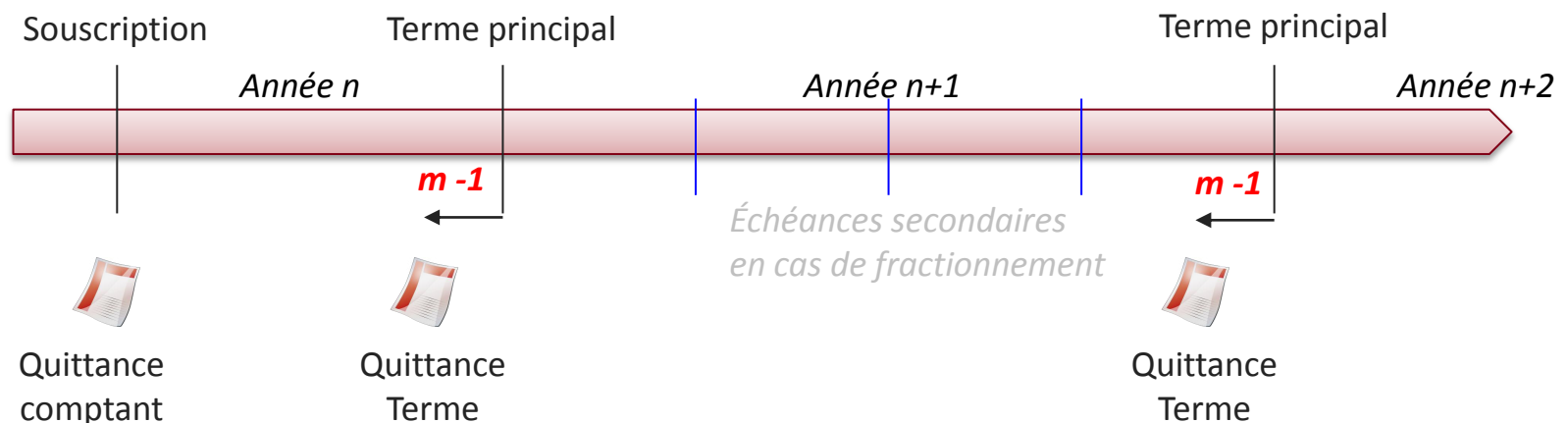
- La quittance est un reçu délivré par l'assureur prouvant que la prime a bien été payée
- L'attestation d'assurance est la preuve de couverture provisoire que le contrat d'assurance est en cours pour un ensemble de garanties données et une période déterminée.
- Pour les contrats d'assurance automobile, il s'agit soit :
 - D'une attestation d'assurance
 - D'une carte verte

SANS EFFET

- Un contrat ou un avenant devient « sans effet » lorsque l'assuré et l'assureur conviennent d'un commun accord de ne pas y donner suite.
- Dans la pratique, ce peut être :
 - Un contrat présenté à l'assuré mais non régularisé par celui-ci.
 - Une action corrective de l'assureur pour corriger une erreur de saisie.
- A ne pas confondre avec une Annulation dont l'Acte de gestion (+ -) pouvant prendre en compte certains éléments comme par exemple la pondération :
 - Avec un Sans Effet : pas d'impact financier ; il s'agit d'une facilité de gestion pour revenir à l'état précédent. Une prime serait alors totalement remboursée.
 - Avec une Annulation, la prime annulée ne serait pas intégralement remboursée, le remboursement serait partiel : au prorata temporis

QUITTANCEMENT

- La quittance (ou l'avis d'échéance) peut concerner :
 - Une prime au comptant : Prime payée à l'établissement de la police ou d'un avenant
-> Quittance comptant
 - Une prime à Terme : Prime payable à l'échéance (basée sur la date d'effet du contrat) -> **Quittance Terme.**
 - Également appelé « Terme principal » ; à ne pas confondre avec le « Terme secondaire » lié au fractionnement (cf. \$Fractionnement)
 - La quittance comptant est généralement imprimée à l'agence
 - La quittance Terme est généralement imprimée à la compagnie
- En synthèse :



L'AVIS D'ÉCHÉANCE

- La prime est par définition payable d'avance et aux périodes convenues. C'est-à-dire aux échéances.
- L'assureur est tenu d'aviser le souscripteur de la date d'échéance et du montant à acquitter : C'est le principe de l'avis d'échéance que doit adresser l'assureur avant l'échéance.
- L'avis d'échéance (ou appel de prime) indique :
 - La date d'échéance
 - Le montant de la prime nette
 - Le montant des frais accessoires et des taxes diverses
 - Le total à payer, les moyens de paiement
 - Facultatif : la date limite de paiement

