



FÉDÉRATION MAROCAINE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES ET DE RÉASSURANCE

FICHER CENTRAL CRM

MANUEL D'UTILISATION

Version 1.0

Juin 2006



Avant propos

Ce manuel décrit les fonctionnalités de la consultation du fichier central CRM (Coefficient Réduction Majoration).

Le fichier central a été mis en place pour la consultation du CRM (variant entre 90% et 250%) à appliquer à la prime de base RC automobile pour chaque souscription ou renouvellement.

La procédure d'installation d'un poste pouvant accéder au fichier central par "Compte Utilisateur" et "Mot de Passe" est présentée dans un autre document qui sera transmis avec les paramètres de connexion à chaque utilisateur (Intermédiaire, Compagnie, Mutuelle, et Bureau Direct)

Ce document présente les différentes fenêtres que l'utilisateur obtient sur son écran en fonction des éléments saisis ou des options retenues pour chaque consultation en ligne.

NB : Consultation des affaires en portefeuille

Afin de permettre à l'intermédiaire ou à l'entreprise d'assurance de consulter le CRM applicable aux affaires en portefeuille, et lui éviter de procéder à une consultation véhicule par véhicule, un module spécifique a été développé pour accéder à l'information en local. Cette base locale est accessible hors connexion et sera synchronisée avec le fichier central soit manuellement (par l'utilisateur) soit automatiquement à chaque connexion.



TRES IMPORTANT

Pour gérer la transition entre l'ancien système (Bonification pour non sinistre / Majoration pour sinistre) et le nouveau système (Coefficient de Réduction Majoration), il sera distingué entre les sinistres survenus jusqu'au 06 juillet 2006 et ceux survenus à partir du 07 juillet 2006.

A cet effet, l'intermédiaire doit impérativement régulariser, lors de la procédure de consultation, les malus émis au titre des sinistres responsables survenus jusqu'au 06 juillet 2006 soit en obtenant un justificatif soit en procédant à leur encaissement.

Sort des sinistres survenus jusqu'au 06 juillet 2006 et ayant fait l'objet d'une émission de malus (Ancien système de Bonus Malus)

Avant de pouvoir accéder au CRM applicable à la prime de base RC, l'utilisateur doit, pour les assurés redevables d'un malus (sinistres responsables avec date de survenance comprise entre le 07 juillet 2004 et le 06 juillet 2006) choisir entre deux options:

✓ **Option ENCAISSEMENT :**

L'intermédiaire procède à l'encaissement du montant du malus affiché par le système.

Reversement du malus par l'intermédiaire :

- Si le malus a été encaissé par un agent, celui-ci devra le reverser à sa compagnie mandante ;
- Si le malus a été encaissé par un courtier, celui-ci devra le reverser à l'entreprise d'assurance qui l'a émis.

✓ **Option JUSTIFICATION :**

L'intermédiaire exige de l'assuré une quittance originale attestant du paiement du malus.

Attention

Si l'assuré déclare avoir payé le malus afférent à un sinistre mais ne dispose pas d'un justificatif, l'intermédiaire ne pourra pas procéder à la souscription ou au renouvellement tant que l'assuré ne lui aura pas remis la quittance originale de règlement du malus.



Description du système (Consultation en ligne)

Une fois connecté, l'utilisateur voit apparaître sur son écran la fenêtre ci-dessous :

Coefficient Réduction / Majoration	
Type Plaque d'Immatriculation	
<input type="radio"/> Nouvelle	- -
<input type="radio"/> Blanche	- -
<input type="radio"/> Noire	- MA
<input type="radio"/> Autre	
<input type="button" value="Envoyer"/>	<input type="button" value="Réinitialiser"/>

Ecran n° 1

Dans cette fenêtre de saisie, figurent les options relatives au type de plaque d'immatriculation du véhicule à consulter. L'utilisateur doit choisir le type de plaque d'immatriculation recherchée.

Attention : Il est impératif de respecter ce format pour que la consultation puisse aboutir !

