

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCE
(CIMA)



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

Rapport d'Etude et de Stage

Thème d'Etude:

**LA BANCASSURANCE :
GESTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE**

Rédigé et présenté par:

EBENE AMOGO François Patience

**VI^{ème} Promotion CYCLE II/ MST-A (Maîtrise en Sciences et Techniques
d'Assurances)**

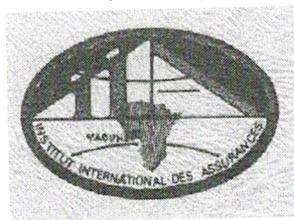
Novembre 2004



Sous l'Encadrement de:

M. Samuel BONDJO NKONGO
Responsable Commercial AXA VIE CAMEROUN

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCE
(CIMA)



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

Rapport d'Etude et de Stage

Thème d'Etude:

LA BANCASSURANCE :
GESTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE

Rédigé et présenté par:

EBENE AMOGO François Patience
CYCLE II: Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurances (MST-A)
VI^{ème} Promotion

Novembre 2004



Sous l'Encadrement de:

M. Samuel BONDJO NKONGO
Responsable Commercial AXA VIE CAMEROUN

DEDICACES

A toi

Jean François EBENE

De Regrettée mémoire,

qui as voulu faire de ma réussite une affaire personnelle.

AVANT-PROPOS

La formation des techniciens d'Assurance dans la zone CIMA relève de la compétence de l'Institut International des Assurances (IIA) de Yaoundé.

Après seize mois effectifs de cours théoriques permettant au futur cadre d'acquérir des connaissances sur des généralités et bases techniques de l'Assurance, il est prévu un stage en entreprise . Son but est d'amener le candidat à mieux s'imprégner des aspects pratiques de l'assurance et à faire ses premiers pas dans la vie en entreprise.

A l'issue de ce stage, l'étudiant est appelé à rédiger et à soutenir publiquement un Mémoire ou un Rapport d'étude et de stage.

Nous, étudiant de la VI^{ème} promotion du Cycle II / MST-A (Maîtrise en Sciences et Techniques d' Assurances) n'avons pas fait exception à cette tradition.

Ainsi, du 17 mai au 15 octobre 2004, nous avons effectué un stage académique à **AXA VIE CAMEROUN**.

Pour mener à bien ce travail, nous avons sollicité l'apport physique et intellectuel de M. Samuel NKONGO BONDJO, à qui nous exprimons notre immense gratitude.

Nos remerciements vont aussi

- A tout le personnel de AXA CAMEROUN et particulièrement AXA VIE qui a apporté une pierre à l'édification de ce travail,
- A tous les enseignants de l'IIA, et en particulièrement M. Paul MBONGUE
- A tous mes camarades de promotion de l'IIA.

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION

Le marché des assurances sur la vie en Afrique en général et au Cameroun en particulier est très complexe à cause de l'ignorance du fonctionnement et des mécanismes des produits d'une part et l'entrée effective de ce système de protection et d'épargne dans nos mœurs d'autre part.

Dans le contexte africain, la solidarité et le rattachement à la famille ou au groupe (tribu, clan...) ont permis l'organisation d'autres valeurs de référence (Tontines, associations d'entraide etc.).

Avant la réorganisation des marchés d'Assurance par le code CIMA, les activités vie des compagnies d'assurance étaient insignifiantes. Fort de cette insuffisance, le code des Assurances des Etats membres de la CIMA a contraint les sociétés qui opéraient dans le secteur de séparer en deux entités bien distinctes leurs activités, consacrant ainsi les opérations IARDT d'une part et les opérations Vie d'autre part.

Fort est de constater aussi, que les sociétés d'Assurance vie autonomes assurent avec brio leur propre développement. Les exigences de rentabilité, reflétées par les marges de solvabilité, ont conduit les responsables à mettre sur pied des stratégies rapides.

Les Assurances sur la vie étant basées sur la durée de la vie humaine, il faut noter avec beaucoup d'inquiétude la dégradation de l'état de santé des assurables à travers l'expansion de la pandémie VIH SIDA, aux conséquences connues, pour laquelle les scientifiques n'ont pas toujours trouvé le traitement d'éradication. Le coût des médicaments disponibles pour soulager ces conséquences n'est pas accessible à tous les malades.

En dépit des messages des organismes de lutte contre ce fléau qui semble être maîtrisé dans les pays développés, leur absence de traduction en langues locales compromet davantage la sensibilisation des assurables.

La mise en place d'une tarification spéciale ne permettra pas de dégager des marges suffisantes car, les statistiques des sinistres relèvent de plus en plus, au niveau des causes de mortalité, l'influence significative de cette pandémie.

Il se pose donc deux questions à savoir :

- Que deviendra le développement de l'Assurance sur la vie qu'entrave l'état de santé des assurables ?
- Quels seront les résultats des entreprises opérant dans ce secteur ?

Pour mieux maîtriser les activités et assurer un bon développement, les Assureurs ont bâti leur stratégie commerciale autour des banques et organismes financiers c'est-à-dire la Bancassurance.

A travers notre Rapport d' étude, nous avons voulu donner l'occasion au public de comprendre la notion de Bancassurance, cette activité qui consiste à vendre l'assurance au guichet d'une Banque.

Notre étude sera illustrée, sur la gestion du produit de Bancassurance, par « SUPER RETRAITE », produit vendu par AXA Vie Cameroun, entreprise ayant servi de cadre physique à notre stage, en partenariat avec La Banque Internationale du Cameroun pour l'Épargne et le Crédit (BICEC) .

CHAPITRE I

PRESENTATION DE AXA VIE CAMEROUN

SECTION I : PRESENTATION DE AXA VIE CAMEROUN

I.1 HISTORIQUE

AXA CAMEROUN est né du changement de nom de la CCAR (Compagnie Camerounaise d'Assurances et de Réassurances), entreprise de droit national créée **en 1974**, et filiale de l'ex compagnie UAP (Union des Assurances de Paris).

En 1997, s'opère la fusion de l'UAP avec le Groupe AXA, leader mondial de l'assurance et de la protection financière.

La CCAR devient ainsi la filiale du Groupe AXA au Cameroun.

Le 8 juin 2000, dans le cadre de l'adoption de la marque unique AXA par toutes les filiales du Groupe à travers le monde, la CCAR change de nom et devient AXA :

- AXA Assurances Cameroun pour CCAR IARDT; et
- **AXA VIE CAMEROUN** pour CCAR Vie.

I.2 LA RAISON SOCIALE

AXA VIE CAMEROUN, Société Anonyme de droit camerounais dont le siège social se trouve au 309, Rue Bebey Eyidi, Quartier Akwa-Douala B.P.4068, régie par le code des Assurances CIMA est agréée pour pratiquer les opérations d'Assurance sur la Vie et la Capitalisation.

Son capital social est de FCFA 500 000 000 entièrement libéré.

¹ P. DESGRANGES in MUTATIONS N° 350 du 14 juin 2000

I.3 LES HOMMES

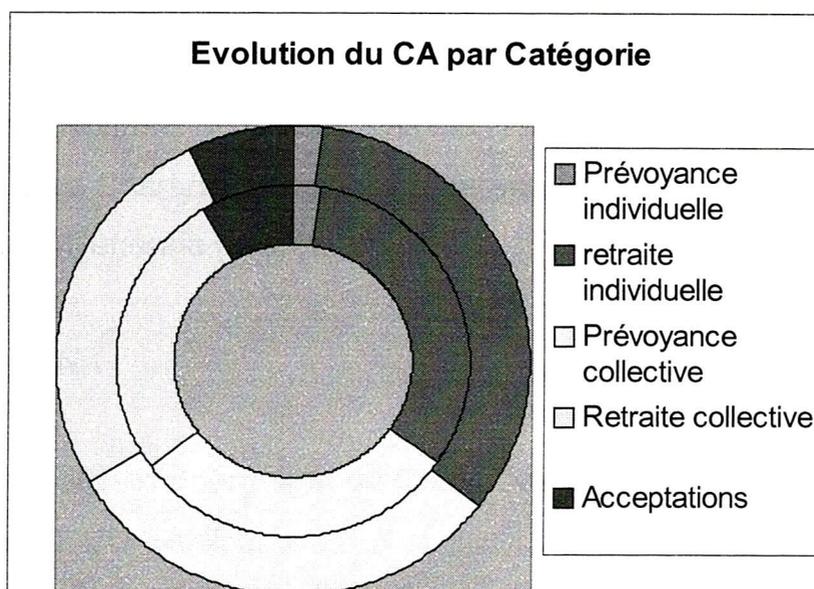
L'Entreprise compte en son sein un effectif de douze (12) personnes dont deux (2) expatriés et dix (10) camerounais. La répartition du personnel sur la base de la catégorie se résume par le tableau ci-dessous :

Catégorie	S e x e		Total
	Hommes	Femmes	
Cadres	4	2	6
Agents de maîtrise	3	2	5
Employés	1	0	1
Total	8	4	12

I.4 LES CHIFFRES

Le chiffre d'affaires des deux derniers exercices est structuré de la manière suivante :

CHIFFRE D' AFFAIRES PAR CATEGORIE			
Branches	2002	2003	Variation
Prévoyance individuelle	34 659 303	35 352 489	2,0%
retraite individuelle	439 026 996	586 540 067	33,6%
Prévoyance collective	411 739 167	538 554 831	30,8%
Retraite collective	362 613 185	457 617 839	26,2%
Acceptations	119 194 281	127 895 464	7,3%
TOTAL	1 367 232 933	1 745 960 690	11.8%



alors que seul un petit nombre de primes ont été payées, grâce à l'introduction du tirage au sort.