FRACTIONNEMENT DE PRIME

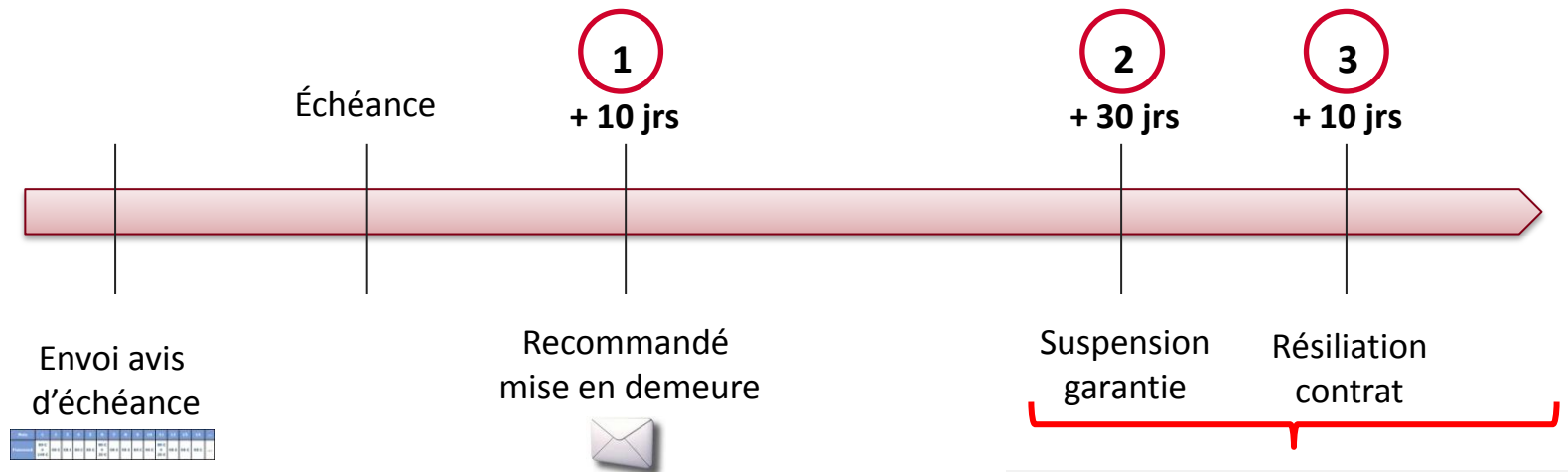
- En principe, la prime est annuelle
- Quand elle représente un montant élevé, l'assureur accepte un paiement semestriel, trimestriel ou mensuel.
 - C'est le fractionnement
- Dans la pratique, les assureurs font payer cette facilité à l'assuré. Ceci donne lieu à la production d'un avis d'échéance qui précise les dates et les montants dus pour la période.
- Cette facilité de paiement consentie par l'assureur lors de la souscription du contrat peut faire l'objet d'un avenant en cas de changement
- Il existe également des primes uniques sur des contrats sans tacite reconduction. Ex : contrat R.C. manifestation

COMMISSIONS

- C'est le pourcentage de prime / cotisation perçue par un intermédiaire (agent, courtier, etc.)
 - En rémunération de l'apport du contrat de l'assureur ou de la gestion effectuée pour son compte
 - Cette commission est calculée sur la base de la Prime HT
- La commission est calculée lors de la souscription et est versée à l'apporteur lors du paiement de la cotisation.
 - Commissions dues (calculée lors de la Souscription) : Chiffre d'Affaire prévisionnel
 - Commissions à payer (calculée lors de l'encaissement de la prime) : réalisation du Chiffre d'Affaire
- Plusieurs type de commissionnement
 - Commission sur la production nouvelle (acte de vente)
 - Commission sur la qualité du portefeuille souscrit

RECOUVREMENT

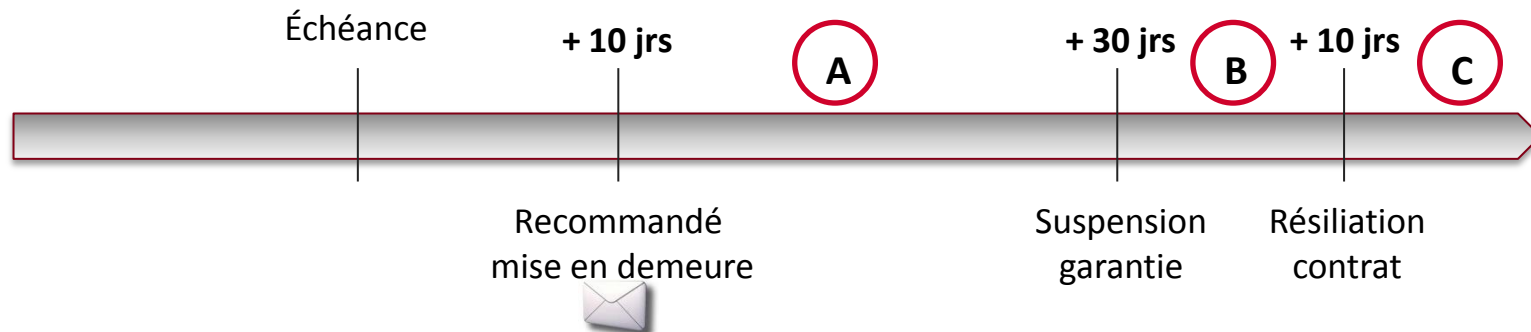
- Non-paiement de la prime due par le client auprès de la compagnie ou de l'intermédiaire
- En cas de non paiement de la prime, une procédure de mise en demeure est prévue par le code des assurances qui se déroule en 3 étapes.



