

# Secteur Marocain des Assurances

## Faits Marquants 2017



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



## Table des matières

<b>Déploiement de la loi sur les Evénements Catastrophiques</b>	<b>3</b>
<b>Déploiement de la loi sur la TRC et RCD</b>	<b>3</b>
<b>Projet de dématérialisation des flux CID</b>	<b>3</b>
<b>Protocole d'accord sur les Maladies Professionnelles</b>	<b>4</b>
<b>Dispositif de traitement des réclamations des assurés</b>	<b>4</b>
<b>Projet d'échange de données avec la CNSS et la CNOPS</b>	<b>5</b>
<b>Fraude à l'assurance : Projet d'extranet des Sinistres Matériels Automobile.</b>	<b>5</b>
<b>Point sur la Formation Professionnelle</b>	<b>5</b>
<b>Point sur les événements professionnels</b>	<b>6</b>
<b>Point sur la Coopération Internationale</b>	<b>7</b>
<b>Point d'information sur l'assurance :</b>	<b>7</b>



## Déploiement de la loi sur les Evénements Catastrophiques

Plusieurs étapes ont été franchies dans le cadre du déploiement de la loi sur les événements catastrophiques à savoir :

- Déploiement de dispositif réglementaire (décrets, arrêtés et clauses obligatoires) dans le cadre d'une série de réunions de concertation inter-marché et ACAPS.
- Echanges et rencontres avec certains réassureurs internationaux pour communiquer sur le schéma marocain et sonder le marché international.
- Echanges soutenus avec l'ACAPS entre l'ACAPS et la Banque Mondiale pour le chiffrage et la mise en route du système.
- Renforcement des effectifs de la CAT, en tant qu'agrégateur pour le compte du secteur, pour un démarrage prévisionnel début 2018.

## Déploiement de la loi sur la TRC et RCD

Les actions entreprises par la profession, sous l'égide de la FMSAR, pour la mise en application de la loi sur la TRC et RC Décennale à savoir :

- Déploiement du dispositif réglementaire (décrets, arrêtés et conditions générales-type) dans le cadre d'une série de réunions de concertation inter-marché et ACAPS.
- Echange permanent avec les réassureurs internationaux.

## Projet de dématérialisation des flux CID

Ce projet vise à faire face au flux croissant généré par la CID. Il permet à travers un extranet de dématérialiser les échanges inter-compagnies (documents de base, facture, rapport d'expertise) et de générer automatiquement la compensation.

Par ailleurs et suite aux recommandations de l'étude de Roland Berger sur le fonctionnement de la CID, la Fédération a lancé un projet de réforme de la convention pour accompagner l'évolution des pratiques du marché et apporter des solutions à certains dysfonctionnements constatés (expertises contradictoires, gestion des



réformes...). Ce projet a donné lieu à l'adoption de la nouvelle convention d'indemnisation directe, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2017.

### Protocole d'accord sur les Maladies Professionnelles

Le projet de mise en place d'un protocole inter-compagnies sur les Maladies Professionnelles répond à trois objectifs fondamentaux :

- Instaurer un cadre de collaboration et de confiance entre les compagnies d'assurances pour leur permettre l'indemnisation rapide de leurs assurés en Maladies Professionnelles.
- Permettre aux victimes des Maladies Professionnelles de bénéficier des avantages de la procédure de conciliation amiable, au même titre que les accidentés du travail (perception de l'intégralité de l'indemnité, rapidité dans le service, ...).
- Permettre un transfert diligent des rentes à la CNRA.

Le Projet est finalisé et en cours de signature par des sociétés d'assurances pour une mise en application à partir de juillet 2017.

### Dispositif de traitement des réclamations des assurés

L'ACAPS a travaillé avec le secteur sur la mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations des assurés par :

- Le remplacement du formalisme administratif traditionnel par l'usage des procédés nouveaux de type mail, téléphone, ....
- La réduction des délais de traitement et de prise en charge des réclamations des assurés.
- L'amélioration des interactions avec les compagnies d'assurances par la désignation d'interlocuteurs et la mise en place de procédure de traitement des réclamations.



## Projet d'échange de données avec la CNSS et la CNOPS

Trois pistes de collaboration ont été identifiées suite aux échanges avec la CNSS et la CNOPS pour établir des relations de coopération et d'échange :

- Echange de données dans le cadre des Accidents du Travail et l'AMO.
- Echange de données dans le cadre des Complémentaires-Santé.
- Mise en place d'une nouvelle convention pour l'exercice de la subrogation et actualisation de la Convention de Tiers-payant avec les polycliniques CNSS.

## Fraude à l'assurance : Projet d'extranet des Sinistres Matériels Automobile.

La Fédération travaille sur la mise en place d'un extranet pour la lutte contre la fraude à l'assurance Automobile. Le projet consiste à déployer une plateforme de partage de l'information et de l'image sur les sinistres matériels.