I.6.3 Tableau synoptique des produits

CATEGORIES	Individuel	Collectif
PREVOYANCE	-Temporaire Décès (TD) -Les Comptes parrainés	-Décès Groupe Salariés (DGS) -Décès Groupe Emprunteurs (DGE) -Décès Groupe Associations (DGA) -Frais d'Obsèques (FO)
EPARGNE ET CAPITALISATION	-Epargne Retraite (ER) -Horizon Retraite (HR) -Super Retraite (SR) -Titres de Capitalisation	-Retraite Complémentaire -Les Indemnités de Fin de Carrière (IFC)

I.7 LE RESEAU DE DISTRIBUTION

Le réseau de distribution d' **AXA VIE Cameroun** comprend deux volets :

- **Le réseau direct :**

La commercialisation est faite par les salariés de l'entreprise.

- **Le réseau indirect**

La commercialisation est faite par les intermédiaires dont les principaux sont :

Les Agents Généraux	Les Courtiers	Les Ets financiers
- AXA Bonanjo-Douala - AXA Estuaire-Douala - AXA Prévoyance-Nkongsamba - AXA LEASSUR - AXA South West Agency-Limbé - AXA Agence du centre-Yaoundé	- Gras Savoye - Les Assureurs Conseils Camerounais (ACC) - Mouatcho's Insurance Agency (MIA) - SOGECAR - Accord & Bourgne	-La BICEC -ECOBANK -La CECAW -CAMPOST - La SCE - La SCBC

SECTION II: L'ENVIRONNEMENT

II.1 ENVIRONNEMENT INTERNE

La structure d' **AXA VIE CAMEROUN** est à la fois hiérarchique et fonctionnelle.

Les organes de décision sont :

- ❖ L'Assemblée Générale formée des actionnaires ;
- ❖ Le Conseil d'Administration qui est composé d'une équipe de six membres ;

L'organe d'exécution est :

- ❖ La Direction Générale .

Les organes de fonctionnement sont :

- ◆ Le département Comptable et Financier,
- ◆ Le département Informatique,
- ◆ Le département Technique et Commercial.

Les organes de collaboration et d'action sont :

- le service Actuariat,
- le service commercial,
- le service de Production
- le service Règlement,
- le service Comptabilité.

II.2 ENVIRONNEMENT EXTERNE

II.2.1 Le Marché camerounais de l'Assurance vie

Le marché camerounais d'Assurance Vie compte sept compagnies agréées par la CIMA. Ce sont : ACTIVA VIE, ALL LIFE INSURANCE, ASSURAMA, AXA VIE Cameroun ,BENEFICIAL LIFE INSURANCE, SAAR Vie et SNAC VIE.

Les dernières statistiques de l'ASAC (Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun) sont celles de 2002 comme l'indique le tableau ci-dessous :

CHIFFRE D' AFFAIRES & PARTS DE MARCHÉ 2002			
SOCIETE	CA	%	Cumul
SNAC Vie	4 700 442 808	40,2	40,2
BENEFICIAL	4 411 853 767	37,7	77,9
AXA Vie	1 561 350 767	13,4	91,3
ALL LIFE	708 045 555	6,1	97,3
ASSURAMA	207 404 140	1,8	99,1
SATELLITE	80 450 000	0,7	99,8
TOTAL	11 694 279 038	100,0	

II.2.2 La Clientèle

La clientèle de **AXA Vie Cameroun** est diversifiée. La priorité est mise sur les assurances collectives à travers les banques, les associations et les entreprises. Elle permet à l'entreprise de maîtriser son réseau et d'assurer, pour un premier temps, un bon développement du portefeuille. Cependant, il existe des produits destinés aux particuliers dont le lancement fait parti de l'action triennale 2005-2008.

CHAPITRE II

DESCRIPTION DES ACTIVITES

AXA VIE CAMEROUN, comme toute société d'assurance vie, mène exclusivement ses activités dans les branches d'Assurance Vie et de Capitalisation. Dans ce chapitre, nous décrivons, selon leur nature, les activités menées par chaque organe d'action notamment l'Actuariat, le service commercial, la Production, la Réassurance cédée, le Règlement des sinistres, et la Comptabilité.

SECTION I : LES ACTIVITES COMMERCIALES

Le service commercial a pour rôle principal l'exécution de la politique commerciale de la Compagnie. Son travail consiste en la conception, la commercialisation et le marketing des produits à travers le réseau de distribution qu'il anime.

I. 1 LA CONCEPTION D'UN PRODUIT

Les produits vendus par **AXA VIE CAMEROUN** sont ceux qui existent déjà dans la banque de produits du Groupe AXA.

La conception au niveau local consiste en l'adaptation, au réajustement de la note technique en fonction de la clientèle ciblée.

Le nouveau produit ainsi obtenu est baptisé et les différents documents techniques sont confectionnés (note technique, conditions générales et particulières, Bulletins d'adhésion ou proposition, note d'information) en collaboration avec les services techniques pour l'obtention de l'agrément au Ministère des Finances.

I. 2 LE MARKETING DES PRODUITS

Le marketing des produits est l'ensemble des techniques utilisées pour la présentation du produit au public. Cette présentation passe par :

1°) La conception des Supports de présentation

Le travail consiste à préparer les différents supports visuels tels que les affiches, les affichettes, les dépliants. Ils sont conçus soit en direct, soit à l'aide d'un cabinet spécialisé.

2°) La Publicité

Le travail consiste en :

- ❖ la conception des messages ou des annonces pour la Radio ou la Télévision, des notes pour la presse écrite, des gadgets publicitaires qui accompagnent la sortie du produit,
- ❖ le choix des organes de presse, radio et télévision à travers lesquels seront diffusés les différents messages,
- ❖ la présentation visuelle en images du produit.

3°) La promotion des ventes

Le travail consiste à formuler des actions d'incitation à la vente et à les présenter aux vendeurs avant le lancement de la campagne. Elles doivent fixer les objectifs de vente et être limitées dans le temps afin de conserver leur caractère promotionnel.

I.3 LA COMMERCIALISATION

La commercialisation consiste à mettre le produit à la disposition de la clientèle à travers le réseau de distribution. Elle passe par plusieurs étapes :

I.3. 1 La formation du réseau

Le travail consiste à mettre en place le canal de distribution le plus adapté au type de produit à commercialiser (les produits collectifs, les

produits individuels et les produits de bancassurance). On distingue deux types de réseaux : le réseau direct et le réseau indirect.

I. 3.2 La formation des commerciaux

a) La formation à la technique des ventes

Afin d'optimiser les ventes, la Société forme les vendeurs aux différentes techniques de la vente.

b) La formation sur le produit

Les produits ayant des caractéristiques techniques différentes, le Service Commercial, avant tout lancement du produit, forme les commerciaux sur les caractéristiques des produits, les réponses aux objections, les motivations de vente, les différentes simulations ou cotation.

I. 3.3 L'animation du réseau

L'animation porte sur le suivi des commerciaux au niveau des différentes étapes de la vente (de la première visite à la régularisation), le suivi des instances, l'organisation des challenges.

SECTION II : LES ACTIVITES TECHNIQUES

II.1 L'ACTUARIAT

L'Actuariat est l'application du calcul des probabilités et la statistique à l'élaboration des conditions d'Assurance et aux questions financières.

Le Service Actuariat n'est pas encore opérationnel ; cependant, AXA VIE Cameroun travaille en collaboration avec le Cabinet d'Experts Associés de Jean Paul BRUNEL pour :

- ❖ La conception des notes techniques ;
- ❖ Le calcul des provisions mathématiques ;
- ❖ Les tarifications spéciales.

II.2 LA PRODUCTION

II.2.1 Les tâches quotidiennes

a) Cotation

Il s'agit ici de la première évaluation de la prime du risque proposé sans tenir compte de ses éléments propres.

Deux cas peuvent se présenter :

- ❖ La demande du client est explicite : la Compagnie lui propose une évaluation de prime en fonction des informations présentées;
- ❖ La demande est implicite ou vague: la Compagnie propose plusieurs options qui seront soumises au choix du client.

L'accord du client est accompagné d'une proposition.

b) L'étude de la proposition

Elle permet à l'Assureur de se faire une idée claire du risque qu'on lui propose et d'en déterminer la prime. L'étude de la proposition peut conduire à une prime définitive ou alors à un complément d'informations médicales pour une meilleure appréciation.

Les pièces nécessaires et éventuelles à l'étude sont :

- Le Questionnaire Proposition ou le Bulletin Individuel d'Adhésion ;
- Le Questionnaire Médical ;
- Les résultats des examens médicaux ;
- Les pièces comptables et financières dont la présentation dépend du montant du capital à garantir.

