

8ème PROMOTION

INSTITUT INTERNATIONAL

ASSURANCES DE YAOUNDE

(I. I. A)

1986 - 1988

GT

006

J. I. A

 / /))
 / / ((APPORT DE / / TAGE

THEME

DE L'ORGANISATION D'UNE SOCIETE D'ASSURANCES-VIE.
L'EXEMPLE DE LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE.

Présenté par : MOMATH NDAO.

SOUS LA DIRECTION
De Monsieur Ibrahima S. NDOYE
Directeur Technique
De La Nationale d'Assurances-Vie-

à D A K A R

MENG Ferdinand (SMACAM Yde)

8ème PROMOTION
INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES DE YAOUNDE
(I.I.A)
1986 - 1988

 //)
 // (APPORT DE // TAGE

THEME

DE L'ORGANISATION D'UNE SOCIETE D'ASSURANCES-VIE.

L'EXEMPLE : DE LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE.

Présenté par : MOMATH NDAO.

SOUS LA DIRECTION
De Monsieur Ibrahima S.NDOYE
Directeur Technique
De La Nationale d'Assurances-Vie-

à D A K A R

//) REAMBULE
// -----

La Confection d'un rapport de stage sanctionne la fin de la première année du cycle supérieur de l'Institut International des Assurances de Yaoundé (I.I.A) pour ses pensionnaires. C'est un stage qui se veut très pratique selon le souhait exprimé par les dirigeants de l'Institut pour une meilleure imprégnation de l'étudiant des réalités sur le "terrain-même".

qui n'est pas long Nous avons effectué le notre à la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE à Dakar où nous avons été mis dans d'excellentes conditions de travail, et où nous avons rencontré une disponibilité ^{plénasme} sans faille, qui ne s'est jamais estompée auprès de tous, tout au long de notre bref, mais très instructif passage. C'est le lieu, pour nous, de remercier l'ensemble du personnel de la Société pour sa sollicitude constante et particulièrement (à) Monsieur Ibrahima S. NDOYE, son Directeur Technique, qui, malgré un programme très chargé, n'a ménagé aucun effort pour nous assister et nous guider. Qu'il trouve ici l'expression de notre profonde gratitude.

./...