Le lancement prévisionnel interviendra le 2<sup>ème</sup> semestre de l'année 2018.

## Point sur la Formation Professionnelle

La Fédération s'emploie à développer et diversifier l'offre de formation dans les métiers de l'assurance. Plusieurs initiatives ont été entreprises dans ce sens, à savoir :

- Démarrage d'un nouveau cycle de formation par le CFPA.
- Lancement de la 2<sup>ème</sup> promotion du Cycle avec l'ESCA et l'ESA de Paris.
- Discussions engagées avec l'Université Internationale de Rabat pour le lancement de nouvelles filières de formation en assurance.
- Accompagnement actif de l'Université Hassan II dans le déploiement du Master Droit des Assurances.



## Point sur les événements professionnels

La Fédération a participé et a organisé différents événements professionnels et scientifiques pour contribuer au rayonnement national et international du Maroc et du secteur, à savoir :

- **Organisation de la 41<sup>ème</sup> Assemblée Générale de la FANAF :**
  - 1 300 participants dont 1 000 étrangers représentant une soixantaine de nationalités.
  - Une gestion logistique lourde comportant le transfert, l'hébergement, la restauration.
  
- **Organisation de la 4<sup>ème</sup> édition du Rendez-vous de Casablanca de l'Assurance sous le thème réinventer l'expérience client à l'ère du digital avec :**
  - 40 conférenciers nationaux et internationaux.
  - 900 participants présents dont 25 pays africains.
  - Sénégal, pays à l'honneur.
  
- **Participation à l'assemblée annuelle de l'OAA :**

L'Assemblée Générale de l'OAA tenue en Mai à Kampala en Ouganda a été présidée par le Directeur Général de la FMSAR en sa qualité de Président de cette organisation africaine.

- **GFIA :**

Le Directeur Général de la FMSAR a participé à la réunion du Comité Exécutif de la Global Federation Of Insurance Association qui s'est tenue le mois de juin à Zurich.



## Point sur la Coopération Internationale

La FMSAR a signé plusieurs conventions de coopération avec un certain nombre de pays à savoir :

- **Février 2017** : Mission de prospection et d'étude du Marché Burkinabé de l'assurance.
- **AVRIL 2017** : Signature à Casablanca d'une convention de coopération avec la Fédération des Sociétés d'Assurance du Sénégal.
- Signature de Protocoles d'accord avec les associations d'assurance des marchés Zambien et Ghanéen, à l'occasion des récentes visites Royales de ces pays.
- Accompagnement technique du marché Tunisien de l'assurance pour le déploiement du dispositif CRM.
- Echange sur un planning de rencontre avec Ghana Insurers Association

## Point d'information sur l'assurance :

### - **Médiation de l'assurance :**

Le Médiateur de l'Assurance a publié le bilan de sa première année d'exercice. En 2016, l'instance de médiation entre les Assurés et les compagnies d'assurances a reçu 94 demandes de médiation. Ces réclamations concernent principalement le rejet de la garantie et l'évaluation des dommages. Dans 9 cas sur 20, l'intervention du médiateur a abouti à une solution en faveur des réclamants.

### - **Takaful :**

Après la publication de la loi sur l'assurance Takaful en juin 2016, l'ACAPS et la profession ont tenu une série de réunions pour finaliser les textes d'application.



- **Solvabilité basée sur les risques :**

Un nouveau projet de circulaire de solvabilité basé sur les risques a été élaboré par l'ACAPS et soumis au secteur pour examen et discussion. Cette circulaire décrit un nouveau référentiel réglementaire pour l'évaluation de la solvabilité des compagnies d'assurances et de réassurance. Les compagnies d'assurances devront à l'avenir prendre en compte, pour le calcul de la marge de solvabilité, l'ensemble des risques auxquels elles s'exposent.

Cette réglementation repose sur trois piliers :

- **Pilier I :** Exigences quantitatives relatives principalement au calcul des provisions techniques et les exigences en capital
- **Pilier II :** Exigences qualitatives relatives à la surveillance des risques
- **Pilier III :** Exigences en matière de communication et d'information

- **Accident de travail**

Dans le cadre du déploiement de la loi sur les accidents de travail, plusieurs réunions entre le ministère de l'emploi, le ministère de la santé et la profession ont été tenues pour discuter et échanger sur les modèles des certificats médicaux. Le travail est finalisé et suit son cours dans le circuit réglementaire.

- **DTFE : Direction du Trésor et des Finances Extérieures :**

Plusieurs réunions ont été tenues avec la Direction du Trésor et des Finances Extérieures qui reprend certaines prérogatives autrefois du ressort de la DAPS pour échanger sur les sujets d'actualités stratégiques pour la profession et pour coordonner les actions en matière d'échange et de coopération dans l'élaboration des textes réglementaires liés à l'activité d'assurance.