Ainsi, après étude, un risque peut être soit accepté, soit refusé. Pour les risques aggravés ou des capitaux importants, la Compagnie peut requérir l'avis de son Médecin-Conseil ou celui du Réassureur pour une tarification spéciale.

Dans le cas où le risque est accepté, il est procédé à la rédaction du contrat.

c) Rédaction des contrats

Une fois que le client est accepté, on procède à la saisie de la police et l'émission de la prime dans le logiciel (EXTEL), puis à la rédaction et l'édition

- des conditions générales et particulières qui matérialisent le contrat passé entre la Compagnie et son assuré ;
- des quittances émises dans le logiciel qui dégagent le montant de la prime.

Le contrat est fait en trois exemplaires dont la copie reste dans le dossier physique de la compagnie. Ces trois exemplaires sont envoyés à l'assuré via l'intermédiaire qui en conservera un et retournera l'autre à la compagnie dûment signé par le souscripteur ; le troisième étant l'exemplaire du client.

La pratique est la même pour la rédaction des avenants durant tout le contrat.

d) Modification des contrats

A la demande du client ou sur proposition de l'assureur, la Compagnie peut procéder à la modification des éléments du contrat. Il est alors établi un avenant qui est le document constatant cette modification qui porte généralement sur :

- le renouvellement des garanties ;
- le retrait ou l'incorporation des assurés ;
- les bénéficiaires ;
- le capital assuré ;
- le montant des cotisations pour les contrats d'épargne ;
- Le taux de prime ;
- Etc.

A côté de ces tâches qui sont récurrentes à la production, il existe également des travaux arrivant à des périodes précises .

II.2.2 Les travaux de fin de période

a) Etablissement des bordereaux

Chaque fin du mois, il est établi, par le Service Informatique, un bordereau de production conforme aux éléments qui lui ont été transmis automatiquement après les différentes saisies en machine. Il récapitule toutes les émissions et annulations du mois qui constituent la base du chiffre d'affaires mensuel, ainsi que les encaissements et les arriérés de la même période.

b) Gestion commerciale des intermédiaires

- ❖ L'Agent Général est une personne physique , mandataire d'une Compagnie d'Assurance, habilitée à présenter les opérations d'assurance et à gérer les contrats dans les conditions et limites fixées au traité de nomination.
- ❖ Le Courtier est une personne physique ou morale possédant la qualité de commerçant et habileté à présenter toute opération d'assurance ; il est le conseiller et le mandataire de l'assuré .

Dans le cas spécifique de AXA VIE CAMEROUN, les opérations présentées par les Agents généraux sont traités exactement comme des affaires en direct ; En ce qui concerne les courtiers la procédure suivante concerne:

- ✓ Pour chaque quittance de prime émise, le Producteur adresse au courtier une fiche de courtage qui permet de déterminer la commission de l'intermédiaire pour apport d'affaire
- ✓ Il établit ensuite un chèque pour le règlement des commissions au courtier pour les cas où les clients payent directement à la Compagnie.

c) Gestion des primes

▪ **Les primes encaissées**

Les quittances émises et payées par des clients sont encaissées par le service Production et les justificatifs de paiement sont établis par le service Comptable.

▪ **Les primes non encaissées**

Les quittances émises non encaissées constituent les arriérées. Le recouvrement des primes s'inscrit dans l'objectif de la réduction des arriérés au plus à 5% des émissions annuelles. Par conséquent, les arriérés doivent être suivis au quotidien.

Pour des contrats Prévoyance, le recouvrement des primes arriérés passe par la procédure de la mise en demeure dont il faut distinguer deux cas :

❖ **La prime est émise en direct**

La Compagnie envoie une lettre de mise en demeure au client et si la prime n'est pas payée dans un délai de quarante (40) jours, le contrat est résilié.

❖ **La prime est émise par un courtier**

Un projet de mise en demeure est d'abord envoyé à l'intermédiaire afin qu'il confirme l'envoi de la lettre de mise en demeure. Le but de cette démarche consiste à éviter vis à vis du client le désagrément d'une réclamation intempestive alors qu'il a déjà payé sa prime à l'intermédiaire. Dans ce cas, cette action obligerait ce dernier à reverser cette prime à la Compagnie.

Si le courtier confirme cette mise en demeure, alors l'Assureur envoie la lettre de mise en demeure directement au client par lettre recommandée avec accusé de réception. Alors, deux situations sont possibles :

- ✓ L'assuré paye sa prime avant le délai de quarante (40) jours et tout revient à la normale ;

- ✓ L'assuré ne paie pas sa prime dans ce délai, alors la police est automatiquement résiliée.

d) Remboursement / Prise en charge des Examens médicaux

Le risque décès est un risque présentant un caractère d'antisélection. Tout proposant d'un tel risque est donc soumis à certains examens médicaux avant la souscription.

- ✓ Si un client ayant normalement présenté son dossier médical est accepté, la Compagnie procède au remboursement des frais engagés à concurrence du quart de la première prime.
- ✓ En cas d'incorporation d'un nouvel assuré dans une police groupe à adhésion obligatoire existant déjà, un Bon de prise en charge est adressé au Médecin ou au Laboratoire partenaire chargé d'effectuer les examens médicaux. Dans ce cas, les factures sont intégralement réglées par la Compagnie, au Médecin ayant effectué les examens, sur présentation des justificatifs.

II.3 TRAITEMENT DE LA REASSURANCE

La réassurance est une opération par laquelle l'assureur transfère tout ou partie de ses engagements au réassureur qui l'accepte par signature d'un traité.

AXA Vie a fixé son maximum d'exposition à 5 000 000 Fcfa et tout montant au delà est couvert par un traité de Réassurance.

II.3.1 Gestion des traités

a) Les différents traités

On distingue quatre types de traités :

- Le Pool AXA
- l'Excédent de plein,
- la Facultative,
- l'Excédent de sinistres.

Cette répartition constitue le plan ou le programme de réassurance d' **AXA VIE Cameroun**.

❖ Le Pool AXA

Le Pool AXA Afrique est destiné à limiter les risques de chacune des filiales AXA dans des affaires importantes.

Chaque filiale cède au Pool, à concurrence de la portée du traité (Fcfa 25 000 000 pour AXA Vie Cameroun), le montant dépassant sa rétention. Le « Risque » ainsi constitué est partagé entre ces différentes filiales en une sorte de coassurance croisée dont le gestionnaire est AXA Vie Côte d'Ivoire. La rétention et la part cédée au Pool constitue le plein de rétention.

❖ L'Excédent de plein (EDP)

Au delà du plein décrit ci-dessus, les capitaux sont cédés aux Réassureurs EDP à concurrence de la portée (170 000 000 Fcfa) définie dans le traité.

❖ La Facultative

Il est fait appel aux Réassureurs fac lorsque les capitaux par tête dépassent la rétention de la cédante, la portée du Pool et celle de l'EDP.

La négociation de ces traités se fait avec la SCOR Vie et porte sur la portée et le taux de commissions.

❖ L'Excédent de sinistres (XL)

Ce traité fonctionne par événement. Si au cours d'un même événement plusieurs sinistres sont déclarés, la priorité de AXA est de trois sinistres. Le Réassureur s'engage de prendre en charge, moyennant paiement d'une prime par l'Assureur, les autres sinistres et à concurrence de la portée.

Paiement de la prime

Etant donné qu'en début d'exercice on ne connaît pas la valeur de l'engagement du Réassureur, la prime provisionnelle (PP) payée est une avance. Elle est régularisée à la fin d'exercice. La prime réelle (PR) est donc calculée sur la base de la charge effective de sinistres à la charges du cessionnaire.

En pratique, la régularisation se fait de la manière suivante :

Si $PR > PP$, l'assureur paye la différence pour régulariser, dans le cas contraire, la PP reste acquise au Réassureur.

b) La procédure de cessions

Les primes sont cédées trimestriellement. Elles sont faites affaire par affaire et la prime à ceder est calculée sur la base de la prime commerciale nette de coassurance. A cet effet, le service de production a mis sur pied un fichier dans lequel sont saisies toutes les affaires du trimestre faisant objet de cession avec toutes les mentions des conditions particulières. Ainsi :

- ✓ Les contrats expirés au cours du trimestre et ceux des sinistrés sont retirés du fichier, ceux ayant subi des augmentations de capitaux sont régularisés ;
- ✓ Pour les nouveaux contrats, on tient compte du cumul des capitaux par tête.

II. 3.2 Etablissement des comptes

Après la réception du bordereau trimestriel de cessions, il est procédé à l'ouverture des comptes techniques. Ces comptes sont ouverts traité par traité. Il en est de même pour le Pool qui présente deux comptes : un compte de cession et un compte d'acceptation.

Exemple de présentation d'un compte technique :

LIBELLES	DEBIT	CREDIT
Primes cédées		XXX
Commissions	XXX	
Sinistres payés	XXX	
Dépôts SAP constitués	XXX	
Dépôts SAP libérés		XXX
PM* fin de période (=30%primes cédées)	XXX	
PM* début de période (=30%primes cédées)		XXX
Intérêts sur dépôts libérés		XXX
SOLDE	SC	SD
TOTAL	XXX	XXX

II.4 LE REGLEMENT DES SINISTRES

Le traitement et la gestion des sinistres relèvent du Service de Règlements. Les règlements ici consistent au paiement des capitaux décès, des rachats (totaux ou partiels) et des capitaux échus.