TABLE DES MATIERES

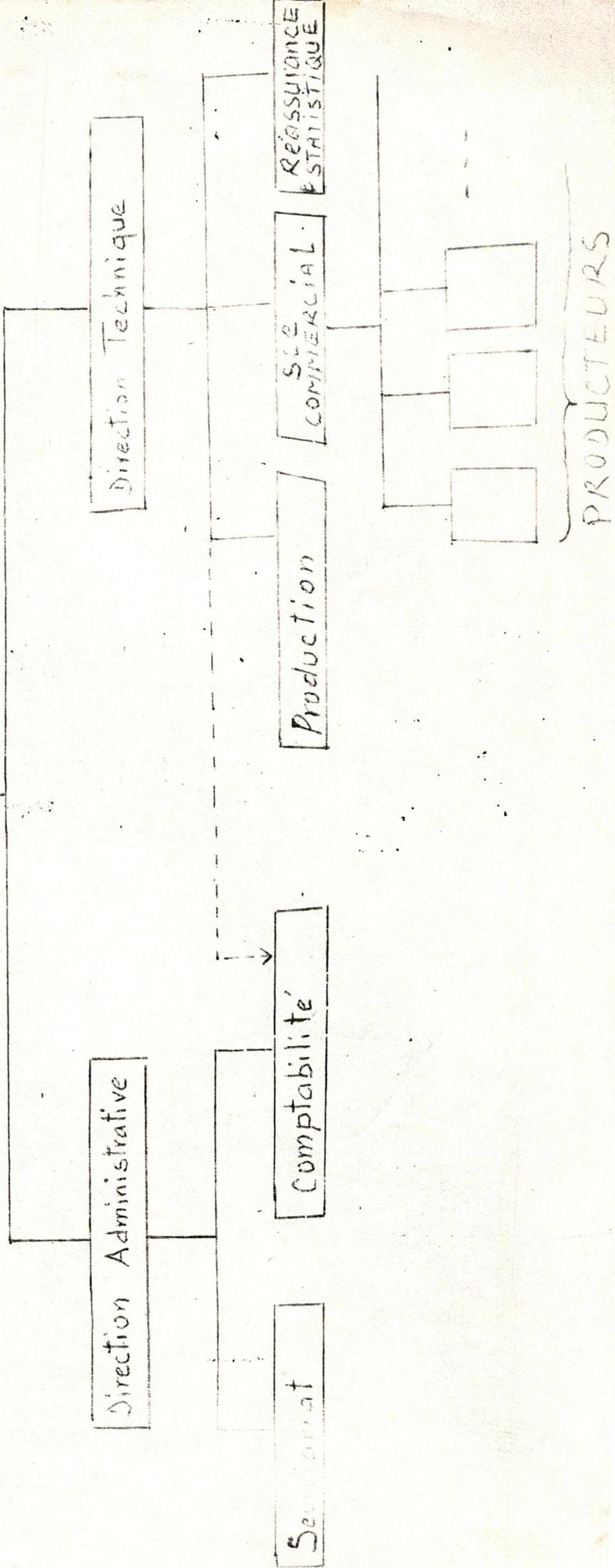
-
- I - INTRODUCTION
 - II - LA DIRECTION TECHNIQUE
 - III- LA DIRECTION ADMINISTRATIVE
 - IV - LES PRODUITS PROPOSES A LA CLIENTELE
 - IV - 1 - "LA MIXTE"
 - IV - 2 - "LES VIEUX JOURS"
 - IV - 3 - "LA FAMILLE D'ABORD"
 - IV - 4 - "LA VIE ENTIERE"
 - IV - 5 - "LA TEMPORAIRE AU DECES"
 - IV - 6 - "LES CONTRATS GROUPES"
 - V - SERVICE DE LA PRODUCTION
 - V - 1 - LA SOUSCRIPTION
 - V - 1 - 1- LA PROPOSITION
 - V - 1 - 2- LES SELECTIONS
 - V - 1-2-1- SELECTION MEDICALE
 - V - 1-2-2- SELECTION PROFESSIONNELLE
 - V - 1-2-3- SELECTION FINANCIERE
 - V - 1-2-4- CONSEQUENCES DE LA SELECTION
 - V - 2 LA TARIFICATION
 - V - 2 - 1- EN GRANDE BRANCHE
 - V - 2 - 2- EN GROUPE
 - V - 3 LA REDUCTION
 - V - 4 LE RACHAT
 - V - 5 LES AVANCES
 - V - 6 LA TRANSFORMATION
 - V - 7 GARANTIE COMPLEMENTAIRE: Décès accidentel
 - VI - SERVICE COMMERCIAL
 - VI- 1 FORMATION ET ENCADREMENT
 - VI- 2 RECOUVREMENT ET COMMISSIONNEMENT
 - VI- 3 SERVICE APRES VENTE
 - VII- SERVICE COMPTABLE
 - VIII- SERVICE DE LA STATISTIQUE ET DE LA REASSURANCE
 - IV - PROBLEMES RENCONTRES ET EBAUCHE DE SOLUTION
 - X - CONCLUSION

ORGANIGRAMME DE LA NATIONALE VIE

Organigramme Sæclé

! Liaison hiérarchique
→ : Mission de contrôle

DIRECTION GENERALE



LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE, est une société anonyme au capital de 80.000.000 Francs CFA régie, comme toute société exerçant dans l'industrie des assurances au Sénégal, par la loi n° 63.38 DU 10 JUIN 1963.

C'est dans ^{cette} société que nous avons été amenés conformément à une tradition bien établie pour les étudiants du cycle supérieur de l'I.I.A de Yaoundé, à effectuer notre stage de fin de 1ère année du 20 JUILLET 1987 au 15 OCTOBRE 1987.

Elle est relativement très jeune (créée en AOUT 1982 et débutant ses activités en 1983 sans reprise d'un quelconque portefeuille d'une société pré-existante) et évolue dans un marché en pleine expansion où de nouvelles-Sociétés-Vie voient le jour : les AGS-VIE en 1986 et la CSAR-VIE en 1987.