Si la prime n'est pas payée et qu'un sinistre intervient, l'assuré n'est plus couvert. Néanmoins, il reste redevable des primes impayées

RÉGULARISATION DE LA SITUATION

- Lorsque le souscripteur paie la prime après l'envoi de la mise en demeure, 3 situations distinctes :



Situation	Scénario
A	Le souscripteur paie avant la suspension, le contrat est toujours en cours et la situation est régularisée
B	<p>Le souscripteur paie après la suspension des garanties et avant la résiliation de son contrat : il s'agit d'une Remise en vigueur.</p> <p><u>Attention</u> : la remise en vigueur automatique des garanties a lieu le lendemain midi du paiement de toutes les primes</p>
C	Le souscripteur paie après la résiliation du contrat ; il n'y a pas de remise en vigueur automatique. L'assureur est libre de refuser la reprise des garanties. Dans le cas contraire, il peut exiger outre le paiement des sommes dues, le versement d'une prime annuelle totale

RÉSILIATION

- La résiliation est une fin anticipée d'un contrat.
- Elle peut intervenir :
 - A l'initiative d'une partie sans l'accord de l'autre
 - De plein droit (prévu dans le contrat)
- Les cas de résiliation :
 - Résiliation à l'échéance : l'assuré a le droit de résilier le contrat à l'expiration d'un an. Envoi LR à l'assureur au moins 2 mois avant date d'échéance
 - Résiliation pour sinistre : l'assureur peut résilier un contrat en cas de sinistre en respectant un préavis de 2 mois
 - En attente de décret d'application : la loi HAMON donnera la possibilité, pour les contrats d'assurance renouvelables par tacite reconduction, de les résilier à tout moment après leur premier anniversaire
- Autres cas de résiliation : l'assureur peut résilier pour :
 - Non paiement des cotisations
 - Déclaration en cours de contrat d'une aggravation du risque non déclarée
 - Changements divers dans la situation de l'assuré

GESTION DE SINISTRES

- Le sinistre est la réalisation de l'événement dommageable prévu et garanti par le contrat
- Le règlement du sinistre désigne
 - L'ensemble des opérations qui interviennent après la déclaration du sinistre
 - Et permettent de déterminer les indemnités à la charge de l'assureur.
 - Un expert est missionné par la compagnie d'assurance
- La liquidation du sinistre désigne les opérations
 - Intervenant après le règlement
 - Et englobant le paiement des indemnités et l'exercice des recours.

