

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

(CYCLE SUPERIEUR DE YAOUNDE)



RAPPORT DE STAGE



LA GESTION DES SINISTRES

**7ème PROMOTION
1984 – 1986.**

Présenté par :

Alphonse SESSERE

PLAN DU RAPPORT

DE

STAGE

- Avant - propos
- Introduction

I^{ère} PARTIE : LE VISAGE DE L'U.A.P./A.G.F.

PARA I. Présentation de l'UAP/AGF

PARA II. Organisation Administrative

PARA III. Fonctionnement

II^è PARTIE : LA GESTION DES SINISTRES

PARA I.- Condition de garantie du sinistre

- a) - délais de déclaration
- b) - validité du contrat

PARA II.- Procédure de règlement

- 1°) Instruction du dossier
- 2°) détermination des responsabilités
- 3°) Evaluation des préjudices
- 4°) Surveillance des sinistres
- 5°) Règlement des sinistres

III^è PARTIE : LES OBSERVATIONS

- le problème de l'information de nos assurés
- la nécessité d'une implantation des bureaux
- et agences dans nos provinces
- la responsabilité de l'Etat

CONCLUSION -

R A P P O R T D E S T A G EAL'U.A.P./A.G.F.DU 1er AOÛT AU 15 OCTOBRE 1985Avant-Propos :

Nous ne saurions commencer ce rapport sans adresser nos sincères remerciements au Directeur de la DELEGATION, Monsieur ABLEFONLIN Lucas, pour l'attention qu'il a portée à notre endroit au cours de ce stage; nos remerciements vont surtout à l'endroit du Directeur-Adjoint, Monsieur DANEBCRA Job, pour toute la disponibilité avec laquelle il nous a encadré pendant tout ce stage, malgré les lourdes tâches qu'il assumait en l'absence du Directeur, entretemps en congé.

Je ne saurais, enfin oublier les employés de la Délégation, pour leur franche et amicale collaboration, sans laquelle ce stage n'aurait pas réussi.

Introduction :

A l'instar des autres marchés de la Conférence Internationale des Contrôles d'Assurances (CICA), le portefeuille automobile représente l'essentiel du marché centrafricain d'assurances. Les statistiques données par les documents statistiques et comptables appelés ETATS CICA, donnent, pour l'exercice 84 un pourcentage de près de 68% du chiffre d'affaires global (toutes branches confondues).

Cependant compte tenu du degré de sinistralité très élevé que connaît cette branche, et qui pourrait compromettre l'équilibre de toute société d'assurance, nous avons pensé que le Responsable du service sinistres a un grand rôle à jouer, dans la mesure où, garant de l'équilibre du portefeuille de la société, il est tenu à certaines obligations, car une moindre faille ou inadvertance de sa part peut être préjudiciable aux intérêts de la société dont il se doit de défendre.

C'est ce phénomène que nous allons essayer de cerner dans le cadre de notre stage à l'UAP/AGF, mais avant de l'aborder à proprement parler, une brève présentation de la société qui a/de nous accueillir en son sein, est souhaitable.

1ère PARTIE : LE VISAGE DE L'U.A.P./A.G.F.

Para 1 - Présentation de l'UAP/AGF

Située, Rue de la Victoire, l'UNION DES ASSURANCES DE PARIS (UAP) est l'une des plus grandes sociétés étrangères implantées sur le territoire de la République Centrafricaine.

A l'époque, elle était représentée par les sociétés SOGERCO et LEGENDRE. Il a fallu attendre l'année 1975 pour voir ces deux sociétés fusionner et donner naissance à la Délégation de BANGUI.

Depuis Janvier 1983, la Délégation opère avec une autre société, LES ASSURANCES GENERALES DE FRANCE (A.G.F.) pour constituer un pool de souscription décidé par leur siège respectif. D'où la nouvelle dénomination UAP/AGF.

Para II - Organisation administrative

En ce qui concerne l'organisation de la Délégation, elle est de type classique :

- Nous avons au sommet, une Direction composée d'un service administratif auquel est rattaché un secrétariat chargé des correspondances de la société.
- un service de production
- un service de sinistres
- un service de comptabilité chargé de centraliser les documents comptables et de les expédier au siège à Paris.

../...