Une fois que tous les champs du n° d'immatriculation sont saisis, l'utilisateur doit cliquer sur ou pour initialiser la fenêtre.

Exemples de n° de plaques d'immatriculation :

}	(ou)	<input type="radio"/> Nouvelle	04258 - A - 02
	(ou)	<input type="radio"/> Blanche	4256 - 22 - 13
	(ou)	<input type="radio"/> Noire	0786 - 61 MA
	(ou)	<input type="radio"/> Autre	WW 267464



Après avoir cliqué sur la touche « Envoyer », le système effectue une requête et vérifie :

1. La durée de garantie de 24 mois - Dans le cas où la durée n'atteint pas les 24 mois requis, le système invite l'utilisateur à introduire un autre n° d'immatriculation pour compléter la période de garantie de 24 mois.
2. les interruptions éventuelles
3. les noms liés au n° d'immatriculation consulté

Le système affiche une nouvelle fenêtre dans laquelle apparaît le numéro d'immatriculation du véhicule recherché (en haut), et en dessous le nom du propriétaire de ce véhicule.

Coefficient Réduction / Majoration

Recherche Effectuée Par : 7959-19-01

Ce véhicule Appartient à :

EL [REDACTED] HR [REDACTED] I AI [REDACTED] ELO [REDACTED] HEI [REDACTED]

A autre propriétaire : nom à saisir

Ecran n° 2

Si le propriétaire du véhicule n'est pas celui qui est affiché par le système (par exemple dans le cas d'une affaire nouvelle ou dans le cas d'un changement récent du véhicule), le système donne la possibilité de saisir le nom et le prénom de ce nouveau propriétaire (celui qui est venu souscrire ou renouveler une garantie RC) dans le champ de saisie prévu à cet effet.

Le bouton « Envoyer » permet d'aller à l'étape suivante.

Le bouton « Réinitialiser » vous permet d'effacer le texte saisi.



CAS 1 : le n° d'immatriculation consulté totalise 24 mois de garantie.

Le système effectue la requête et affiche le cas échéant l'écran de régularisation des malus (sinistres entre le 07 juillet 2004 et le 06 juillet 2006):

Régularisation du Malus						
Coefficient Réduction / Majoration						
N° Police	N° Immatriculation	Survenu le	Nature	Respons.	Montant Malus TTC	A Régulariser
0001031996140201	7959-19-01	07/08/2005	M	050	2145.00	
0001031996140201	7959-19-01	02/09/2005	M	100	1245.50	

2 Sinistre(s) à Régulariser Le Malus
[Annuler recherche](#)

Ecran n° 3

Dans cet exemple, l'utilisateur (l'intermédiaire) doit informer l'assuré (en principe le propriétaire du véhicule) qu'il a 2 malus non régularisés.

Pour chaque sinistre, l'intermédiaire doit choisir entre deux options avant de continuer :

✓ **Option ENCAISSEMENT :**

L'intermédiaire procède à l'encaissement du montant du malus affiché par le système.

Rappel des modalités de reversement du malus par l'intermédiaire :

- Si le malus a été encaissé par un agent, celui-ci devra le reverser à sa compagnie mandante ;
- Si le malus a été encaissé par un courtier, celui-ci devra le reverser à l'entreprise d'assurance qui l'a émis.

✓ **Option JUSTIFICATION :**

L'intermédiaire exige de l'assuré une quittance originale attestant du paiement du malus.

Attention

Si l'assuré déclare avoir payé le malus afférent à un sinistre et qu'il ne dispose pas d'un justificatif, l'intermédiaire ne pourra pas procéder à la souscription ou au renouvellement tant que l'assuré ne lui aura pas remis la quittance originale de règlement du malus.

Pour avoir accès à chacune de ces options, l'utilisateur doit cliquer sur pour afficher l'écran de régularisation de chaque sinistre :



1^{er} sinistre : l'assuré indique qu'il accepte de payer le malus de 2145,00 DHS.

L'intermédiaire active l'option "● A encaisser" et valide.