L'assurances-Vie a toujours été considérée comme le parent pauvre du secteur de l'Assurance. Un effort particulier a été accompli dans ce domaine, et il commence à porter ses fruits. Après avoir connu après l'Indépendance une chute vertigineuse de son chiffre d'affaires qui passait de 112 millions à 35 millions, l'assurances-vie reprend progressivement du volume. En 10 ans, elle retrouve le chiffre d'affaires des années soixante. Mais le boum se produit en 1981 - 1982 avec 52,4 % d'augmentation de primes soit 625 millions de francs de primes, il se poursuit en 1982 - 1983 avec 41,3 % d'augmentation de primes soit 954 millions de francs de primes et en 1983 - 1984 avec 44,98 % d'augmentation de primes et 52,86 % en 1984 - 1985 soit 2.123.352.195 Frs de primes dont 43,30 % pour l'ensemble des Sociétés Vie Sénégalaises. (4,45 % de l'ensemble des primes émises en 1984 - 1985 à la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE).

./...

A quoi attribuer cette étonnante évolution de l'assurances-vie alors qu'au Sénégal tout portait à croire qu'elle était contraire aux dogmes de la religion musulmane, aux coutumes et à la mentalité ?.

En effet, il y a peu de temps encore l'assurances-vie ne trouvait pas son intérêt avec la conception élargie de la famille sénégalaise où il y avait prise en charge systématique des veuves et des orphelins. Mais actuellement les structures de la famille se modifient et le chef de famille prend conscience qu'il doit penser aux siens en cas de disparition. Les mentalités changent et l'économie moderne a ses exigences. Ainsi l'assurances-vie est obligatoire pour toute personne désirant obtenir un crédit bancaire. De plus l'information est de plus en plus bien menée auprès de certaines couches sociales.

Partant du principe que l'assurances-vie ne s'achète pas, mais qu'elle se vend, les Compagnies ont institué un système de démarchage pour atteindre les clients dans les coins les plus reculés du pays et ainsi mettre en place un système de collecte qui habitue le client à épargner mensuellement. Des agents bien formés sont allés au devant des chefs de famille ou sur les lieux de travail. Par l'intermédiaire des employeurs, ils sont parvenus à intéresser les individus à l'épargne en échange d'une certaine garantie. Cette approche du marché a donc permis à la branche-Vie de tripler sur chiffre d'affaires en trois ans (1981 * 1983). Contrairement à une opinion quelque peu répandue, il ne semble pas que la religion musulmane soit un frein à l'expansion de l'assurances-vie. Rien n'interdit dans le coran, de manière expresse, l'assurance sur la vie car l'assurance n'agit pas sur les conséquences matérielles que provoque un décès. L'Islam est contre l'usure mais l'assurance n'est pas de l'usure. La conception de l'Islam n'est pas statique, elle ne refuse pas l'évolution.

Bien qu'en constante évolution : 10,36 % de l'ensemble des primes émises sur le marché en 1983 ; 12,65 % en 1984 et 13,69 % en 1985, l'assurance vie est encore une branche marginale, mais les potentialités existent.

L'ensemble des salariés au Sénégal est estimé à 200.000 personnes environ ^{que}

sont nos sources ? 200.000 salariés au Sénégal ? par
Avec une prime moyenne par mois et/personne de 5.000 Frs CFA, il serait possible de collecter 12 milliards soit près de 6 fois plus ce qui est réalisé aujourd'hui.

C'est dans cet environnement très porteur où la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE évolue lentement mais très sûrement. En effet une saine politique de souscription alliant une formation très poussée des agents producteurs, une sélection judicieuse de la clientèle et une rigueur dans la gestion lui ont permis de se hisser au troisième rang des Sociétés-Vie opérant sur le marché national et une très bonne réputation. Sa marge de manoeuvre est très grande en ce qui concerne l'augmentation de sa part du marché. Mais cela nécessite une grande assise financière et / ou une bonne couverture de réassurance.

Le bref mais très fructueux séjour effectué dans cette société nous a certes permis de cerner les problèmes d'ensemble qui se posent, mais des impératifs de temps et du volume du rapport ne nous permettent pas de les traiter tous.