La Délégation est représentée en République Centrafricaine par Monsieur ABLEFONLIN Lucas, nommé directement par le siège avec résidence à BANGUI. Sa compétence s'étend à toutes les affaires intéressant la Délégation. En outre, il est responsable de la gestion de la Délégation devant le siège.

Il est secondé dans ses tâches par un Directeur-Adjoint, Mr DANEBERA Job, nommé également par le siège. Il est surtout chargé du service de production.

Le service "sinistres" est tenu par Monsieur NKANDZA Samuel, dont la finesse d'esprit doublée d'une parfaite maîtrise du métier font de lui la bête noire des "sinistrés malins".

Le service de la comptabilité est placé sous la responsabilité d'une expatriée, secondé par un agent de maîtrise centrafricain.

Para III - Fonctionnement

A ce propos, il convient de noter que les rapports entre le siège et la Délégation de BANGUI sont très étroits au point que celle-ci reste très dépendante du siège.

A titre d'exemple, le règlement de gros sinistres, notamment corporels, est soumis à l'accord préalable du siège, de même que le siège procède souvent à la réévaluation des dossiers de sinistres présentés par la Délégation. Cela dénote le souci de la Compagnie de conserver en RCA une saine gestion de ses activités dans tous les domaines.

.../...

L'organisation ainsi mise en place permet le bon suivi de l'ensemble des dossiers en cours.

Enfin, nous ne saurions finir ce bref exposé sans rappeler cette oeuvre combien louable et encourageante consentie par l'UNION DES ASSURANCES DE PARIS qui vient de procéder à la pose de la première pierre d'un complexe immobilier à usage d'habitation, ceci en représentation de ses provisions techniques.

II° PARTIE : LA GESTION DES SINISTRES

Comme nous le rappelions dans notre introduction, le risque automobile qui constitue l'essentiel de nos différents marchés de la CICA, connaît depuis plusieurs années, un taux de sinistralité très élevé, objet de préoccupation de nos Assureurs africains.

En effet, malgré une timide promotion des garanties complémentaires qui ont donné des résultats satisfaisants, l'équilibre du portefeuille automobile continue d'être menacé.

Aussi, avons-nous pensé mettre un accent tout particulier sur la gestion de nombreux sinistres que connaît cette branche d'activité, étant donné qu'une gestion rigoureuse du sinistre automobile aurait pour effet de juguler à long ou moyen terme le rapport sinistres à primes déjà trop mauvais.

Ainsi, dans un premier paragraphe, nous traiterons des conditions préalables requises pour qu'un sinistre soit garanti par l'Assureur. Une fois ces conditions remplies, comment va-t-on procéder à son règlement, ce sera notre second paragraphe qui comprendra les différentes phases de règlement.

Para I - Conditions de garantie du sinistre

La question qu'on doit au préalable se poser lors de la déclaration d'un sinistre est celle de savoir à quelles conditions ce sinistre doit-il être garanti par la société.

a) délais de déclaration

D'après la loi (article 15 loi du 13 Juillet 1930), ce délai est de cinq jours à compter du lendemain de celui où l'assuré a eu connaissance, sous peine de déchéance, sauf cas de force majeure. Ce délai est ramené à 24 heures en cas de vol.

Ceci pour permettre à l'assureur :

- 1°/ de contrôler les conditions dans lesquelles le risque s'est réalisé
- 2°/ de s'assurer qu'il peut être pris en charge
- 3°/ de procéder à l'instruction du dossier
- 4°/ de déterminer les responsabilités.

Aucune forme n'est exigée pour la déclaration, mais afin d'aider l'assuré dans la description des faits, la société a mis à sa disposition, un imprimé de déclaration qui comporte tous les renseignements escomptés : date de l'accident, nom des parties, circonstances de l'accident, nature des dégâts (corporels ou matériels), un croquis de l'accident, date de déclaration etc...

Malheureusement dans la pratique, plusieurs facteurs concourent à retarder les délais de déclarations à savoir, d'une part la négligence délibérée de la part de nos assurés, et surtout d'autre part le problème d'insuffisance des moyens de communication qui se pose avec acuité à nos assurés de l'arrière-pays qui se trouvent presque enclavés ce qui leur rend la tâche très difficile, dans la mesure où leur télégramme n'arrive au siège ^{que} plusieurs jours après la survenance de l'accident.