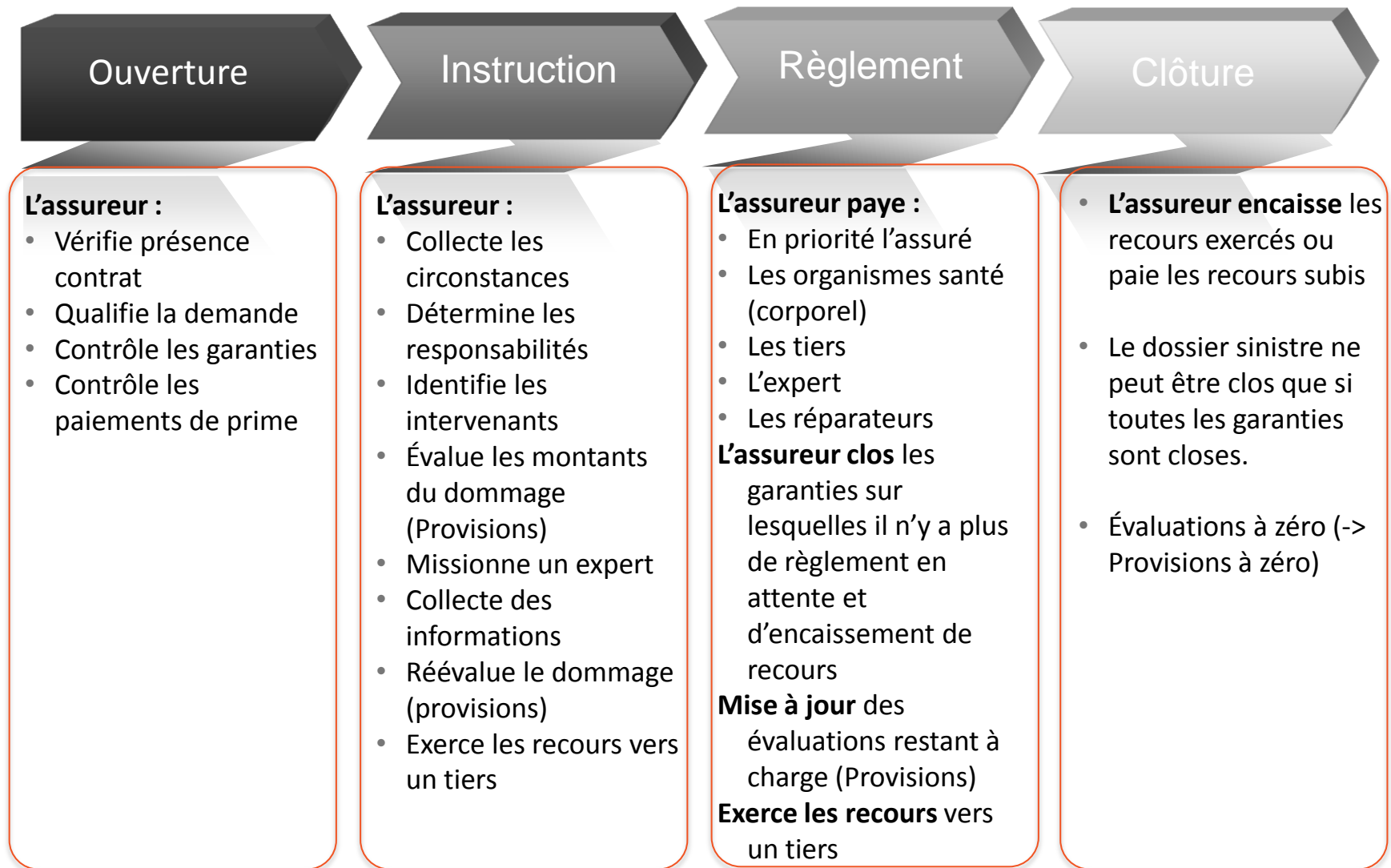
CONVENTIONS

- Dans le domaine des sinistres, on parle de « Conventions de règlement » : accords passés entre les assureurs pour activer et faciliter le règlement des sinistres. Dans le cas contraire le droit commun s'applique.
- L'application d'une convention n'est en aucun cas une obligation. C'est une facilité entre assureur et assuré.

Principe : un coup, on gagne / un coup on perd

- Convention d'Indemnisation directe de l'assuré et de recours entre Sociétés d'Assurance automobile (**IRSA**) est établie **entre les assureurs** afin de permettre un règlement rapide des accidents automobile.
- L'assureur de responsabilité civile **règle directement** les dommages subis par le véhicule de **son propre assuré**, au lieu et place de l'assureur de l'auteur responsable.
- L'assureur non responsable se retourne vers l'assureur responsable
- Un **barème de responsabilité**, élaboré à partir du Code de la route et de la jurisprudence, permet au vu du constat amiable signé par les différentes parties, de **définir les responsabilités**

MACRO PROCESSUS SINISTRE



LES INTERVENANTS DU SINISTRE

- La gestion de sinistres fait intervenir un grand nombre d'intervenants avec lesquels des informations sont échangées (courriers, mails, appels...)
- La durée de traitement d'un sinistre est variable en fonction de la complexité et est composée d'une succession d'étapes interrompues
- ...de quelques jours pour un Bris de Glaces à quelques dizaines d'années pour un Sinistre Corporel

« On répare plus rapidement une carrosserie qu'une personne. »



DÉCLARATION DU SINISTRE



- L'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur dès qu'il en eu connaissance, au plus tard dans les 5 jours ouvrés (à l'exception du vol, mortalité du bétail, de la grêle où le délai est réduit à 2 jours ouvrés)
- Vérifier la validité de la demande de prise en charge de l'assuré
- Aucune forme particulière n'est exigée (lettre ordinaire, téléphone, déclaration verbale, voir internet ...). La déclaration peut se faire directement à la compagnie ou en agence (agent ou courtier) :
 - Multi-canal
 - à venir : e-constat & Selfcare
- L'assuré doit communiquer les documents et justificatifs relatifs au sinistre.