II.4.1 La Gestion administrative

II.4.1 La Gestion administrative

La déclaration, à laquelle sont jointes les pièces à fournir, mentionne les circonstances, date et lieu du sinistre, ainsi que les conséquences éventuelles.

La Compagnie, informée du sinistre par avis de l'intermédiaire, lui envoie un accusé de réception et procède alors à l'ouverture administrative du dossier et à son enregistrement. Un numéro est affecté au dossier après identification de l'assuré. Le dossier ainsi ouvert est enregistré dans le fichier des instances.

II.4.2 La Gestion technique

Elle consiste en l'étude du dossier. La question est de savoir si l'indemnité réclamée est ou non due. Le traitement étant automatisé, la première étape manuelle est la vérification des pièces requises quant à leur nature et leur authenticité.

Vérification automatique : Elle porte sur l'étendue et le montant des garanties.

- **Etendue des garanties** : On s'assure que le sinistre, en ce qui concerne sa nature et/ou sa cause, ne fait pas objet d'une exclusion.
- **Montants des garanties** : La vérification porte sur les capitaux assurés pour les Temporaires Décès, capital restant dû pour les contrats emprunteurs, les provisions mathématiques à la date du sinistre pour les contrats d'Épargne. Dans ce dernier cas, lorsqu'il s'agit d'un rachat partiel, la Provision Mathématique doit être supérieure au montant minimum devant rester dans le compte afin de permettre à l'assuré d'atteindre son objectif qui est celui d'épargner un montant important à terme.

SECTION III : LES ACTIVITES COMPTABLES ET FINANCIERES

III.1. LA COMPTABILITE

Le service comptabilité comprend deux volets : La comptabilité dite « Technique » et l' enregistrement dans les comptes les opérations « générales ».

Les informations traduites dans les comptes comptables sont ensuite saisies dans un logiciel (COBYS)

III.1.1 La Comptabilisation des opérations techniques

La comptabilisation se fait par produit et par client, chaque compte général représentant un produit.

Exemple : 410 800 est appelé DGS (Décès groupe salariés), cette définition tenant compte du code produit (dans le logiciel Extel) (C800 DGS).

A chaque compte général sont rattachés des comptes des auxiliaires (clients)

Exemple : INT 904 Gras Savoye pour ainsi respecter le code de l'intermédiaire (dans le logiciel Extel) (904 Gras Savoye).

C'est dire qu'il existe une symbiose entre la comptabilité et la gestion des intermédiaires.

Ces comptes techniques sont débités à l'émission et crédités à l'encaissement, le solde constituant les arriérés.

a) La Comptabilisation des émissions

A partir du bordereau mensuel de production fourni par le service informatique, le comptable présente (sur Excel) un tableau récapitulatif des chiffres du mois. Ces chiffres sont ensuite comparés à ceux du tableau de

bord établi par la Production. Dès que les écarts éventuels ont été corrigés, l'écriture suivante est saisie :

410 800 INT 904	100 000 (Prime totale)	
	701 110	95 000 (Prime nette)
	701 310	5 000 (Accessoires)

b) Comptabilisation des encaissements

Les clients qui règlent leurs primes au comptant le font soit par chèque, soit en espèces. Les pièces d'encaissement reçues par le comptable sont imputées de la manière suivante, en supposant que le client ci-dessus règle 60% par chèque et 20% en espèces :

590 000	60 000	
570 000	20 000	
	410 80 INT904	80 000

Le reste des 20% constituent les arriérés, soit 20 000 (100 000 – 80 000)

c) Traitements des arriérés

Les arriérés sont définis comme la portion des primes non encore payée. Schématiquement, on aura :

D	410 800 INT904	C
100 000	80 000	
	20 000	
	(SD)	
100 000	100 000	

Le solde est bien 20 000 représentant bien les 20% (100%-60%-20%) de la prime totale.

Ce solde doit être rapproché au bordereau des arriérés produit par l'Informatique (et issu du Prologiciel Extel).

L'objectif de l'Entreprise est d'exiger les encaissements de manière que le taux d'arriérés ne dépasse pas 5% des émissions.

Les autres opérations comptables rentrent dans le cadre de la comptabilité générale.

III.1.2 La comptabilité générale

Elle porte sur le traitement et la comptabilisation des différents règlements et au rapprochement.

a) Traitement et comptabilisation des règlements

Il s'agit du règlement de diverses factures liées aux Rachats, Sinistres, Frais généraux (Salaire, Eau, Electricité, Téléphone, Entretien)

Les factures reçues font l'objet d'une vérification avant d'être comptabilisées. L'imputation se fait ensuite conformément au code CIMA .

b) Rapprochement

Le rapprochement consiste en la vérification de la concordance des différents documents. Nous distinguons deux types de rapprochement :

- Le rapprochement bancaire c'est-à-dire la comparaison des chiffres du relevé bancaire avec ceux du Grand-livre ;
- Le rapprochement « technique » c'est-à-dire recherche des écarts d'une part entre les encaissements et les émissions, d'autre part entre les sinistres payés et les sinistres réglés.

Dans l'un ou l'autre cas, on recherche éventuellement la cause du déséquilibre des comptes afin de rétablir l'équilibre.

III.2. LES PLACEMENTS

L'Assurance est une opération à long terme. Pendant la durée du contrat, l'Assureur est détenteur des fonds dont il n'est pas propriétaire. Pour faire face à ses engagements futurs, il doit s'offrir plusieurs opportunités afin d'effectuer des placements sûrs, rentables et liquides (cf. code CIMA).

A AXA VIE , les placements relèvent du Département Comptable et Financier. Ces placements sont de deux types (et sont faits en fonction du niveau des encaissements) : Les obligations et les dépôts à terme.

- ❖ **Les obligations** : Ce sont des titres qui matérialisent une dette de l'Etat ou des particuliers à long terme (minimum 5 ans)
- ❖ **Les dépôts bancaires** : la compagnie est titulaire d'un compte courant et d'un compte de dépôts à terme (DAT) auprès de la banque. Les placements dans le compte de DAT sont effectués pour une durée comprise entre un (1) et douze (12) mois. Au terme de cette période, le compte courant est crédité du montant placé augmenté des intérêts par le débit du compte DAT.

Comptabilisation des produits financiers

Elle se fait mensuellement. A partir de l'état financier extra comptable fourni par la banque et des relevés de comptes, le trésorier évalue les intérêts générés par les placements qui constituent le produit financier. Le produit financier net de la participation au bénéfice est comptabilisé dans un compte de produit (classe7).

CONCLUSION PARTIELLE

Au terme de la première partie de notre travail consacrée à la présentation de **AXA Vie Cameroun**, il se dégage qu' il s'agit d'une compagnie dynamique, oeuvrant pour la sauvegarde de son image de marque.

Dans ce dynamisme, elle cherche à parfaire davantage ses méthodes d'organisation et à mettre sur pied une meilleure stratégie pour se faire une place de choix sur son marché référence.

Au regard des chiffres de l'Entreprise, l'évolution du chiffre d'affaires global ne reflète pas l'état de santé du portefeuille. Certains produits présentent des difficultés dans leur gestion qu'il importe aux dirigeants d'analyser afin de pallier les conséquences que celle-ci pourrait faire subir aux résultats de l'Entreprise.

Notre attention a été retenue par la gestion des produits de « Bancassurance ». Il nous importe donc de donner au lecteur l'occasion d'avoir une idée sur cette notion à travers la gestion d'un produit de Bancassurance :SUPER RETRAITE .

Deuxième Partie

LA BANCASSURANCE : GESTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE

CHAPITRE I

LA BANCASSURANCE

SECTION I : GENERALITES SUR LA BANCASSURANCE

I.1 - LE CONCEPT ET SON EVOLUTION

La Bancassurance est née du rapprochement des banques et des Assurances en vue de la formation de puissants outils financiers à mettre à la disposition de la clientèle

Le mot de « Bancassurance » fait appel à deux notions : La Banque et l'Assurance. Il n'importe pas pour nous de circonscrire séparément ces deux notions, nous allons nous contenter de donner une définition simplifiée qui caractérise cette activité.

D'après le Dictionnaire français Hachette, elle se définit comme « une opération d'assurance pratiquée par la banque ».

Elle est en réalité « la vente des produits traditionnels d'Assurance par le réseau de la Banque moyennant une rétribution. »².

I.2 – INTERET DU RAPPROCHEMENT BANQUE-ASSURANCE

Le développement de la Bancassurance s'explique par le rôle que le rapprochement Banque-Assurance peut jouer pour les différentes parties. Les objectifs de ce rapprochement découlent tant des avantages tirés d'un tel partenariat que du souci d'améliorer la qualité des produits mis à la portée de leurs clients communs.

Nous retenons ci-dessous quelques uns de ces avantages :

I.2.1 Pour l'Assureur

- L'Utilisation du réseau commercial de la Banque pour le développement de ses activités ;
- La collecte de l'épargne ;

- Réduction du champ et des coûts de prospection.