C'est l'une des raisons qui ont poussé la Délégation à ne pas respecter à la lettre les dispositions prévues à l'art.15 de la loi du 13 Juillet 1930 précitée.

b) validité du contrat

La question préjudicielle qui se pose à l'examen d'un dossier sinistre est celle relative à la validité et à l'étendue de la garantie du contrat d'assurance dont l'application est demandée.

.../...

En effet, le contrat d'assurance doit être valable au moment du sinistre. Cela suppose qu'il ne doit être ni résilié, ni suspendu. Cela suppose également que le responsable des sinistres doit s'attacher :

- au point de départ de la garantie c'est-à-dire le paiement de la prime, la date de prise d'effet du contrat, ainsi que la date d'expiration du contrat.
- à l'usage du véhicule tel qu'il est expressément stipulé aux conditions particulières, si le véhicule en cause est bien celui qui est garanti par le contrat.
- à la délimitation de l'étendue du risque garanti.
- aux exclusions, clauses de déchéances et de nullités prévues par le contrat...etc...

- à la Validité du permis de conduire du chauffeur auteur du sinistre.

Une fois que toutes ces conditions réunies quelle sera alors la démarche qu'entreprendra le responsable des sinistres pour le règlement du dossier, étant entendu que cette procédure peut être plus rapide dans le cadre de certains règlements (matériels) et parfois très longue dans d'autres (sinistres corporels).

Para II - Procédure de règlement

Hormis la tâche de vérification et de contrôle de la garantie, condition sine qua non pour la prise en charge de tout sinistre, le responsable des sinistres doit procéder, dans le cadre de règlement des nombreux sinistres qui lui sont déclarés, à toute une série d'opérations, dans la mesure où, gardien de l'équilibre du portefeuille de la société, il est astreint à une extrême vigilance car une moindre faille ou inadvertance de sa part pourrait conduire la société à la catastrophe.

Entre autres, le responsable des sinistres s'attachera à :

- instruire le dossier
- déterminer les responsabilités
- évaluer les préjudices
- surveiller les sinistres
- procéder au règlement

1°/ Instruire le dossier sinistre

- En constatant le sinistre dans la mesure du possible et surtout pour les sinistres importants, solliciter le concours d'un expert ou d'un huissier.
- En faisant éventuellement une enquête sur les causes et les circonstances du sinistre, les tiers susceptibles d'être mis en cause totalement ou partiellement, les conséquences certaines ou probables de l'accident, les témoins.
- ^{En}missionnant, si l'affaire est portée directement devant le tribunal un Avocat qui serait chargé de suivre l'instruction judiciaire.

2°/ déterminer les responsabilités

Ce rôle de détermination des responsabilités est très important. Bien que dans la plupart des cas, déterminer les responsabilités n'est pas, toujours facile eu égard aux nombreuses contradictions dans la version des faits rapportés par les parties, cette règle s'impose à l'assureur dans la mesure où elle permet à l'agent de sinistres de n'intervenir que dans la proportion du pourcentage de responsabilité retenue à l'encontre des parties. Par exemple, en cas de partage de responsabilité, l'indemnité à verser sera réduite du tiers, du quart ou de la moitié, selon les cas retenus. Le reste étant laissé à la charge des parties.

Ainsi, il va se référer au procès verbal de la police ou de la gendarmerie, déclencher sa connaissance ~~du code de la route,~~
~~recourir à l'infiradode, ou aux témoins, recueillir les témoignages des~~
tiers etc...

.../...

- Le procès-verbal :

C'est un document destiné à constater tout accident de la circulation. Il est établi par un Officier de police judiciaire (police, gendarmerie). Dans certains cas, il peut être établi par un Officier ministériel (huissier) surtout pour les sinistres importants.

Il mentionne, la date du survenance du sinistre, le lieu de l'accident, les noms des parties, des victimes, la description détaillée des circonstances de l'accident, le croquis de l'accident, la largeur de la chaussée, le point de choc, la position des véhicules au moment du sinistre, les incriminations retenues à l'encontre des parties etc... la nature des dégâts . Le procès verbal de la police ou de la gendarmerie est un instrument de travail très indispensable à l'agent dans la mesure où renfermant des éléments qui permettent à ce dernier non seulement de situer les responsabilités, mais également de faire une première évaluation du sinistre surtout si ce sinistre comporte du corporel (décès).

- Le Code de la Route

Une parfaite connaissance et maîtrise des règles de la prévention et de la signalisation routières s'imposent à l'agent car il ne saurait situer les responsabilités sans connaître le code de la route.