Nous n'avons pas également choisi un service donné (Réassurance, production ...) pour en faire l'objet de notre thème du rapport. Nous avons jugé plus instructif et pragmatique de traiter de l'ensemble des directions et services de la Société et de nous appesantir sur les aspects techniques de la gestion des différents services et les difficultés rencontrées.

Nous traiterons ainsi successivement des services offerts à la clientèle (produits vendus), des organes de gestion de la société, des problèmes majeurs rencontrés et une ébauche de solutions pour tenter de les résoudre.

II - LA DIRECTION TECHNIQUE

Elle est conçue dans cette entreprise comme un organe de coordination entre les différents services techniques qui sont tous placés sous son autorité.

Elle joue également un rôle de tampon entre la Direction Générale et les différents services.

Ainsi la Direction Générale est en mesure de connaître et de prendre toute décision nécessaire concernant un service donné en se référant au Directeur Technique et ceci à tout moment.

La Direction Technique définit, en rapport avec les services concernés, la politique de conception des produits vendus sur le marché, leur gestion quotidienne, l'opportunité ou non d'émettre de nouveaux produits, la formation des agents producteurs et les secteurs du marché qui sont ciblés.

Elle définit le plan de réassurance de la Société et négocie les traités avec ses partenaires ; assiste tout service en difficulté dans un domaine particulier et établit les ratios de synthèse pour la Direction Générale. La politique financière (placements, dépôts en banque...) est conçue et menée, en rapport avec la Direction Générale par le Directeur Technique qui est chargé également de l'évaluation des provisions techniques en fin d'exercice. La provision mathématique étant égale à la différence entre les valeurs actuelles des engagements à venir de l'assureur (couvrir le risque prévu du contrat pendant k années) et ceux de l'assuré (payer la prime pendant n-k années), la méthode prospective d'évaluation qui correspond à cette définition ci-dessus a été retenue au niveau de la NATIONALE-VIE.

$$GK = \bar{I} \frac{(n-k)}{(x+k)} - wx \cdot a \frac{(n-k)}{(x+k)}$$

GK = PROVISION MATHEMATIQUE

\bar{I} $\frac{(n-k)}{(x+k)}$ = Prime unique du contrat à l'âge n+k pour la durée (n-k)

w;x;a $\frac{(n-k)}{(x+k)}$ = Valeur actuelle des primes à échoir représentant la prime unique d'une rente temporaire payable d'a

L'absence d'un actuair au niveau de la NATIONALE-VIE ne pose pas pour le moment de graves problèmes puisque la tarification des risques aggravés, le calcul des valeurs de rachat et d'avance sur police sont effectués sous la Direction Technique qui dispose de tables de valeurs préétablies appropriées

./....

III - LA DIRECTION ADMINISTRATIVE :

Elle remplit les fonctions traditionnelles ^{qui} lui sont dévolues :

- La gestion du personnel
- La gestion du matériel.

Elle ne s'occupe pas de fonction financière et a sous son contrôle direct le Secrétariat et le service Comptable du point de vue administratif.

La Direction Administrative règle ainsi les problèmes de salaires, d'absence, de congé, de commande, de réparation de matériel et de la gestion du courrier.

Elle est en rapport avec les organismes sociaux et étatiques pour un respect des textes et législation en vigueur.

IV - LES PRODUITS PROPOSES A LA CLIENTELE :

LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE, soucieuse de répondre à une demande conforme aux aspirations du marché local a mis en vente une gamme de produits très variée dans deux grandes catégories :

- La Grande Branche
- Les Contrats-Groupe.

La grande branche revêt ici les caractères de la branche populaire avec la faiblesse des primes payées et leur périodicité très courte notamment pour les contrats-vie. Elle comprend plusieurs garanties :

- La "MIXTE", les "VIEUX-JOURS", la "FAMILLE D'ABORD", "VIE ENTIERE", la "TEMPORAIRE AU DECES", à capital fixe ou décroissant.

1) - LA MIXTE

C'est un contrat par lequel, la NATIONALE-VIE garantit au souscripteur un capital en cas de vie ou en cas de décès moyennant un versement mensuel, trimestriel ou semestriel dont le montant est fixé par le client (minimum = 5.000 francs CFA par mois).