Coefficient Réduction / Majoration

N° Immatriculation : 7959-19-01

N° Sinistre : 6666

Date Survenance : 07/08/2005

Montant Malus : 2145.00

A Encaisser

Déjà Payé : A vérifier les pièces justificatives

Valider

Réinitialiser

Ecran Malus : 1^{er} sinistre

Le système revient à l'écran n°3 avec la mention "A Encaisser" devant le 1^{er} sinistre:

Coefficient Réduction / Majoration

Régularisation du Malus

N° Police	N° Immatriculation	Survenu le	Nature	Respons.	Montant Malus TTC	A Régulariser
0001031996140201	7959-19-01	02/09/2005	M	100	1245.50	A Encaisser
0001031996140201	7959-19-01	07/08/2005	M	050	2145.00	

1 Sinistre(s) à Régulariser Le Malus

[Annuler recherche](#)

Ecran n° 3 avec régularisation du 1^{er} sinistre



2^{ème} sinistre : l'assuré indique qu'il a déjà payé le malus et dispose du justificatif (quittance originale attestant du paiement du malus) qu'il doit remettre à l'intermédiaire.

L'intermédiaire active l'option "● Déjà payé : A vérifier les pièces justificatives" et valide.

Coefficient Réduction / Majoration

N° Immatriculation : 7959-19-01

N° Sinistre : 6666

Date Survenance : 07/08/2005

Montant Malus : 2145.00

A Encaisser

Déjà Payé : A vérifier les pièces justificatives

Valider

Réinitialiser

Ecran Malus : 2^{ème} sinistre

Le système revient à l'écran n°3 avec la mention "Déjà payé" devant le 2^{ème} sinistre :

Coefficient Réduction / Majoration

Régularisation du Malus

N° Police	N° Immatriculation	Survenu le	Nature	Respons.	Montant Malus TTC	A Régulariser
0001031996140201	7959-19-01	02/09/2005	M	100	1245.50	A Encaisser
0001031996140201	7959-19-01	07/08/2005	M	050	2145.00	Déjà Payé

[Annuler recherche](#)

En acceptant, vous reconnaissez avoir procédé à l'encaissement concernant 1 sinistre(s)
et avoir reçu les quittances justificatives concernant 1 sinistre(s)

[J'accepte](#)[J'abandonne](#)

Ecran n° 3 avec de tous les malus



A ce niveau, l'intermédiaire a procédé à la régularisation de tous les malus.

Pour continuer :

- en cliquant sur "J'abandonne", le système annule toute la consultation et revient à l'écran n° 1 ;
- en cliquant sur "J'accepte", le système enregistre toute la procédure de régularisation du malus (ce qui signifie que l'intermédiaire déclare avoir encaissé 1 malus et reçu la quittance justificative relative à celui que l'assuré déclare avoir déjà payé) et affiche un écran invitant l'utilisateur à saisir le n° de CIN ou le n° de RC du propriétaire :

Coefficient Réduction / Majoration

**Pour continuer la consultation, vous devez saisir
le n° de CIN ou le n° de RC du propriétaire**

Nom et prénom / Raison Sociale du propriétaire :
EI AHF I A ELC IHE

N° de CIN / N° de RC du propriétaire :

Envoyer

Réinitialiser

Ecran de saisie de la CIN ou du RC



Après avoir saisi le n° de CIN ou le n° de RC du propriétaire **SANS ESPACE**, l'utilisateur valide pour passer à l'écran du CRM :

Coefficient Réduction / Majoration

Nom & Prénom/Raison Sociale : E JAI AN ABC LO HE			Zone 1
N° CIN/N° RC : BC123456	N° Immatriculation : 7959-19-01	Usage : A	
<input type="button" value="Imprimer CRM"/>			

Immatriculation	Nom & Prénom/Raison Sociale	Période	Sinistre du	Nat.	Resp.	Major.
7959-19-01	E JAI AN ABC LO HE	22/09/2005 21/09/2006	20/07/2006	M	100	0.20
7959-19-01	E JAI AN ABC LO HE	22/09/2004 21/09/2005				
7959-19-01	E JAI AN ABC LO HE	23/09/2003 21/09/2004				