I.2.2 Pour le Banquier

- Diversification des produits présentés aux clients ;
- Collecte de l'épargne ;
- Amélioration des revenus de la banque ;

I.2.3 Pour le Client

- Bénéfice d'une prestation globale de services. Il a simultanément accès à une opération bancaire et à une police d'Assurance ;
- Réduction des coûts de frais de gestion, et des taux de prime.

I.4 - LE CADRE LEGAL

L'assureur et le banquier sont liés par une convention de partenariat commercial. Cette convention organise les relations de ces deux parties et respecte dans ses dispositions, le fondement des réglementations applicables aux banques et aux assurances notamment le Code CIMA, la réglementation COBAC et la législation OHADA.

Par cet acte, il découle que la Banque s'engage à commercialiser, dans ses locaux, les produits définis dans la convention moyennant rémunération.

SECTION II : LES PRODUITS DE BANCASSURANCE

Les produits de Bancassurance reposent sur la durée de la vie humaine et sont adossés aux opérations de banque sous forme de polices individuelles ou de groupe. Les opérations les plus courantes sont

- le Crédit ;
- l'Epargne ;
- les facilités de caisse ;
- la Monétique.

² Cf. FABRE C., L'Argus, n°3521

L'objet de notre étude à ce niveau est de rechercher non seulement les risques que comportent ces différentes opérations, mais aussi et surtout les solutions d'adaptation à la technique de l'Assurance.

II .1 -LES TECHNIQUES LIEES AUX OPERATIONS DE CREDIT

II.1.1 L'opération de Crédit

Le domaine des opérations de crédits est aussi variable que sont les besoins de la clientèle que nous classons en deux grandes catégories :

- les crédits amortissables ;
- les découverts.

Dans ces deux types de crédits, la Banque consent le prêt moyennant le paiement d'un intérêt annuel.

II.1.2 Le risque

Les risques encourus pouvant entraver la bonne exécution de l'engagement de l'emprunteur sont :

- L'insolvabilité c'est-à-dire la perte du pouvoir de remboursement ;
- Le décès c'est-à-dire la perte de la vie humaine et l'invalidité absolue et définitive assimilée au décès.

Le risque qui nous intéresse est la perte de la vie humaine. L'Assureur se substitue au débiteur pour l'inexécution due à cette perte en prenant en charge l'engagement résultant du non remboursement du prêt.

Les techniques adaptées à cette opération relèvent de l'Assurance décès sous forme de contrat individuel ou de groupe dont le souscripteur est la Banque et l'assuré l'emprunteur pour la couverture les crédits ou des facilités de caisse.

II.1.3- La couverture du risque

Le principe de l'assurance décès consiste à garantir, moyennant le paiement d'une prime unique ou périodique, le versement d'un capital au décès de l'assuré si celui-ci intervient avant l'échéance fixée au contrat.

Ce capital, dans le cas d'Assurance Emprunteur, correspond au montant restant dû au moment du décès de l'assuré.

Pour ce type de contrat, les intérêts de l'emprunteur et du prêteur sont directs. Le banquier fait souscrire un contrat, dont il est bénéficiaire en cas de décès et qui repose sur la tête de son client.

II.2 - LES TECHNIQUES LIEES AUX OPERATIONS D'EPARGNE

Les objectifs liés aux opérations d'épargne sont divers :

- L'épargne par les comptes sur livrets ;
- L'épargne pour la constitution d'une retraite complémentaire;
- L'épargne pour la capitalisation.

Contrairement à l'Assurance en cas de décès qui couvre un risque sur la vie, l'épargne et la capitalisation n'ont pour but que de permettre à l'assuré de constituer un capital.

II. 3- LES FACILITES DE CAISSE

Les opérations portant sur les facilités de caisse s'apparentent à celle du crédit. D'une manière informelle, le banquier ouvre une ligne de crédit mensuelle à sa clientèle de particuliers salariés titulaires d'un compte courant.

Le risque encouru à ce niveau est le décès contre lequel voudrait se couvrir.

II. 4- LA MONETIQUE

La monétique est l'ensemble des moyens utilisant l'informatique et l'électronique pour automatiser les transactions bancaires. Ex : distributeurs automatiques de billets, transfert électronique de fonds.

Les risques encourus à ce niveau sont le décès et la perte de la carte.

SECTION III : LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS DE BANCASSURANCE

Plusieurs étapes doivent être observées avant commercialisation des produits de Bancassurance.

III.1 SUR LE PLAN ADMINISTRATIF

La Composition du dossier administratif servant de base pour l'obtention de l'agrément de commercialisation comprendra :

- ✓ Les Conditions générales
- ✓ Les conditions particulières
- ✓ Les notes techniques
- ✓ Les notes d'information
- ✓ Les bulletins d'adhésion

III.2 SUR LE PLAN COMMERCIAL

La signature d'une convention de partenariat qui définit :

- ◇ Les types de produits à commercialiser ;
- ◇ Les conditions de commercialisation ;
- ◇ Les conditions de tarification ;
- ◇ Les conditions de fourniture de documentation ;
- ◇ Les conditions de participation aux charges liées à la publicité ;
- ◇ La procédure de gestion technique et commerciale des dossiers ;
- ◇ Les conditions de rémunération ;
- ◇ Les clauses de règlements en cas de litige.

III.3 SUR LE PLAN MARKETING

- Conception des supports de communication
 - ✓ Les Affichettes
 - ✓ Les Dépliants

- ✓ Les annonces de presses
- ✓ Les maillings

III.4 SUR LE PLAN FORMATION-FORCE DE VENTE

III.4.1 Formation du personnel de vente

Les produits de Bancassurance sont vendus, comme nous l'avons déjà noté, aux guichets d'une banque.

Cette vente est effectuée par le personnel de la Banque. Sans nulle doute, la nécessité qu'ils soient formés sur un domaine qui ne relève pas de leur activité principale s'impose.

C'est dans cet optique que la Compagnie s'engage à former les chargés de clientèle et fondés de pouvoir de la Banque sur les caractéristiques techniques (tarification et simulations) et commerciales (réponses aux objections, présentation des garanties, des avantages) avant le lancement du produit. Cette formation porte sur deux points essentiels : Le produit et la vente.

a) Le produit

Il s'agit d'amener le personnel à se familiariser avec le produit à commercialiser. Il devra au terme de la formation maîtriser les caractéristiques aussi bien techniques que commerciales du produit ainsi que les avantages offerts aux clients.

b) La vente

La vente d'un produit d'Assurance Vie au guichet de la banque n'est pas une vente ordinaire. Elle s'opère d'une façon inattendue bien que le client soit informé par la publicité qui est faite autour du produit à l'intérieur de la banque ou par les autres moyens utilisés.

Comme tout vendeur, il présente les avantages dont bénéficiera son client en souscrivant en plus une police d'Assurance.

Sur le plan pratique, la formation se traduit par des jeux de rôle qui ont pour but d'amener le personnel de vente à approfondir la présentation des avantages, les techniques de réponses aux objections, la conclusion de la vente.

III.4.2 L'animation du réseau commercial de la Banque

Les résultats d'un réseau commercial dépendent de son dynamisme. Le suivi des vendeurs est nécessaire pour le développement de leur activité.

Pour une animation permanente et efficace, le réseau de la Banque est divisé en plusieurs pôles d'animation :

- Au niveau central, le département de la clientèle des particuliers ;
- Au niveau extérieur, les régions et les directions d'agences.

Un comité de suivi, composé de représentants des deux parties a pour but.

- ❖ de suivre l'évolution des ventes
- ❖ d'organiser la campagne de promotion et en assurer le bon déroulement
- ❖ de faire régulièrement le point sur les performances techniques du produit

CHAPITRE II

EXEMPLE D'UN PRODUIT DE BANCASSURANCE : « SUPER RETRAITE »

« SUPER RETRAITE BICEC » est un produit de Bancassurance commercialisé depuis juin 2003 par la BICEC en partenariat avec AXA VIE CAMEROUN.

SECTION I : PRESENTATION TECHNIQUE DU PRODUIT

I. 1 LES GARANTIES

« SUPER RETRAITE » est un contrat d'Assurance sur la vie mixte comportant deux garanties :

- ❖ **La garantie Epargne** : Elle permet la constitution d'une épargne pour un fonds pouvant servir de retraite complémentaire soit par :
 - des versements mensuels à cotisation minimale de 15 000 F CFA
 - un versement en prime unique avec un minimum de 5 000 000 F CFA
 - des versements exceptionnels.
- ❖ **La garantie Prévoyance** : Elle couvre le décès de l'assuré par le versement d'un capital. Le taux de prime de base est adossé sur le montant de l'épargne pour un taux de 8.74% pour les versements périodiques. Pour la prime unique le taux de la garantie prévoyance est calculé annuellement en fonction des paramètres de chaque assuré.

I. 2 FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

I.2.1 La Garantie Epargne

- ❖ Pour chaque assuré, l'assureur ouvre un compte individuel alimenté par les cotisations nettes de frais de gestion ; le fonds de revalorisation est constitué de 95% des cotisations payées par les adhérents.