ÉVALUATIONS



- Lors de l’instruction, le montant est évalué par la gestion en fonction :
 - Des garanties impactées
 - Des déclarations de l’assuré / bénéficiaires
 - Des règles internes d’ouverture du dossier quant aux estimations forfaitaires
 - Des règles émises par l’ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel)
- Ces montants peuvent être réévalués en fonction :
 - Des expertises
 - Des décisions de justice
 - De l’évolution des séquelles pour les sinistres corporels
- On parle de Majoration – Minoration du sinistre pour désigner le réajustement de l’écart entre l’évaluation (provision pour sinistre à payer et les règlements effectués)
 - P.S.A.P. : Provisions Sinistres A Payer

RÈGLEMENT

Ouverture

Instruction

Règlement

Clôture

- Le paiement des indemnités en cas de sinistre peut être effectué :
 - Soit par la compagnie (gestionnaire siège),
 - Soit par l'intermédiaire (on parle de délégation de gestion accordée par la compagnie : agent, courtier..)

Des paiements automatisés (ex: règlement directement au réparateur sans intervention d'un gestionnaire)

- On distingue :
 - Le règlement principal (à l'assuré ou au tiers)
 - Les règlements d'acompte si versés avant le versement principal
 - Les règlements complémentaires si payés après le versement principal
 - Les règlements annexes pour indemniser l'assuré des choses annexes différents de l'objet de risque principal (ex: la caisse de champagne dans le coffre de la voiture)
 - Les règlements d'honoraires et de frais d'experts ou de réparateurs
 - Attention : Ces honoraires sont soumis à la déclaration fiscale par la société d'assurance).

MODES DE REGLEMENTS DES PRESTATIONS

Le gré à gré

- Pour des dommages peu importants (ex : dégât des eaux)
- L'assuré évalue les réparations à effectuer (sans recours à un expert pour évaluer l'importance des dégâts)
- Les deux parties conviennent du montant des travaux (matériaux, main d'œuvre)
- L'assureur fixe le montant global de l'indemnisation
- L'assuré réalise librement ses travaux

Indemnisation nature

- Consiste pour l'assureur à mandater directement un prestataire de son réseau pour le compte de l'assuré
- Suppose de disposer d'un réseau d'experts et de prestataires qualifiés, performants et disponibles

Règlement

- Indemnisation pécuniaire sur facture de l'assuré (après réparation)
- L'indemnisation peut-être envoyée directement au réparateur sélectionné par l'assuré sans que celui ai préalablement payé la réparation
- Le règlement au réparateur peut être réalisé par une chaîne automatisée

LA COMPTABILITÉ

- La comptabilité regroupe :
 - La comptabilité de l'agence ou du courtier
 - La comptabilité de la compagnie

Comptabilité agence ou courtier

- D'une part, les opérations concernant les échanges avec la (ou les) compagnie(s) d'assurance.
- D'autre part, les opérations courantes d'une entreprise (frais généraux, salaires, ...)

Comptabilité compagnie

- Dans un premier temps, la comptabilité technique d'assurance.



- Dans un second temps, dans la comptabilité générale

La comptabilité agences ou courtiers et la comptabilité technique correspond à une comptabilité fournisseur.

COMPTABILITÉS DE LA COMPAGNIE

- La comptabilité technique enregistre l'ensemble des mouvements financiers liés aux opérations d'assurance :
 - L'émission des quittances (comptant, terme),
 - Les opérations sur les primes (encaissements, affectation sur quittances, ...)
 - La gestion des commissions
 - La comptabilisation des règlements sinistres effectués.
 - Les mouvements de fonds entre les intervenants (compagnies, intermédiaires).
- La comptabilité générale
 - Les grands soldes de la comptabilité technique sont repris dans la comptabilité générale qui intègre l'ensemble des mouvements comptables de l'entreprise.

GRANDS POSTES DU PLAN COMPTABLE

Recettes		Charges	
• Primes	100	• Sinistres	70
• Produits financiers	5	• Frais siège	16
		• Frais distribution	16
• Total	105	• Total	102

POUR ALLER PLUS LOIN : L'ASSURANCE CONJOINTE OU SOLIDAIRE

- Tous les assureurs ont recours à deux techniques de division (ou de répartition) des risques
 - La **coassurance** : une précaution des sociétés d'assurance pour pouvoir indemniser l'assuré
 - La **réassurance** : l'assurance de la société d'assurance
- Afin de ne pas s'exposer à une situation dépassant ses capacités financières, l'assureur doit prendre des mesures visant à limiter ses propres risques. L'assureur doit :
 - Restreindre les conséquences d'un sinistre collectif frappant simultanément un nombre plus ou moins important d'assurés => ne pas limiter son activité à une seule catégorie de risques ou à une région géographique de faible étendue
 - Éviter la survenance d'un sinistre trop important compte tenu de ses ressources. Son portefeuille devra donc être composé de nombreux petits et moyens risques plutôt que d'un nombre restreint de gros risques
 - Limiter sa participation sur chaque risque en fonction de son portefeuille et de sa capacité financière
- Ainsi, la somme maximale que l'assureur peut accepter sur un risque déterminé s'appelle le **plein de souscription**