Coefficient Réduction Majoration : **1.20**

[Annuler le CRM](#)

Régularisation Malus					
Sinistre du	Nature	Responsabilité	Montant Malus TTC	Régularisation	
02/09/2005	M	100	1245.50	Encaissé par l'intermédiaire	
07/08/2005	M	050	2145.00	Justificatif produit à l'intermédiaire	

Ecran CRM - Cas 1

L'écran se présente sous forme de 3 zones :

Zone 1 : les informations sur le propriétaire et le véhicule (nom et prénom du propriétaire, n° CIN, n° d'immatriculation du véhicule à assurer, usage) ;

Zone 2 : les éléments de détermination du CRM : périodes de garanties (avec le cas échéant le nombre d'interruption sur les 24 derniers mois) et sinistres (avec leur date de survenance, leur nature, le taux de responsabilité et le coefficient de majoration si le sinistre date de mois de 12 mois) afférents à chaque véhicule et enfin le CRM (dans cet exemple 1.20 , soit 20% de majoration de la prime RC)

Zone 3 (le cas échéant): régularisation du malus avec les malus encaissés par l'intermédiaire et les malus pour lesquels l'intermédiaire a demandé un justificatif qu'il produira à la compagnie.

Par la suite l'utilisateur imprime le Relevé d'information en cliquant sur :

Imprimer CRM

Le système affiche l'écran suivant en invitant l'utilisateur à préparer son imprimante :



FICHER CENTRAL
FEDERATION MAROCAINE DES SOCIETES D'ASSURANCES ET DE REASSURANCE

Relevé d'information N° 2006 / 12345678

Consultation du : ()/0/2) à HH:MM
Par AAAAAAAAAA AAAAAAAAAA AAAAAAAAAA AAAAAAAAAA
09 |24 |01
Ville

Propriétaire du véhicule

Nom & Prénom / Raison Sociale : EI AH NI DE UA D
N° CIN / RC : BC123456

Véhicule :

N° d'immatriculation : 7959-19-01
Usage : Tourisme



DETERMINATION DU COEFFICIENT REDUCTION MAJORATION

Historique :

Période d'assurance sur les 24 derniers mois :

Immatriculation	Nom & Prénom/Raison Sociale	Période	
7959-19-01	E JAH ANI 3DE OUA ED	22/09/2005	21/09/2006
7959-19-01	E JAH ANI 3DE OUA ED	22/09/2004	21/09/2005
7959-19-01	E JAH ANI 3DE OUA ED	23/09/2003	21/09/2004

Survenu le	Nature	Responsabilité	Majoration
20/07/2006	M	100	0.20

Coefficient Réduction Majoration : 1.20

Clé CRM : ###

ATTENTION : Ce coefficient est valable pour une souscription ou un renouvellement effectué au plus tard le 15/07/2006.

Encaissement et justification des malus

Zone MALUS				
Survenu le	Nature	Responsabilité	Montant Malus TTC	Régularisation
02/09/2005	M	100	1245.50	Encaissé par l'intermédiaire
07/08/2005	M	050	2145.00	Justificatif produit à l'intermédiaire

L'utilisateur imprime le CRM en utilisant la fenêtre classique d'impression de Windows.



CAS 2 : le n° d'immatriculation consulté ne totalise pas 24 mois de garantie :

Dans ce cas, le système indique que la période de garantie est inférieure à 24 mois et donne la main à l'utilisateur soit pour sélectionner des enregistrements dont le nom et le prénom sont proches de ceux du propriétaire du véhicule consulté, soit pour saisir le n° d'immatriculation d'un autre véhicule récemment cédé par le propriétaire du véhicule consulté.