III°/ Evaluer le préjudice

L'assureur n'étant pas un technicien, ce rôle sera confié à des spécialistes. S'il s'agit d'un préjudice matériel il sollicitera le concours d'un expert (automobile, parfois autre que automobile, un architecte par exemple) s'il s'agit d'un préjudice corporel il fera appel à un médecin.

.../...

- Ceci dit, comment va-t-il procéder à l'évaluation ? - en cas de dommages matériels
- en cas de dommages corporels.

a) Pour les dommages matériels, si le montant des réparations s'avère très élevé, la société va commettre son expert qui ira constater sur place la nature des dommages. A toutes fins utiles, un rapport d'expertise sera établi. Ce rapport comporte un état descriptif des dégâts, le coût de la main-d'oeuvre, le montant de la réparation etc... La somme de tout cela constitue le montant de l'indemnité que retiendra l'assureur pour le règlement du sinistre.

-il y'a expertise amiable, lorsque l'assureur commet son expert à l'occasion d'un sinistre. Et c'est le montant de l'indemnité fixé par l'expert qui servira de base au règlement.

-Par contre, on parlera de contre-expertise, lorsqu'il y'a un défaut d'entente entre les parties.

Soit que l'adversaire estime que le coût des réparations fixé par l'expert de l'assureur ne reflète pas la réalité, soit qu'il estime que les conclusions retenues ont été faites avec légèreté.

Dans ce cas l'adversaire ou son Assureur va solliciter le service de son propre expert. Si les deux experts arrivent à trouver un terrain d'entente c'est-à-dire à tomber sur un montant acceptable des deux côtés c'est ce montant qui sera retenu comme base de règlement.

-Cependant, si les moyens pour aboutir a un accord amiable sont épuisés, on procédera à une expertise judiciaire. Mais il faut avouer que les cas, à notre connaissance sont assez rares.

Mais il faut retenir en général, que dans tous les cas où le sinistre ne nécessite pas une expertise parce que les dégâts constatés sur le véhicule sont moins importants, l'agent fait appel à son expérience acquise sur le terrain à travers des règlements similaires: il sait par exemple, par expérience que sur notre marché, le coût des pièces détachées d'une marque japonaise revient plus cher que celui des marques françaises.

De même que les devis et règlements effectués antérieurement lui donnent à chaque fois que l'occasion se présente, une idée de la valeur des dégâts, ce qui lui permet de fixer un montant approximatif des dépenses à engager, corrigé au besoin de l'augmentation des indices de prix sur nos marchés.

b) Pour les sinistres corporels, il faut distinguer les cas de blessures et les cas de décès.

-Pour les cas de blessures, l'agent doit se référer au taux d'incapacité retenu par le médecin. En effet, la victime ne peut être indemnisée qu'après sa consolidation. Le but de l'assurance étant de réparer le préjudice réel subi, il ne saurait être question pour l'assureur d'aller au-delà.

Cependant la difficulté réside dans la valeur à attribuer à ce taux d'incapacité. Dans la pratique, l'agent devra chercher à connaître si cette incapacité retenue par le médecin a entraîné une perte économique pour l'assuré. La preuve de cette perte de ressources, si tel est le cas, incombe à la victime qui devra présenter son bulletin de salaire avant et après le sinistre, ou tout autre document servant de preuve. Ajouté à cela d'autres éléments tels que l'âge de la victime, sa situation sociale, etc...

-Pour les cas de décès, l'agent fait généralement une première évaluation en attendant d'avoir la réclamation des ayants-droit; cette réclamation est faite la plupart du temps par voie judiciaire, vu que le montant demandé est toujours très élevé (il se chiffre souvent en millions).

Cette première évaluation est basée sur les éléments cités précédemment à savoir l'âge de la victime, sa situation professionnelle et sociale etc...

.../...

4°/ La surveillance du sinistre

Certains sinistres (surtout les corporels) mettent généralement beaucoup de temps pour être liquidés.

-Aussi, l'agent doit-il suivre régulièrement le déroulement du règlement, en se mettant en contact avec l'Avocat qui doit transmettre d'une façon régulière les pièces dont il serait en possession, copies du jugement du tribunal, conclusions des plaidoiries, etc...

-il doit enfin recommander aux assurés de prendre des mesures de sauvetage afin d'arrêter les progrès du sinistre (en essayant de tracter le véhicule dans un garage proche).