POUR ALLER PLUS LOIN : L'ASSURANCE CONJOINTE OU SOLIDAIRE

- L'assureur déterminera son plein en fonction de l'importance de la société et en tenant compte des données fournies par le calcul des probabilités. Il varie suivant les catégories d'assurances.
- L'assureur qui se voit proposer des risques dont le montant excède son plein est obligé de se décharger de cet excédent. Pour cela, il peut employer deux formules

Une formule qui consiste à partager le risque en un certain nombre de participations réparties entre plusieurs assureurs. Cette méthode est appelée coassurance

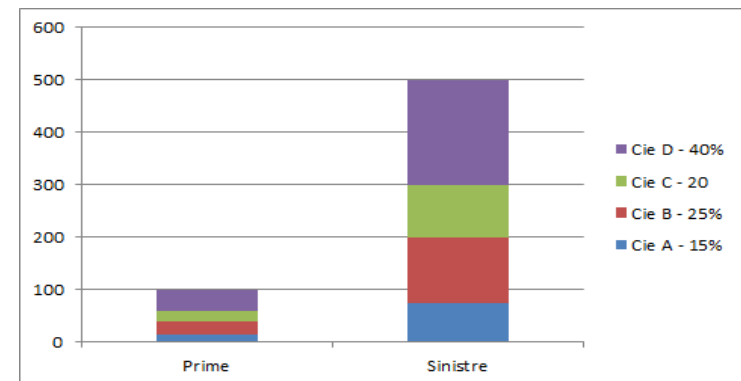
- L'assuré connaît les co-assureurs (son consentement est même nécessaire) : lorsqu'un co-assureur se retire du groupe, il doit être immédiatement remplacé
- Pas de solidarité entre les co-assureurs : lorsqu'un co-assureur est défaillant, l'assuré ne peut se retourner contre les autres co-assureurs.

Une autre formule qui consiste à laisser à la charge d'un tiers appelé réassureur une partie proportionnelle ou limitative des risques souscrits par l'assureur primaire.

Cette méthode est appelée réassurance.

LA CO-ASSURANCE

- La coassurance consiste en un partage proportionnel d'un même risque entre plusieurs assureurs :
 - Chacun accepte un certain pourcentage du risque, reçoit en échange ce même pourcentage de la prime ; et en cas de sinistre, sera tenu au paiement de la même proportion des prestations dues
 - Le pourcentage accepté par chaque co-assureur est fonction de critères fixés à l'avance qui reflètent les capacités financières de chacun.
 - Concrètement, il s'agit de définir le plein de souscription
 - Le plein de souscription est la somme maximale qu'un assureur peut accepter sur un risque déterminé
 - Les services de Production (Souscription) disposent de tableaux indiquant les pleins d'acceptation