Le Capital garanti sera payé par la NATIONALE-VIE à l'âge de la retraite sous forme de capital. En cas de décès avant cet âge-terme, le capital garanti sera payé par la NATIONALE-VIE aux héritiers désignés au moment de la souscription du contrat, même si celui-ci survient après le paiement de la première prime ; de plus ce même capital sera versé en cas d'incapacité définitive et totale à l'issu d'un accident ou d'une maladie incurable. Ce versement met fin au contrat.

Il est créé pour les assurances mixtes un "fonds de revalorisation". Sa formation est décidée par le Conseil d'Administration de la Compagnie. ~~et qu'il~~ est alimenté au moins par 50 % des bénéfices nets revenant à cette catégorie d'assurance.

Ce fonds est réparti selon décision du Conseil au moins une fois tous les trois ans proportionnellement aux réserves constituées pour chaque contrat.

La souscription est une contribution importante à la réalisation de projets futurs du contractant et de sa famille. La MIXTE représente ici 70 % environ du portefeuille en grande branche.

2) - VIEUX-JOURS

C'est une garantie en cas de vie avec contre assurance. En effet, la Compagnie s'engage à verser au terme du contrat un capital convenu si l'assuré est encore vivant à cette date. En cas de décès avant le terme du contrat, les primes nettes payées jusqu'à la date du décès ainsi qu'une somme supplémentaire égale à 10 % du capital de base assuré seront remboursés aux héritiers ou bénéficiaires désignés dans le contrat.

C'est un produit relativement peu cher ~~est~~ ^{et} destiné à assurer au souscripteur de paisibles vieux-jours lorsqu'il ne sera plus en activité. Il est de plus en plus acheté par nos compatriotes qui sont conscients de son importance.

3) - "FAMILLE D'ABORD"

C'est également une garantie en cas de ^{sur}vie mais qui est destinée surtout à la famille du souscripteur. C'est une assurance mixte avec une protection-décès ^{acquise} dès la souscription.

Cette protection s'amoin~~drissant~~dit au fur et à mesure que l'on s'approche de l'échéance du contrat. En effet, pendant l'année d'échéance, le capital décès est égal au capital-vie : c'est le cas d'une mixte simple.

En outre, un capital supplémentaire égal ou plus au capital de base est garanti si l'assuré décède avant le terme du contrat. Pendant les dix dernières années du contrat et au plus tôt à l'âge de 45 ans ; ce capital supplémentaire décroît annuellement par fraction^s égales pour atteindre le capital de base au terme du contrat.

4) - "VIE ENTIERE"

C'est une garantie en cas de décès ; LA NATIONALE-VIE s'engageant, au décès de l'assuré, à payer un capital convenu aux conditions particuliers du contrat. Le décès pouvant intervenir à tout moment.

C'est le produit le moins bien vendu du portefeuille ; ceci s'expliquant principalement par une réticence systématique des assurés potentiels à l'évocation de l'idée du décès.

Pour tous les produits de la grande branche, une extension de garantie au risque d'invalidité est accordée : si, avant l'expiration de l'année d'assurance au cours de laquelle échoit son soixantième anniversaire l'assuré se trouve dans l'impossibilité absolue et définitive de se livrer à une occupation ou à un travail quelconque lui donnant gain et profit, il pourra obtenir le versement du capital assuré en cas de décès.

5) - LA TEMPORAIRE AU DECES

Elle garantit l'assuré en cas de décès avant le terme fixé du paiement aux bénéficiaires désignés, du capital stipulé aux conditions particulières du contrat. Elle est principalement souscrite par les assurés ayant contracté un prêt auprès d'institutions financières. LA garantie pouvant couvrir le capital de base jusqu'au terme du contrat et dans ce cas, un décès prématuré de l'assuré entraîne le remboursement par la NATIONALE-VIE du montant restant dû à l'organisme prêteur et le reliquat du capital aux bénéficiaires désignés.

Moyennant une prime plus faible, l'assuré est couvert si la garantie est à capital décroissant. Dans tous les cas, la NATIONALE-VIE n'est jamais garante de la bonne fin des obligations entre l'organisme de prêt et l'assuré en cas de vie de celui-ci.

