

Objectif et champs d'application

La procédure « Gérer les produits de bancassurance » a pour mission de définir les différentes règles et étapes relatives à la gestion des produits de bancassurance au sein de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI)

Cette procédure se subdivise en trois (3) sous parties, à savoir :

- Souscription aux produits ;
- Modifications de contrat d'assurance ;
- Résiliation du contrat d'assurance.

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la bonne gestion des produits de bancassurance proposés par la BDU-CI
- Garantir le paiement des commissions de la BDU-CI sur les primes des produits de bancassurance
- Assurer le bon traitement des modifications et résiliations de contrat d'assurance au sein de la BDU-CI

Rôles et responsabilités

Chef de Service Réseau et Particuliers

Sous la responsabilité du Directeur de l'Exploitation, il a en charge de :

- Vérifier et valider le rapport d'activité des produits commercialisés par la BDU-CI.
- Déterminer le montant des commissions de la BDU-CI sur les primes des produits de bancassurance ;
- Vérifier et approuver le montant des commissions de la BDU-CI sur les produits de bancassurance.

Chargé de la bancassurance

Sous la responsabilité du Chef de Service Réseau et Particuliers, il a en charge l'élaboration du rapport d'activité des produits commercialisés par la BDU-CI.



Sigles et Définitions

➤ Définitions

- **Bancassurance** : ensemble de services financiers intégrant les activités de banque et d'assurance, liés à la détention d'un compte courant.
- **Assurance** : contrat par lequel, en contrepartie du versement d'une cotisation aussi appelée prime, l'assureur garantit des prestations précises à un individu ou une entité en cas de réalisation d'un risque clairement identifié dans le contrat qualifié de sinistre.
- **Assurance vie** : contrat par lequel l'assureur s'engage en contrepartie du paiement des primes, à verser une rente ou un capital à l'assuré ou à ses bénéficiaires en cas de décès.
- **Assurance non-vie** : opérations d'assurance n'ayant pas pour objet la vie de l'assuré, principalement axée sur l'assurance des choses, des biens, de responsabilités entre autres. Cette assurance permet de protéger les biens et non les personnes.
- **Police d'assurance** : document matérialisant le contrat d'assurance, comportant les clauses contractuelles et faisant foi en cas de recouvrement lors de la survenance du sinistre.
- **Prime d'assurance** : montant prélevé de façon unique ou périodique sur le compte du client conformément à la police d'assurance, garantissant une prestation précise en cas de réalisation du risque couvert par l'assurance.
- **Résiliation** : action de mettre fin à un contrat

➤ Sigles

- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire
- CA : Chef d'Agence
- CC : Chargé clientèle
- DJR : Directeur Juridique et recouvrement
- DG : Directeur Général
- DEx : Directeur de l'Exploitation
- CSRP : Chef de Service Réseau et Particuliers
- CB : Chargé de la Bancassurance
- RCB : Responsable Cellule Bancassurance



Sommaire de la procédure

I. Souscription aux produits.....	5
1. Collecte des documents	5
2. Validation de la souscription	5
3. Prélèvement de la prime d'assurance	6
4. Reporting	6
4.1. Elaboration du rapport d'activité	6
4.2. Validation du rapport d'activité	7
5. Paiement des commissions de la banque sur les primes d'assurance	7
5.1. Calcul du montant des commissions à percevoir	7
II. Modifications de contrat d'assurance	8
1. Cas de changement des clauses du contrat (bénéficiaires, montant et durée du contrat d'assurance)	8
2. Résiliation du contrat d'assurance	8

igh

Références / Règles de gestion

- Documents de références
 - N/A
- Règles de gestion
- La Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI) met à la disposition de sa clientèle deux (2) types d'assurance, il s'agit des produits d'assurance vie et non-vie
- Au titre des assurances non- vie commercialisées par la BDU-CI :
 - Assurance multirisque habitation ;
 - Assurance multirisque professionnelle ;
 - Assurance tout risque chantier ;
 - Assurance auto ;
 - Assurance, moyens de paiement ;
- Au titre d'assurance vie, il y a :
 - L'assurance décès emprunteur qui est obligatoire en cas d'octroi de crédit ;
 - BDU Assur ;
 - Educassur ;
 - Sécurité Famille ;
 - Assistance obsèques ;
 - Retraite plus ;
 - BDU épargne jackpot ;
 - Homme clé
- Le chargé clientèle doit transmettre de façon hebdomadaire au service bancassurance, les exemplaires des polices d'assurances relatives aux souscriptions effectuées.
- Le rapport d'activité des produits commercialisés doit être élaboré de façon mensuelle et validé par le chef de service réseaux et particuliers.
- Cinq (05) reporting mensuels sont réalisés par le service bancassurance dans le cadre du paiement des commissions de la banque :
 - Un reporting mensuel pour les produits SUNU ;
 - Un reporting mensuel pour les produits Atlantique Côte d'Ivoire (Non-Vie) ;
 - Un reporting mensuel pour les produits Atlantique Vie ;
 - Un reporting mensuel pour les produits GNA (assurance auto) ;
 - Un reporting mensuel pour les produits SANLAM ;