Sous cas 1 : Si le système affiche des enregistrements avec un nom et prénom proches de ceux du propriétaire du véhicule consulté, l'utilisateur doit les sélectionner;

Coefficient Réduction / Majoration					
N° d'immatriculation ==> [REDACTED]					
	Nom & Prénom/Raison Sociale	Période		Attestation	N° Police
<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	01/01/2006	31/12/2006	37216437	0001482006190010
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	01/01/2006	31/12/2006	35116742	0002992001100013
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	01/01/2003	31/12/2003	00000000	0002992001100013

1 Période(s) Sélectionnée(s) Sur 3

Période d'Assurance < 24 mois => [Autre véhicule ?](#)

[Calcul CRM](#)

[Annuler recherche](#)

Sinon :

- si le propriétaire lui indique qu'il était assuré récemment avec un autre véhicule, l'utilisateur passe à la saisie d'un autre n° d'immatriculation (sous cas 2) ;
- si le propriétaire n'était pas assuré précédemment, l'utilisateur clique sur le lien [Calcul CRM](#)

Lorsque l'utilisateur coche un enregistrement, la fenêtre est mise à jour par le système et recalcule la période d'assurance :

Coefficient Réduction / Majoration					
N° d'immatriculation ==> [REDACTED]					
	Nom & Prénom/Raison Sociale	Période		Attestation	N° Police
<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	01/01/2006	31/12/2006	37216437	0001482006190010
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	01/01/2006	31/12/2006	35116742	0002992001100013
<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	01/01/2003	31/12/2003	00000000	0002992001100013

2 Période(s) Sélectionnée(s) Sur 3

Période d'Assurance de 24 mois : [Calcul CRM](#)

[Annuler recherche](#)

Dans l'exemple ci-dessus le système indique que 2 périodes sur 3 sont sélectionnées et que la période de 24 mois d'assurance est complétée.

La suite s'opère de la même manière que pour le cas 1.

Pour accéder à l'écran CRM, l'utilisateur clique sur le lien [Calcul CRM](#)



Sous cas 2 : Saisir le n° d'immatriculation d'un autre véhicule récemment cédé par l'assuré (le propriétaire) ; Dans ce cas l'utilisateur clique sur le lien [Autre véhicule ?](#) et sera redirigé vers l'écran n°1 avec une zone où le nom du propriétaire du premier véhicule devient un paramètre de recherche :

Coefficient Réduction / Majoration	
Type Plaque d'Immatriculation	
<input type="radio"/> Nouvelle	- -
<input type="radio"/> Blanche	- -
<input type="radio"/> Noire	- MA
<input type="radio"/> Autre	
Nom & Prénom :	XXXXXX XXXXXXXX
<input type="button" value="Envoyer"/>	<input type="button" value="Réinitialiser"/>

La suite s'opère de la même manière que pour le cas 1.

Les autres cas qui peuvent se présenter :

Le propriétaire s'assure pour la première fois. Par conséquent la consultation par n° d'immatriculation (WW ou immatriculation existante) ne fait pas ressortir le nom du propriétaire actuel.

Le système affiche une durée d'Assurance < 24 mois.

En cliquant sur le lien [Calcul CRM](#) , le système invite l'utilisateur à saisir le Nom et Prénom / la Raison Sociale du propriétaire du véhicule.

Après validation, le système affiche le relevé d'information avec le Coefficient Réduction Majoration applicable : 1.00 , soit 100% de la prime RC.

ATTENTION

Dans tous les cas l'utilisateur doit afficher et imprimer le relevé d'information de chaque assuré et doit appliquer le coefficient réduction majoration (CRM) qui ressort pour déterminer la nouvelle prime d'assurance.



Avertissement :

Les images d'écrans qui figurent sur ce document sont fournies à titre indicatif.

Toutefois, les modifications qui pourront y être apportées par la FMSAR ne seront pas de nature à bouleverser le processus de consultation tel que décrit dans ce manuel.

Assistance

Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance

154, Bd d'Anfa - Casablanca

Tel : 022 39 18 50 à 53 - Fax 022 39 18 54

Email : contact@fmsar.ma