6) - CONTRATS - GROUPE

Plusieurs garanties peuvent être vendues dans ces contrats. Le contrat-groupe peut fonctionner comme une garantie temporaire au décès ; la seule différence étant que la prime est moins chère qu'une temporaire au décès individuelle.

Il peut également revêtir une garantie "retraite complémentaire" et dans ce cas un capital qui peut être transformé en une rente est garanti en cas de départ à la retraite. Il n'y a pas de protection décès et si celui-ci intervient avant l'échéance du contrat, l'ensemble des primes nettes versées ^{est} sont remboursés aux ayants-droits de l'assuré.

V - SERVICE DE LA PRODUCTION

Il est chargé de la confection des polices, de la tarification et de la gestion quotidienne y afférente.

I - LA SOUSCRIPTION

1.1. - LA PROPOSITION

Elle est à la fois un imprimé questionnaire permettant à l'assuré d'étudier le risque et un bon de commande pour l'assuré.

Elle est découpée en quatre grandes parties dont :

- la première comprend l'identité du contractant et de l'assuré, le type de contrat,
- la deuxième : le capital à garantir, la prime et la prise d'effet
- la troisième : les antécédents médicaux de l'assuré et de ses ascendants, et
- la quatrième : les bénéficiaires du contrat.

LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE délivre une attestation d'assurance aux clients ayant souscrits une garantie temporaire au décès.

Pour les autres produits de la grande branche, il est parfois remis à l'assuré une fiche de souscription qui n'a pas la valeur d'une attestation d'assurance. C'est un document qui constate la souscription d'un client par la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE, l'obtention de la garantie étant assujettie au paiement de la première prime. Il y est mentionné les noms et prénoms de l'assuré, la durée du contrat, la prise d'effet (éventuel et le capital garanti. L'assurance étant basée sur la bonne foi, le contractant doit faire des déclarations exactes. La proposition est le véritable dossier de travail de la Compagnie. La prime étant fonction de l'âge, de la combinaison, de la durée, du montant du capital, seule la proposition donne tous ces éléments au tarificateur du service de la production. L'inexactitude de mauvaise foi sur ces déclarations peuvent entraîner la nullité du contrat.

1.2. - LES SELECTIONS :

La table de mortalité employée par les assureurs reflète deux caractéristiques principales :

- une espérance de vie moyenne et
- une population qui n'est pas celle du portefeuille de la société.

L'assurance ~~de~~ vie individuelle (grande branche et branche populaire) est une assurance facultative dans un marché concurrentiel. Ainsi une société Vie qui ne ferait pas ou peu de sélections, accepterait dans son portefeuille tous les mauvais risques refusés par les autres.

LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE procède systématiquement à une sélection pour les contractants d'un certain âge et pour tous les capitaux à garantir atteignant un certain seuil.

1.2.1. - SELECTION MEDICALE

Elle se pratique d'abord sous forme de questionnaire et si les réponses du contractant paraissent peu satisfaisantes (ex: taille 1,88 m pour 45 kgs ou 1,30 m pour 98 Kgs), LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE fait faire au client un examen médical.

Le corps médical intervient ici à deux ~~deux~~ stades : le médecin conseil de la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE établit un rapport médical, trace un tableau objectif et complet du candidat à l'assurance-décès. Ce rapport exact et précis est envoyé au Siège de la Compagnie et permettra une décision rapide pour des raisons commerciales évidentes.

./....

Si le capital à garantir nécessite l'intervention des réassureurs, le médecin conseil du réassureur apprécie les cas douteux et peut demander des examens supplémentaires, ensuite il fixe la surmortalité dont les principales conséquences sont l'augmentation de la prime, le refus ou l'acceptation. Dans quels cas l'affaire est soumise ou non à des examens ? le principe de base est logique : plus le risque est léger, moins la sélection est sévère ; au contraire, plus le risque est lourd, plus la sélection est sévère. Le poids du risque en décès dépend de quatre facteurs :

- l'âge de l'assuré
- le montant du capital
- la surface financière de la Compagnie
- les accords contractuels avec son ou ses réassureurs.