Narratif de la procédure

PRO EXP 007	Gérer les produits de bancassurance	CA, CC, DAJ, DG, DM, DMPP, DPSG, RCP, RPE
-------------	-------------------------------------	---

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Souscription aux produits		
1. Collecte des documents		
Chargé Clientèle (CC) /CA/Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le client et lui donner les caractéristiques des produits d'assurance adaptés à son profil - Remettre la liste des documents à fournir pour la souscription au client - Réceptionner les documents de souscription - C1 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • L'exhaustivité des documents reçus par rapport à la liste de documents à fournir • La régularité des documents fournis - En cas de non-exhaustivité des documents fournis, demander au client de fournir l'ensemble des documents conformément à la liste des documents à fournir - En cas d'irrégularité constatée au niveau des documents, demander au client de les régulariser - En cas de conformité, remettre la police d'assurance en 3 exemplaires au client afin de la renseigner et la signer 	Listes des documents à fournir pour la souscription aux produits d'assurance
2. Validation de la souscription		
Chargé Clientèle (CC) /CA/Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner les 3 exemplaires de la police d'assurance renseignée et signée par le client - C2 : vérifier que : <ul style="list-style-type: none"> • La police d'assurance est correctement renseignée • La police d'assurance est signée - En cas de police d'assurance mal renseignée, demander au client de renseigner correctement la police d'assurance - En cas de la police d'assurance non signée, demander au client de signer la police d'assurance - En cas de police d'assurance correctement renseignée et signée, viser la police d'assurance 	Police d'assurance signée



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Remettre un exemplaire au client, conserver en agence un exemplaire et transmettre les documents de souscription et un exemplaire de la police d'assurance signés au service bancassurance. 	
Cellule Bancassurance	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir les documents de souscription et l'exemplaire de la police d'assurance - C3 : Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • La conformité des documents fournis • La conformité de la police d'assurance - En cas de non-conformité des documents fournis, retourner le dossier au CC pour régularisation auprès du client - En cas de non-conformité de la police d'assurance, la retourner au CC pour correction auprès du client - En cas de conformité, transmettre physiquement les documents de souscription et l'exemplaire de la police d'assurance à la compagnie d'assurance, pour la création du contrat. 	Documents de souscription/ police d'assurance signée Police d'assurance signée
3. Prélèvement de la prime d'assurance		
Compagnie d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Au plus tard le 20 de chaque mois, transmettre à la DSI avec en copie la cellule bancassurance, le fichier de prélèvement 	
DSI	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer dans le module de prélèvement, le fichier de prélèvement pour les premiers prélèvements pour les tests - C4 : vérifier <ul style="list-style-type: none"> • Que les informations liées au compte à débiter sont correctes (code agence, clé RIB, numéro de compte) • Si non correctes, Transmettre à la compagnie d'assurance avec en copie cellule bancassurance pour les corrections ; • Si correctes, intégrer les données et lancer le prélèvement • Informer la compagnie d'assurance avec en copie la cellule bancassurance que le fichier est correct 	Police d'assurance et fiche de saisie
4. Reporting		
4.1. Elaboration du rapport d'activité		

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Cellule Bancassurance	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer un rapport d'activité des produits sur la base de l'état des produits reçus (état des prélèvements, relevé de compte pour les produits non-vie des compagnies d'assurance) de la DSI par email après demande - Transmettre physiquement le rapport d'activité des produits au CSRP 	Etat des produits Rapport d'activité des produits
CSRP	<ul style="list-style-type: none"> - C5 : Recevoir de la Cellule bancassurance, le rapport d'activité des produits et vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • La correcte élaboration du rapport d'activité • La conformité des données du rapport d'activité à l'état des produits - En cas de non-conformité, mentionner ses observations et transmettre le rapport d'activité à la cellule bancassurance pour correction - En cas de conformité ou après corrections éventuelles, signer le rapport d'activité des produits - Transmettre par courrier physique le rapport d'activité des produits au DEx pour validation 	Rapport d'activité des produits signé
4.2. Validation du rapport d'activité		
DEx	<ul style="list-style-type: none"> - C6 : recevoir le rapport d'activité du CSRP et vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • La bonne élaboration du rapport d'activité • La conformité des données du rapport d'activité - En cas de non-conformité mentionner ses observations et transmettre physiquement rapport d'activité au CSRP pour prise en compte des observations - En cas de conformité ou après corrections éventuelles, signer le rapport d'activité - Transmettre le rapport d'activité au Directeur Général Adjoint (DGA) et au Directeur Général (DG) pour information 	Rapport d'activité des produits signé
5. Paiement des commissions de la banque sur les primes d'assurance		
5.1. Calcul du montant des commissions à percevoir		
RCB	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir l'état des primes d'assurance et les relevés par email du DSI après demande et le transmettre à la compagnie d'assurance pour le paiement des commissions sur les primes d'assurance - Sur la base de l'état des primes reçues et des relevés de compte déterminer avec le RCB : <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de souscriptions 	Courrier de paiement des commissions Cheque/ordre de virement





Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de primes collectées • Le montant des commissions à percevoir - Recevoir par email de la compagnie d'assurance, le montant des commissions à percevoir - C7 : vérifier, la conformité du montant des commissions déterminé par la banque au montant déterminé par la compagnie d'assurance : - En cas de non-conformité, effectuer des ajustements nécessaires avec la compagnie d'assurance et déterminer le montant définitif des commissions à percevoir - En cas de conformité, approuver par email le montant des commissions à percevoir - Recevoir physiquement de la compagnie d'assurance le courrier de paiement des commissions accompagné du chèque/ordre de virement des commissions - Transmettre par email l'ordre de virement des commissions et physiquement le chèque à la DCTCSE pour encaissement. 	

II. Modifications de contrat d'assurance

1. Cas de changement des clauses du contrat (bénéficiaires, montant et durée du contrat d'assurance)

CA/CC/Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le client voulant effectuer une modification de contrat - Recevoir physiquement du client, le courrier de modifications de contrat comprenant les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Le numéro de la police d'assurance • Les modifications à effectuer - Transmettre par mail et physiquement le courrier de modification de contrat au RCB pour traitement. 	Courrier de modification du contrat d'assurance
FCB	<ul style="list-style-type: none"> - Informer le client de la modification du contrat par appel ou par SMS 	

2. Résiliation du contrat d'assurance

CA/CC/Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir physiquement le courrier de demande de résiliation et la police d'assurance du client - Transmettre par mail et physiquement, le courrier de demande de résiliation et le police d'assurance au RCB - Recevoir physiquement le courrier de demande de résiliation et la police d'assurance du client - Transmettre par mail et physiquement, le courrier de demande de résiliation et le police d'assurance à la Compagnie d'Assurance pour traitement. 	Courier de demande de résiliation du contrat Police d'assurance Courrier d'autorisation de résiliation du contrat
---------------	---	---



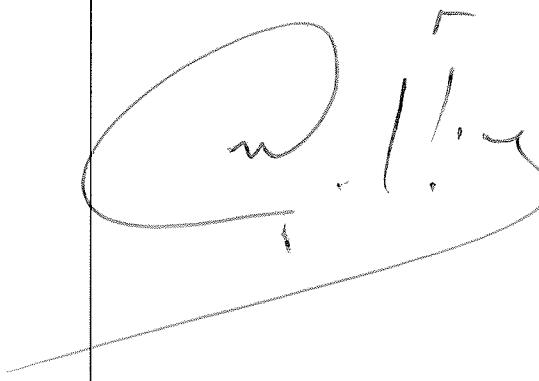
BDU - CI
LA BANQUE DE L'URDIN

Processus : Gérer les produits de bancassurance

Sous-Processus : Souscrire à un produit
Effectuer les modifications de contrats
Gérer les sinistres
Traiter les résiliations de contrat

Référence : PRO EXP 007
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 10 / 10

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation

Rédigé par : Direction de l'Exploitation	Validé par : Comité Proc. Date : Septembre 2024 Signature : SRP 	Approuvé par : Date : Signature : 
--	--	---

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces

Annexes / Enregistrements

- BE
- Chèque/ ordre de virement
- Classeur dédié
- Courier de demande de résiliation du contrat
- Courier de modification du contrat d'assurance
- Courier de paiement des commissions
- Décharge
- Documents de souscription
- Dossier sinistre
- Etat des produits
- Etat des primes d'assurance
- Fiche de saisie
- Liste des documents à fournir pour la constitution du dossier sinistre
- Listes des documents à fournir pour la souscription aux produits d'assurance
- Police d'assurance
- Rapport d'activité des produits
- Registre de produits d'assurance

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				

Liste des modifications

N°	Nature de la modification	Date	Chapitre ou page concerné (e)	Observations
01				
02				