5°/ Le règlement du sinistre

L'enquête et l'instruction du dossier ont permis à l'agent de déterminer le quantum de l'indemnité. Il y a maintenant lieu de discuter avec l'adversaire pour arrêter définitivement les modalités amiables de règlement ou en cas de désaccord envisager une suite judiciaire.

a) règlement amiable

L'assurance ne pouvant en aucun cas être une source de spéculation, étant donné que son but est de réparer le préjudice réel subi par la victime (assurance de RC). Or la loi de 1930 confirme cette règle en ce que l'indemnité due par l'assureur ne peut dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre (principe indemnitaire dans les assurances de dommages).

-En ce qui concerne les dommages matériels, généralement le problème ne se pose pas. Le montant de l'indemnité étant fixé par l'expert, compte tenu du coût de réparation et de la main d'oeuvre auquel s'ajoutent les différents frais et taxes.

.../...

C'est ce montant qui sera proposé à l'adversaire une fois qu'il se présente à la société. S'il accepte, un bon de prise en charge sera établi à cet effet et envoyé au garagiste. Ce dernier tachera de renvoyer à la société la facture correspondante lorsque les travaux seront terminés. Mais au cas où l'adversaire conteste le montant fixé à dire d'expert, des pourparlers seront encore entamés. Et c'est en ce moment-ci que l'agent doit faire preuve d'un certain tact, car convaincre l'adversaire n'est pas toujours chose facile. Si l'entente est rétablie, le règlement sera effectué dans l'immédiat.

Mais il se peut également, et les cas ne sont pas rares, que l'ampleur de certains dommages ne nécessite pas l'intervention de l'expert. Dans ce cas, c'est à l'adversaire de fixer le montant de l'indemnité par la production des devis et factures ou toute autre pièce. Si l'agent juge le coût des réparations acceptable, on va procéder au règlement. S'il estime ce coût exorbitant, ou il fait appel à l'expert de la société, ou il essaie de transiger directement avec l'adversaire afin de tomber sur un prix convenable.

-En ce qui concerne les dommages corporels (autre que le cas de décès qui demande une longue procédure), l'indemnité sera obtenue sur la base du taux d'incapacité retenu par le médecin. Si cette incapacité a entraîné pour la victime un arrêt momentané de travail, il lui appartient de prouver la perte économique qui en a résulté, si tel est le cas, (indemnité journalière) en produisant le bulletin de salaire par exemple. Seront également remboursés et sur justification les frais médicaux et pharmaceutiques exposés par la victime. Mais il convient de noter que la victime ne peut être indemnisée qu'après sa consolidation.

.../...

Dans la pratique, et à la différence du règlement en matériel, l'indemnisation du préjudice corporel est d'une relativité constante en ce sens qu'elle repose sur des éléments d'appréciation qui diffèrent d'un cas à un autre.

Elle tient compte non seulement de la nature et de la gravité des blessures, (taux d'incapacité) mais surtout du rang social de la victime.

A la question de savoir sur quelle base attribuer la valeur à ce taux d'incapacité, le Responsable des sinistres nous a laissé entendre que la méthode utilisée est celle du point dont le taux moyen varie entre 30 et 80.000 Frs CFA.

b) Le règlement judiciaire

S'il s'avère que la transaction amiable n'aboutit pas en raison d'une contestation, soit sur l'existence du sinistre, soit sur le principe des responsabilités incombant aux parties, soit enfin sur le quantum de l'indemnité à allouer, la seule procédure qui reste à suivre est de soumettre le litige devant un tribunal.

A cet effet, la société qui est saisie par un avis de citation va solliciter le concours de son avocat pour suivre le déroulement du procès. Il transmettra au ~~jur~~ et à mesure que l'occasion se présente le procès-verbal de la gendarmerie ou de la police, une copie du jugement rendu en premier ressort, une copie des conclusions de sa plaidoirie, lesquels documents seront transmis au siège à Paris sur un bordereau établi par la Délégation. Si la décision rendue en première instance n'est pas satisfaisante, l'avocat, sur instruction du Siège, peut interjeter appel et voire même aller jusqu'au pourvoi en casation.

.../...

OBSERVATIONS

Deux mois et demis de stage ^{nous} ont permis de faire une approche entre l'enseignement théorique de l'assurance et la réalité de cette assurance telle qu'elle est pratiquée sur notre marché.