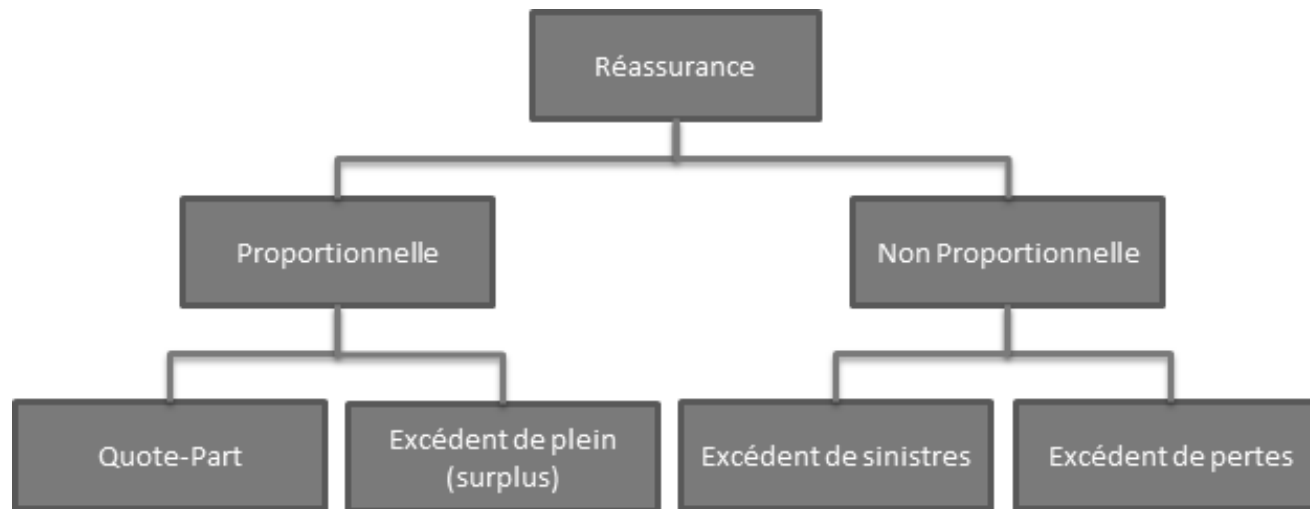


LA CO-ASSURANCE

- Juridiquement, le souscripteur connaît tous les coassureurs. Il les a tous agréés et a un recours contre chacun d'eux. Chaque coassureur n'est tenu qu'à concurrence du pourcentage (appelé « quote-part ») qu'il a accepté.
- En coassurance, une seule police dite police collective à quittance unique est émise
 - Figure annexe de coassurance indiquant répartition du risque entre les différentes sociétés d'assurances
 - Mention du coassureur chargé de représenter tous les autres dans les relations avec le client ou intervenant (apérateur) => coassurance active ou coassurance apéritrice
 - Si le coassureur n'est pas apérateur, on parle alors de coassurance passive ou suivie
- Les conditions de garanties et la tarification du risque sont déterminées par l'apérateur (négociation avec le courtier ou l'assuré directement). Les coassureurs ont une vue très précise sur la politique de souscription de l'apérateur.
- Remarque : le souscripteur peut être également son propre coassureur => la couverture des coassureurs <100% :
 - Quote-part du coassureur Compagnie A : 40%
 - Quote-part du coassureur Compagnie B : 20%
 - Couverture total des coassureurs : 60%
 - Quote-part restant à charge du souscripteur : 40%
 - Le souscripteur devra donc payer, en cas de sinistre, 40% de ses montants de dommages

LA RÉASSURANCE

- Transfert partiel ou total de risques par l'assureur vers un réassureur
- Finalité :
 - Politique de souscription
 - Réduction de l'engagement de l'assureur
 - Mutualisation des risques spécifiques (activité internationale)
- Activité principalement dommages et grands risques



LA RÉASSURANCE

- Réassurance proportionnelle :

- Quote-Part
 - Cession d'une part identique des primes et des sinistres aux réassureurs (20%)
- Excédent de plein
 - Cession d'une part des primes et des sinistres au-dessus d'un certain niveau

- Réassurance non proportionnelle :

- Excédent de sinistre
 - L'assureur cède, par risque ou par portefeuille, une tranche au-delà de sa rétention, et dans une certaine limite (portefeuille > 100 M€)
- Excédent de perte
 - Le réassureur couvre l'assureur en cas de perte sur un portefeuille de risques

- Réassurance facultative :

- Par opposition à la réassurance obligatoire, l'assureur cède des risques spécifiques, que le réassureur peut étudier au cas par cas, et est libre d'accepter ou non

AGENDA

- 1 | Les grands principes de l'assurance
- 2 | L'assurance de dommages
- 3 | Le contrat d'assurance
- 4 | Les processus opérationnels
- 5 | L'organisation de l'assurance**
- 6 | L'architecture applicative

ENTREPRISES D'ASSURANCE

- Les sociétés d'assurance régies par le Code des Assurances se présentent sous 2 formes juridiques :

- Sociétés anonymes
- Sociétés d'assurance mutuelle

- IL existe différents syndicats professionnels pour les entreprises d'Assurances ou de Réassurances :

- La F.F.S.A. : La Fédération Française des Sociétés d'Assurances
- Le G.E.M.A. : Le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances

- Les sociétés d'assurance peuvent distribuer leurs produits :

- Par les salariés
- Par les intermédiaires ayant le statut de profession libérale
 - Agents généraux : mandat d'exclusivité avec une ou plusieurs entreprises
 - Courtiers : pas de lien d'exclusivité avec une entreprise d'assurance

Chiffres FFSA 2012	
Agents	34%
Courtiers	18%
Bancassureurs	12%
Réseaux salariés	35%
Direct	1%

MODÈLE D'ORGANISATION D'UN ASSUREUR

Distribution

- Communication réseau
- Support réseaux
- Actions commerciales
- Gestion objectifs commerciaux
- Animation du réseau

Technique

- Définition du Tarif
- Suivi rentabilité
- Définition des règles de souscription
- Gestion portefeuille

Marketing

- Veille concurrentielle
- Multi-canal
- Plan marketing
- Communication & marque

Les opérations

- Plateforme téléphonique
- Souscription / Gestion
- Courrier
- Edition / archive
- Indemnisation