- ❖ Le fonds ainsi constitué est rémunéré à un taux minimale garantie de 3.5% plus une participation au bénéfice.
- ❖ L'assuré a la possibilité d'effectuer des retraits sous forme des rachats :
 - **partiels**, trois fois au maximum, pendant la durée du contrat.
 - **total** de la valeur acquise avec application d'une pénalité si le retrait a lieu les trois premières années.

En cas de décès à l'échéance, l'Assureur verse la valeur acquise aux bénéficiaires désignés au contrat.

I.2.2 La Garantie prévoyance

Elle garantit le versement d'un capital, aux bénéficiaires, en cas décès de l'assuré ou à l'assuré lui même en cas d'Invalidité absolue et Définitive de l'adhérent avant la fin du contrat.

Ce capital est égal au montant des cotisations qu'il aurait dû payer jusqu'à l'échéance.

I. 3 LES AVANTAGES DU CONTRAT

« Super Retraite » offre plusieurs avantages :

- **Sur le plan financier** : une rentabilité assurée par un taux de rémunération minimale garantie de 3.5% et une participation aux bénéfices ;
- **Sur le plan technique** : Le caractère mixte du produit permet à l'assuré de tirer meilleure partie de son contrat en cas de vie ou en cas de décès.

Analyse des avantages

L'idée de bâtir un contrat mixte commercialisé par le biais de la Banque a ses raisons. Si les consommateurs sont de plus en plus réceptifs à l'épargne, ils n'en font pas autant pour l'Assurance en cas de décès qui ne profite généralement pas au souscripteur à cause de son caractère de « fonds perdus ». Cependant, lorsqu'il s'agit d'un contrat d'Epargne, ceux-ci sont plutôt soucieux du devenir de leur argent s'il venait à décéder. Annexer la

garantie Décès sur un contrat d'Epargne est un moyen de répondre à cette préoccupation, cette réponse étant soutenue par les avantages sus mentionnés.

Le premier avantage offert à l'adhérent de Super Retraite est la constitution d'une épargne pour une retraite complémentaire.

Le contrat a un caractère de capitalisation et comporte un intérêt social. En effet, il permet à l'assuré de préparer ses vieux jours . Le Capital décès garanti évite également à la Société de supporter les charges dérivant de la disparition brutale de l'assuré.

Le Banquier et l'Assueur sont plutôt intéressés par la collecte de l'épargne qui conduit à d'importants dépôts à terme (DAT) pour l'expansion de leurs entreprises respectives.

C'est donc pour permettre aux différentes parties d'atteindre leurs objectifs que le contrat n'autorise que trois rachats pendant la durée du contrat.

SECTION II- ANALYSE DE LA GESTION

II.1 GESTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE

II.1.1 Procédure commerciale

a) Souscription

Après la présentation du produit au client par le fondé de pouvoir, et en cas d'accord, il procède à la souscription en lui remettant un imprimé qui comprend, au recto, le Bulletin Individuel d'Adhésion et au verso, le Questionnaire Médical que le client remplit et signe.

Le document ainsi signé est envoyé à la centralisation au niveau de la Banque ; la banque le transfère à son tour à AXA pour confection de contrat.

AXA procède donc à l'étude du dossier et rédige le contrat qu'il transmettra à la BICEC pour régularisation.

b) Paiement des cotisations

Chaque mois, **AXA Vie** envoie à la **BICEC**, sur support informatique, le fichier des éléments concernant les assurés (Noms et prénoms, numéro de compte, montant à débiter). La BICEC effectue des prélèvements automatiques à la date du 25 sur la base de ces éléments.

c) Déclaration de sinistres

Les demandes de rachats ou les déclarations de sinistres sont centralisées à la BICEC. La procédure est différente suivant qu'il s'agisse d'un cas de rachat total ou partiel, un décès ou d'un contrat arrivé à échéance.

- ◇ **Dans le cas d'un rachat total ou partiel**, la centralisation est faite à la BICEC et le traitement est effectué chez AXA ;
- ◇ **Dans le cas d'un décès** la déclaration peut être faite directement à AXA, les pièces à fournir étant l'acte de décès et le certificat de genre de mort ;
- ◇ **A l'échéance**, la réclamation peut être faite à la Banque ou à la Compagnie d'Assurance.

Tous les paiements sont effectués directement dans le compte de l'assuré par virement sauf dans les deux cas suivants :

- Le compte de l'assuré est clôturé : Dans ce cas, la compagnie lui adresse un chèque sur présentation d'une attestation de clôture de compte.
- Le décès de l'assuré : Dans ce cas, le capital est versé par chèque aux bénéficiaires désignés dans le contrat.

II.1.2 Analyse de la procédure

La procédure ci-dessus montre que les opérations de prélèvement sont suivies par les deux parties. L'assureur étant titulaire de son propre compte dont il a la possibilité de suivre tous les mouvements. Les cas d'omissions des prélèvements sont rares.

L'insuffisance du niveau d'approvisionnement du compte de l'assuré ne cause pas de problème. En effet, la banque débite son compte pendant trois mois et s'il n'y a pas de régularisation dans ce délai, la Banque demande l'extourne à l'Assureur ; ce dernier engage une procédure de mise en demeure pour la garantie prévoyance et procède à une réduction du capital de la garantie épargne.

II. 2 ANALYSE DE LA GESTION COMMERCIALE

II .2.1 L'évolution des chiffres

- ***Le chiffre d'affaires***

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
103 107 317	113 997 911	115 833 440	116 141 578	114 924 568	115 476 507	114 985 110	112 874 225

- ***Les rachats***

Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Total
57	75	68	34	50	284

Le chiffre d'affaires passe de 103 107 317 Fcfa au mois de janvier à 116 141 578 Fcfa en avril, soit une hausse de 13% qui s'explique par la réalisation de nouvelles souscriptions. En revanche, au cours des quatre derniers mois, le chiffre baissé de 3%. Cette baisse provient du nombre de rachats observés au cours de cette période.

On compte en effet, au cours des huit premiers mois de vie du produit, 284 rachats pour un montant global de 28 529 229 Fcfa, soit une moyenne de 36 rachats par mois.

L'analyse ci-dessous porte sur la cause certaine de ces nombreuses résiliations.

II.2.2 Analyse des chiffres

Des mauvaises ventes au départ sont sans doute à l'origine des nombreux rachats.

En effet dans la plupart des cas de résiliations, les ventes sont forcées.

Dans ces conditions, le vendeur est loin d'identifier l'existence du besoin et encore moins lui proposer une solution.

Il s'en suit que l'achat du produit d'assurance qui est une véritable contrainte pour le client a pour conséquence immédiate la résiliation de ce contrat qui ne lui « sert à rien ».

CONCLUSION GENERALE

L'appréciation d'un problème, la mesure du degré d'une préoccupation ne peuvent être possibles qu'à la suite des investigations, des analyses des tenants et des aboutissants effectuées au cours d'une étude.

Aussi, nous dirons, qu'au regard du nombre important de souscriptions obtenues depuis le lancement de SUPER RETRAITE ayant une conséquence directe sur l'augmentation du chiffre d'affaires, que la Bancassurance est un véritable outil de développement des Compagnies d'Assurance Vie.

Après l'analyse de l'évolution des chiffres de ce produit, il ressort que 36 contrats en moyenne sont résiliés par mois. Ce nombre ira grandissant à cause de la mauvaise application dans les ventes qui est illustrée par :

- la mauvaise présentation de ventes,
- les ventes réalisées sans l'adhésion totale du client.

Ces faits sont un inconvénient majeur dans le choix du réseau de Banque.

On peut remédier à ces insuffisances par les solutions suivantes :

- Une formation continue des vendeurs au niveau du centre de formation de la banque, en intégrant un programme de connaissances en assurance ;
- La mise en place d'un réseau permanent de formateur (des inspecteurs qui veilleront à une meilleure présentation) ;
- Le recyclage des formateurs.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES

- P. R. BAGLIN. Assurance Vie et Capitalisation, Contrats, Toulouse, 1962
- ZINSOUNOU (Valentin), L'Assurance sur la Vie : Quel produit pour l'Afrique

REVUES

- Rapport d'activité et de développement durable AXA 2002
- Rapport d'activité et de développement durable AXA 2003

TABLE DES MATIERES

Page

DEDICACE.....	
LISTE DES ABREVIATIONS	
AVANT-PROPOS.....	
INTRODUCTION GENERALE	3
Première Partie CADRE DU STAGE : AXA VIE CAMEROUN	5
CHAPITRE I PRESENTATION DE AXA VIE CAMEROUN	6
SECTION I PRESENTATION DE AXA VIE CAMEROUN	6
I.1 HISTORIQUE	6
I.2 LA RAISON SOCIALE	6
I.3 LES HOMMES	7
I.4 LES CHIFFRES	7
I.5 LES PRINCIPAUX PARTENAIRES	8
I.5.1 Les partenaires techniques	8
I.5.2 Les partenaires financiers	8
I.5.3 Les partenaires techniques médicaux	9
I.6 LES PRODUITS	9
I.6.1 Les produits de Prévoyance	9
I.6.2 Les produits d'Epargne et de Capitalisation	10
I.6.3 Tableau synoptique des produits	11
I.7 LE RESEAU DE DISTRIBUTION	11
SECTION II L'ENVIRONNEMENT	12
II.1 ENVIRONNEMENT INTERNE	12
II.2 ENVIRONNEMENT EXTERNE	12
II.2.1 Le marché camerounais d'Assurance vie	12
II.2.2 La clientèle	13
CHAPITRE II DESCRIPTION DES ACTIVITES	14
SECTION I LES ACTIVITES COMMERCIALES	14
I.1 LA CONCEPTION D'UN PRODUIT	14
I.2 LE MARKETING DES PRODUITS	14