Aussi, allons-nous axer nos observations sur trois points:

- le problème de l'information
- la nécessité d'une implantation des bureaux et agences dans nos provinces
- la responsabilité de l'Etat.

1°/ Le problème de l'information

Nous tenons à préciser que cette brève réflexion que nous serons amené à faire n'est pas seulement valable pour l'UAP/AGF, mais qu'elle concerne également les autres sociétés d'assurances opérant sur le marché national.

Ceci dit, cette information doit se faire depuis l'origine du contrat c'est-à-dire dès sa souscription :

- informer d'abord le futur assuré sur ses droits et obligations.
En effet, nombreux sont nos assurés qui ne savent pas pourquoi ils souscrivent leur police, si ce n'est que pour éviter d'avoir des ennuis avec les agents de la force publique.
- informer l'assuré sur la nature et l'étendue des différentes garanties qu'on lui propose, à savoir que lorsque celui-ci souscrit une RC, ce n'est que pour garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir, à l'occasion d'un accident, pour les dommages matériels ou corporels causés à une personne (tiers) mais que ces propres dommages ne seront pas garantis.

.../...

Par contre, en souscrivant une tierce, le contrat lui garantirait les dommages subis par son véhicule lors d'une collision avec un autre véhicule, d'un choc contre un corps fixe ou mobile, ou d'un versement mais sans collision préalable, que lorsqu'il souscrit une "Sécurité Routière" ou une "Individuelle Accident", le contrat lui garantit ainsi qu'aux personnes transportées à bord de son véhicule, le versement d'un capital dans le cas où lui-même ou les personnes transportées seraient victimes d'un accident corporel causé par un accident garanti, alors que lui ou lesdites personnes auraient pris place dans le véhicule, que cette formule est destinée à garantir les personnes ne pouvant bénéficier de la garantie RC.

- informer l'assuré sur le rôle mutualiste de l'assureur qui ne fait que gérer une mutualité qui obéit à des règles strictes et précises dans la mesure où l'ensemble des primes versées par les assurés sont mises dans un pot commun et destinées à faire face à un malheur (sinistre) qui frapperait un membre de cette mutualité. Ce qui enlèverait tout préjugé qu'on se fait de l'assureur à savoir, un voleur ou un escroc.

Ainsi, l'on comprend aisément qu'il est temps que nos Assureurs se mettent à pied d'oeuvre pour une promotion et un épanouissement durable de notre industrie d'assurance.

.../...

2°/- Nécessité d'une implantation des bureaux et agences dans nos provinces

Hormis la seule agence implantée à Bouar, (une localité située à 400 Km de BANGUI) par les soins de notre seule compagnie d'Etat d'assurances et de réassurance, la SIRIRI (Paix), aucun effort n'a été consenti par les autres sociétés dans le sens. Ce qui oblige nos assurés de l'arrière pays à effectuer eux-mêmes le déplacement de Bangui ou à mandater un intermédiaire occasionnel afin de souscrire leur police d'assurance.

Devant cette inertie de nos Assureurs, nous avons pensé soulever ce problème qui s'inscrit dans le cadre d'une vulgarisation de l'assurance sur l'ensemble du territoire national

3°/- La responsabilité de l'Etat

Compte tenu de tout ce qui précède, il est grand temps que l'Etat prenne ses responsabilités, car la tendance est que le secteur de l'assurance, qui représente une place non moins importante dans l'économie du pays, est quelque peu négligé.

Malgré une timide initiative de restructuration de certains textes régissant l'assurance en RCA, beaucoup d'efforts doivent-être consentis tant du côté de l'administration de contrôle, que de nos sociétés afin de rendre à l'assurance, sa physionomie réelle qui tiendrait compte de nos propres réalités.

CONCLUSION :

Le service des sinistres, nous l'avons vu, joue un très grand rôle au sein d'une société d'assurance, car non seulement il est tenu de faire respecter la promesse de l'engagement que l'assureur avait pris à l'égard de l'assuré au moment de la souscription du contrat à savoir, une prestation en cas de réalisation de risque prévu au contrat, mais également de surveiller l'équilibre du portefeuille de la société par une gestion saine et rigoureuse des sinistres qui sont déclarés, de faire du Bonus-Malus un casier judiciaire des mauvais conducteurs, ce qui les pousserait à une plus grande prudence.

o o

o