Fonctions centrales

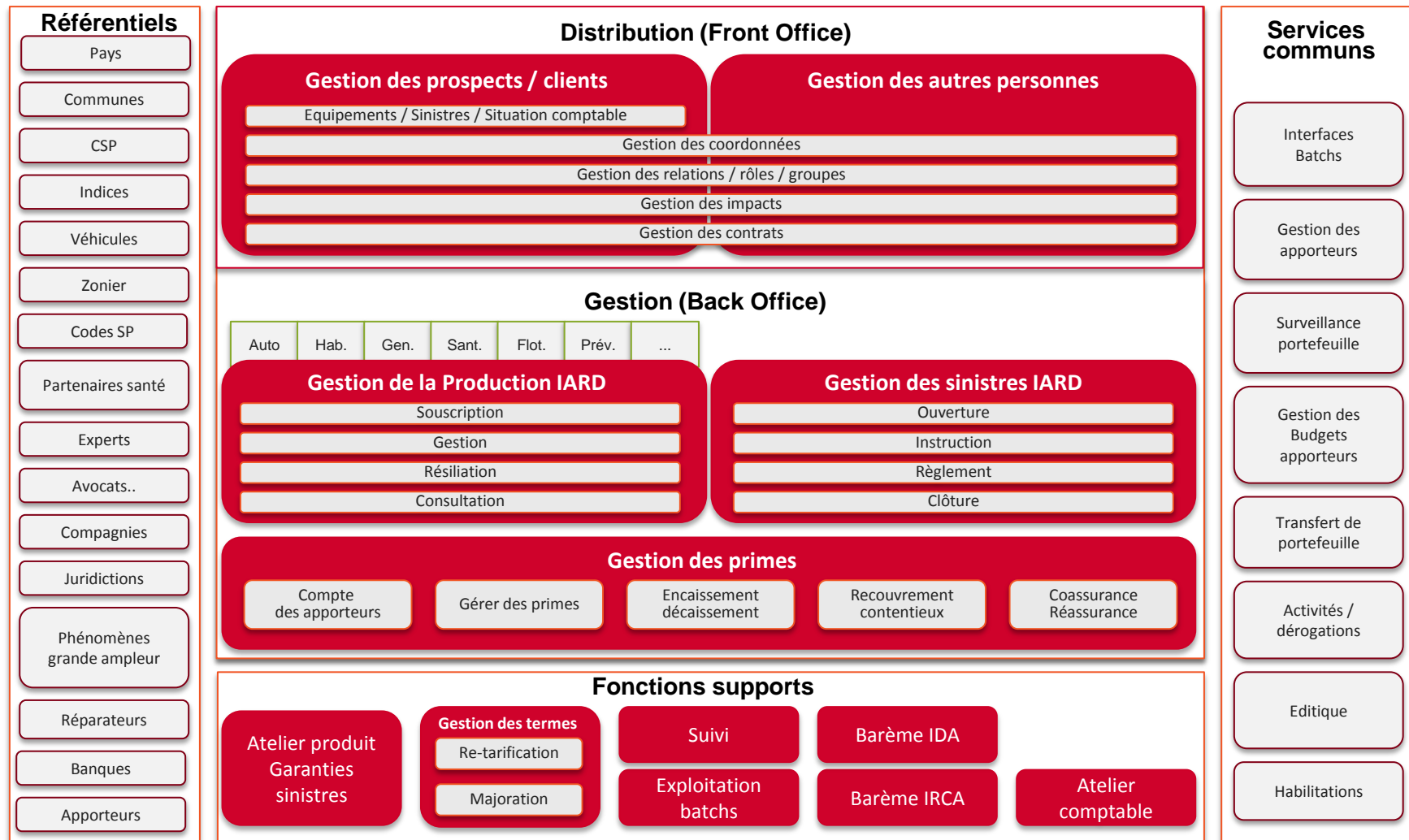
- Risques
- Finance
- Audit / contrôle interne
- Juridique
- Logistique
- RH
- Organisation
- S.I.
- Achats

AGENDA

- 1 | Les grands principes de l'assurance
- 2 | L'assurance de dommages
- 3 | Le contrat d'assurance
- 4 | Les processus opérationnels
- 5 | L'organisation de l'assurance
- 6 | L'architecture applicative**

L'ARCHITECTURE APPLICATIVE

Architecture assurance d'un SI cœur métier IARD





QUESTIONS / RÉPONSES

CONTACTS

Nom de l'équipe

Frédérico HERMENEGILDO ☎ +33 (0) 6 12 41 41 45

Sopra Consulting
Manager Conseil APS

www.sopraconsulting.com