I.3 LA COMMERCIALISATION	15
I.3.1 La formation du réseau	15
I.3.2 La formation des commerciaux	16
I.3.3 L'animation du réseau	16
SECTION II LES ACTIVITES TECHNIQUES	16
II.1 L'ACTUARIAT	16
II.2 LA PRODUCTION	17
II.2.1 Les tâches quotidiennes	17
a) La cotation	17
b) L'étude de la proposition	17
c) Rédaction des contrats	17
d) Modification des contrats	17
II.2.2 Les travaux de fin de période	18
a) Etablissement des bordereaux	18
b) Gestion des intermédiaires	18
c) Gestion des primes	20
d) Remboursement /Prise en charge des examens médicaux	21
II.3 TRAITEMENT DE LA REASSURANCE	21
II.3.1 Gestion des traités	22
a) Les différents traités	22
b) La procédure de cessions.....	23
II.3.2 Etablissements des comptes	24
I.4 REGLEMENT DES SINISTRES	24
I.4.1 Gestion administrative	25
I.4.2 La gestion technique	25
SECTION III LES ACTIVITES COMPTABLES ET FINANCIERE.....	26
III.1 LA COMPTABILITE	26
III.1.1 La comptabilisation des opérations techniques	26
a) Comptabilisation des émissions	26
b) Comptabilisation des encaissements	27
c) Traitement des arriérés.....	27

III.1.2 La comptabilité générale	28
a) Traitement et comptabilisation des règlements	28
b) Les travaux de rapprochement	28
III.2 LES PLACEMENTS	29
CONCLUSION PARTIELLE	30

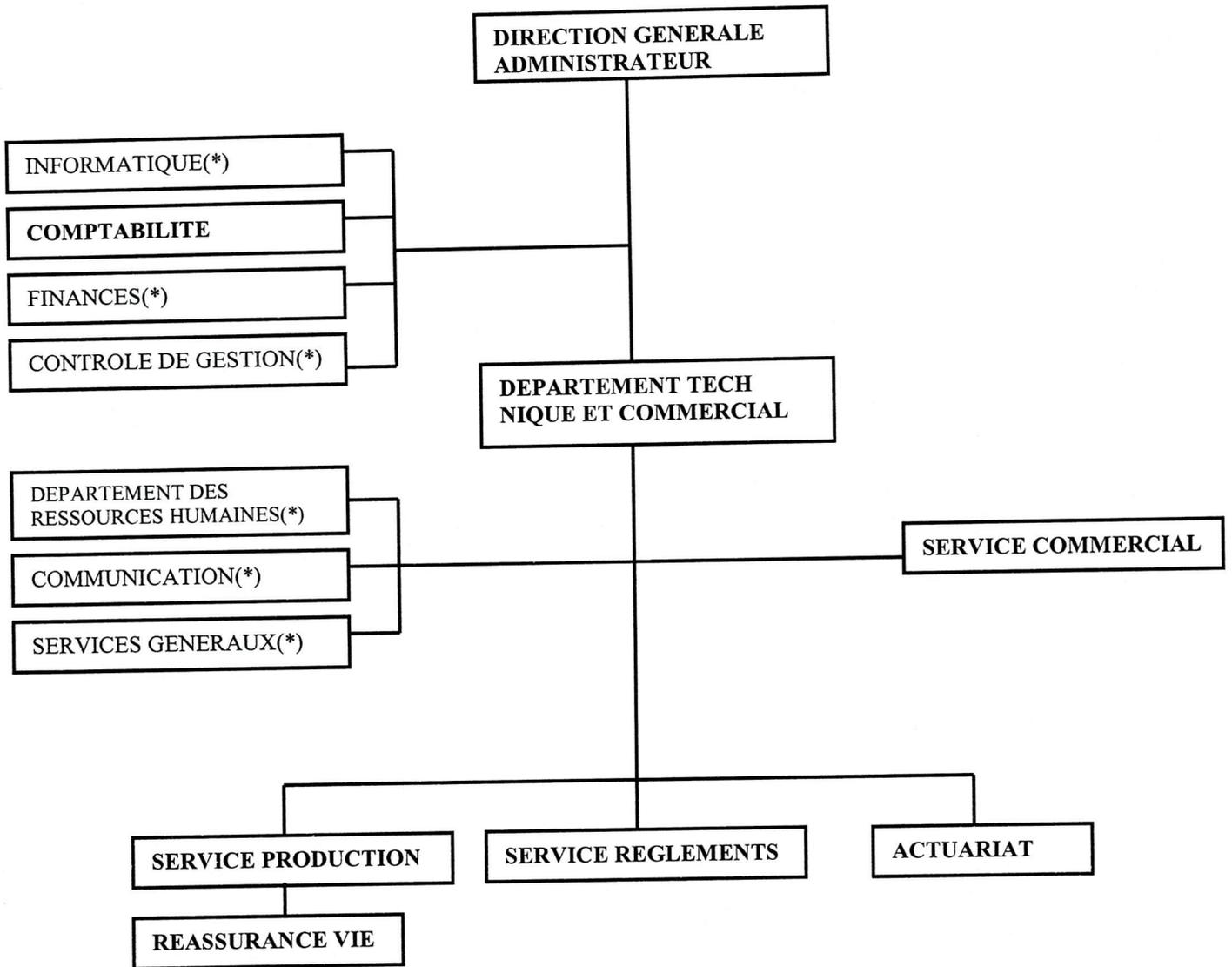
Deuxième Partie

LA BANCASSURANCE : GESTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE ...	31
CHAPITRE I LA BANCASSURANCE	32
SECTION I GENERALITES SUR LA BANCASSURANCE	32
I.1 LE CONCEPT ET SON EVOLUTION	32
I.2 INTERET DU RAPPROCHEMENT BANQUE-ASSURANCE ...	32
I.2.1 Pour l'Assureur	32
I.2.2 Pour le Banquier	33
I.2.3 Pour le Client	33
I.3 LE CADRE LEGAL	33
SECTION II LES PRODUITS DE BANCASSURANCE	33
II.1 LES TECHNIQUES LIEES AUX OPERATIONS DE CREDIT ...	34
II.1.1 L'opération de crédit	34
II.1.2 Le risque	34
II.1.3 La couverture du risque	34
II.2 LES TECHNIQUES LIEES AUX OPERATIONS D'EPARGNE...	35
I.3 LES FACILITES DE CAISSE	35
I.4 LA MONETIQUE.....	35
SECTION III LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS	
BANCASSURANCE	36
III.1 SUR LE PLAN ADMINISTRATIF	36
III.2 SUR LE PLAN COMMERCIAL	36
III .3 SUR LE PLAN MARKETING	36
III.4 SUR LE PLAN FORMATION-FORCE DE VENTE	37
III.4.1 Formation du personnel de vente	37
III.4.2 L'animation du réseau commercial de la Banque	38

CHAPITRE II EXEMPLE D'UN PRODUIT DE BANCASSURANCE : SUPER RETRAITE	39
SECTION I PRESENTATION TECHNIQUE DU PRODUIT.....	39
I.1 LES GARANTIES	39
I.2 FONCTIONNEMENT DU CONTRAT	39
I.2.1 La garantie Epargne	39
I.2.2 La Garantie Prévoyance	40
I.3 LES AVANTAGES DU PRODUIT	40
SECTION II ANALYSE DE LA GESTION	41
II.1 GESTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE	41
II.1.1 Procédure commerciale	41
a) Souscription	41
b) Paiements des cotisations	42
c) Déclaration des sinistres	42
II.1.2 Analyse de la procédure	42
II.2 ANALYSE DE LA GESTION COMMERCIALE	43
II.2.1 L'évolution des chiffres	43
II.2.2 Analyse des chiffres	44
CONCLUSION GENERALE.....	45
BIBLIOGRAPHIE.....	46
TABLES DES MATIERES.....	47
ANNEXES.....	51

ANNEXES

ORGANIGRAMME AXA VIE CAMEROUN





NOTE D'INFORMATION SUPER RETRAITE

Quel est l'objet du contrat ?

Ce contrat, régi par le Code CIMA, offre :

◆ Deux (2) garanties

- Une garantie Epargne

Au terme du contrat dont la durée est choisie par vous-même, vous percevrez l'épargne constituée, augmentée des intérêts capitalisés avec un taux minimum garanti de 3,5%.

- Une garantie Décès et Invalidité Absolue et Définitive

En cas de décès ou d'Invalidité Absolue et définitive, **AXA VIE** paiera à vos bénéficiaires, le montant des cotisations d'épargne restant dues, augmenté de la totalité de l'épargne constituée au jour du décès ou de l'invalidité absolue et définitive de l'assuré.

Quels sont les risques couverts ?

Sont garantis, les cas de décès toutes causes ou d'invalidité totale et définitive, sauf les restrictions suivantes :

- SUICIDE :

La garantie en cas de suicide n'est acquise que s'il se produit au moins deux ans après l'entrée de la personne assurée dans l'assurance.

- AVIATION :

Les conséquences d'un accident de navigation aérienne ne sont couvertes que si l'assuré se trouve à bord d'un appareil pour le transport public de passagers autorisé à voler par un certificat de navigabilité et conduit par un pilote possédant un brevet et une licence non périmés.

- GUERRE :

En cas de guerre, les risques ne pourront être

couverts qu'aux conditions déterminées par la législation.

Comment souscrire ?

Vous remplissez un bulletin d'adhésion et un questionnaire médical simplifié. Dès le paiement de la première prime et signature de la police, les garanties choisies prennent effet.

A quel prix vous assurer ?

Garantie Epargne Retraite

Sous réserve d'un versement minimum de FCFA 15.000 par mois, vous fixez vous-même le montant de votre prime.

Garantie Décès

La prime mensuelle de décès est fonction du montant de votre cotisation de retraite mensuelle et est égale à 8,74% de ce montant.

Votre épargne est-elle disponible ?

Les rachats partiels sont limités à trois (3) pendant toute la durée du contrat.

Le retrait total de la valeur acquise du Compte (y compris les participations aux Bénéfices) peut être effectuée, à la demande de l'adhérent.

Toutefois, il sera fait application d'une pénalité de :

- 5% la première année.
- 3% la deuxième année.
- 2% la troisième année.

Aucune pénalité ne sera appliquée à partir de la 4ème année.

Le calcul de la valeur acquise est effectué, déduction faite de la quote-part de cotisation décès et des chargements de gestion.

Règlement des prestations

- **si la garantie prévoyance supplémentaire (décès et invalidité absolue et définitive) n'est pas acquise à l'adhérent.**

Dans ce cas, l'assureur ne versera aux bénéficiaires désignés que le montant atteint à la date du décès de la valeur acquise de la seule Garantie Retraite.

- **si par contre la garantie prévoyance supplémentaire (décès et invalidité absolue et définitive) est acquise à l'adhérent.**

La totalité des cotisations restant à payer par l'adhérent depuis la date de son décès jusqu'à l'échéance du contrat sera prise en charge par l'assureur.

Ainsi, il sera versé aux bénéficiaires désignés, non seulement la valeur acquise à la date du décès de la Garantie Retraite, mais également le montant cumulé des cotisations restantes qui auraient dues être versées par le contractant entre la date du décès et le terme du contrat.

En cas de décès toutes causes ou d'invalidité totale et définitive, l'assureur se substituera à l'adhérent pour prendre en charge toutes les cotisations Super Retraite restant à payer de la date du décès au terme du contrat. Cette garantie n'est acquise conformément aux dispositions de ce contrat qu'après remise à l'assureur des pièces justificatives suivantes :

- 1 bulletin ou extrait d'acte de naissance de l'adhérent ou fiche d'état civil ;
- 1 extrait d'acte de décès de l'adhérent ;
- 1 certificat médical constatant le genre de mort

ou certificat médical constatant l'état d'invalidité, selon le cas ;

- pièces justificatives de l'identité (ou des droits) des bénéficiaires ;
- l'original du contrat ;

*** l'acte de déclaration de décès (Mairie ou Sous-Préfecture) en présence de deux témoins (en cas de décès dans les zones éloignées des centres de soins).

L'analyse du caractère total et définitif de l'invalidité sera faite par l'assureur, moyennant les certificats médicaux établis par ses médecins et ceux de l'adhérent.

Autres dispositions

DECHEANCE

Toute fausse déclaration intentionnelle à la souscription entraîne la nullité du contrat.

Toute fausse déclaration effectuée sciemment sur la nature, les causes, les circonstances et les conséquences d'un sinistre, entraîne la déchéance de tout droit à la garantie de ce sinistre.

INFORMATION

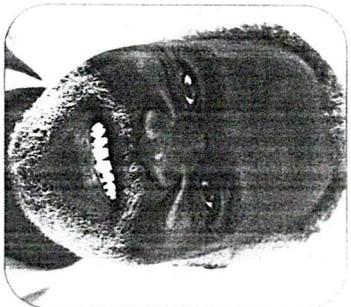
Vous recevez chaque année, la situation de votre épargne et une attestation fiscale.

DROIT DE RENONCIATION

Pendant les 30 jours qui suivent la date de paiement de la première prime, le souscripteur a la faculté de renoncer à l'assurance en application de l'article 65 du Code CIMA .

A SUITABLE SECURITY GUARANTEE

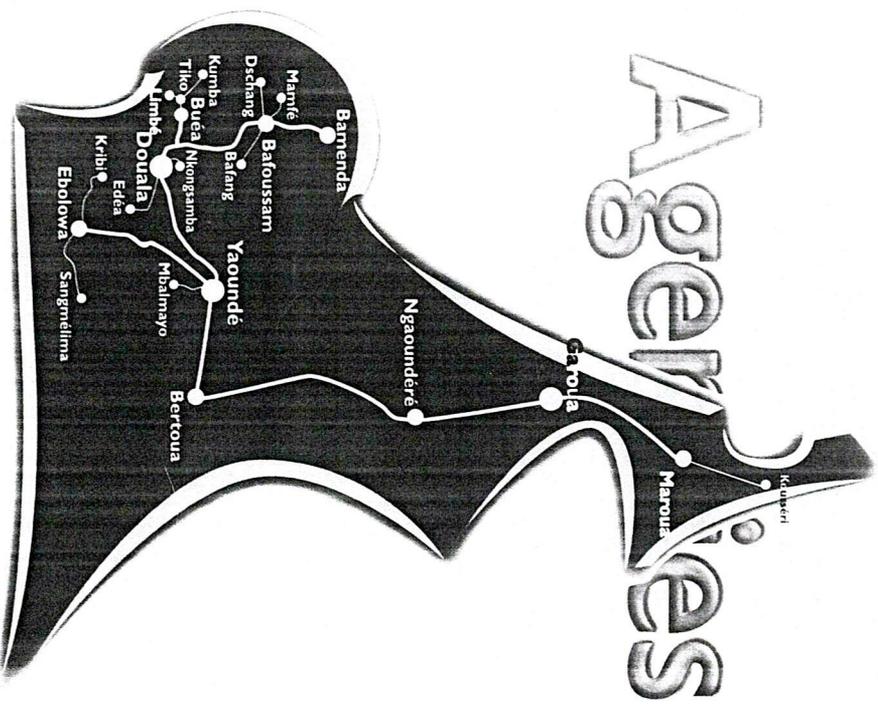
□ In case of death or total and permanent disability, you or your beneficiaries shall be paid an amount equal to all the **SUPER RETRAITE** contributions remaining to be paid from the date of death or disability to when the contract expires



□ By subscribing now with the **SUPER RETRAITE** contract, you gain both profitability and protection at the best conditions.

EXAMPLE

- Mr. EDOU is 35, and subscribes with a 25 years **SUPER RETRAITE** contract of **F CFA 15 000** monthly contribution.
 - Unfortunately he dies at **40**.
 - His beneficiaries shall get a death benefit of :
15 000 X 12 X 20 Years which gives:
F CFA 3 600 000.
- In addition to the acquired value of his pension account.

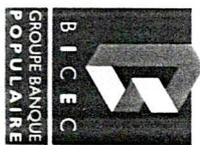


SUPER RETRAITE

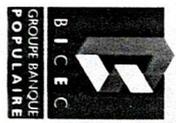


SAVINGS PLAN AND SECURITY GUARANTEE

Nationwide bank



Nationwide bank



THE SUPER RETRAITE CONTRACT

YOU THINK OF THE FUTURE AND would like not only to enjoy a comfortable retirement, but also to protect your loved ones and provide them with financial support by guaranteeing them a benefit in case of death or disability due to illness or accident.

Our **SUPER RETRAITE** contract is what you need.



AN ADVANTAGEOUS SAVINGS PLAN

PROFITABILITY & SECURITY

BICEC shall guarantee you a 3,5% minimum annual rate, plus a profit participation every year.
Then over the two next years, a possible rate of 4% to 5%.

You shall get an extra bonus if you do not carry any surrender over a period of five years of continuous contribution, or if you make an exceptional payment of at least F CFA 500 000 at the beginning of the year.

Your pension capital shall yield interests even in case of death before the end of the contract.

**SUPER RETRAITE :
YOUR FUTURE MADE
EASY NOW.**

A TWO-WAY ATTRACTIVE TAX SYSTEM

- The contribution paid shall be tax deductible.
- The premium paid shall be tax free.

A FLEXIBLE INSURANCE CONTRACT

You can increase the amount of your payments according to your needs and means.

You can make exceptional extra payments.

You also have the possibility of making a single low-rate for the entire duration of the contract.