Tous les renseignements spéciaux permettent d'obtenir des renseignements absolument nécessaires à l'assureur pour une juste appréciation du risque : plus le capital est important, plus les précautions sont indispensables. Evidemment tous les frais d'expertise médicale sont à la charge de la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE mais il s'agit de mettre le plus de chances de son côté.

Cependant un montant forfaitaire minimum représentatif d'une caution est demandé au client candidat avant l'expertise médicale.

1.2.2. - SELECTION PROFESSIONNELLE

Le métier principal exercé par le candidat peut avoir une importance primordiale pour la sélection. Certaines professions sont dangereuses, fatigantes ou insalubres (mines, industries lourdes, transports, police...). Il en va de même pour certains sports pratiqués à titre professionnel (boxeurs, cyclistes). Elle est très peu pratiquée par la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE.

./....

1.2.3. - SELECTION FINANCIERE

D'une manière générale, la mortalité dans les contrats importants est plus élevée que celle des petites polices. Un rapport concernant les renseignements d'ordre économique (revenu après impôt, fortune mobilière et immobilière, situation financière de la société, noms des associés etc ...) permet de mieux cerner le risque. Il est certain qu'un ~~X~~ candidat à l'assurance prêt à payer une prime annuelle supérieure ou égale à 60 % de son revenu annuel n'a pas de très nobles intentions (sinistre volontaire en perspective). A la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE un questionnaire financier est soumis au client pour des montants très élevés.

1.2.4. - CONSEQUENCES DE LA SELECTION

LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE, après avoir ou non soumis le dossier à son réassureur appliquera une des décisions suivantes :

- accéptation au tarif normal
- ajournement
- surprimes - (fixe, annuelle ou temporaire) en fonction de la combinaison, de l'âge de souscription et de la durée.
- refus.

Le refus est très rare pour des raisons commerciales et psychologiques évidentes.

2 - LA TARIFICATION :

2.1. - EN GRANDE BRANCHE

LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE dispose de ses propres tarifs commerciaux en fonction des différents produits qu'elle vend.

Elle utilise la table de mortalité Française PM 60/64 avec un taux majoré de 20 %. Le tarif prend quatre éléments en considération selon les cas :

- l'âge de souscription
- la durée du contrat
- le capital à garantir et
- le type de contrat.

Le cycle normal de la tarification en grande branche (primes période sans examen médical obligatoire) est souvent inversé ici.

En effet, les assurés déterminent le montant de la prime mensuelle ou annuelle totale dont ils peuvent se désaisir et la Compagnie procède au calcul du capital ^{auquel} cette prime périodique donne droit. ^{pour un ordre supérieur} c'est terrible comme ^{faute de grammaire!!!}

Ceci peut s'expliquer par la faiblesse du revenu moyen du Sénégalais et des difficultés qu'engendrerait le paiement de primes élevées pour un capital important. LA prime versée par le client est décomposée:

- en une prime d'épargne
- en prime d'accessoire ?? *frais d'accessoire*
- en prime complémentaire (éventuellement)
- en frais de police
- en taxes.

Le taux de prime est déterminé à partir des tarifs établis pour chaque type de produit.

2.2. - TARIFICATION GROUPE

L'assurance-groupe constitue une branche d'assurances-vie totalement différente de la Grande-Branche et de la branche populaire. Le portefeuille groupe offre l'avantage de se révaloriser automatiquement en cas d'inflation puisque les primes sont calculées en fonction des salaires.

LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE exige souvent un nombre minimum de personnes pour le groupe (25) pour une plus grande efficacité dans la compensation et une gestion moins onéreuse. La détermination de la prime prend en compte les éléments suivants :

- l'ensemble des salaires annuels du groupe ou capitaux garantis,
- l'âge arithmétique et actuariel du groupe. Le contrat étant renouvelable dans la négociation du tarif avec les sociétés concernées.

3 - LA REDUCTION :

La réduction du capital garanti peut être le fait d'une réduction de la durée du contrat par l'assuré, la cessation du paiement des primes ou la réduction de leur montant.

Si le souscripteur cesse de payer les primes de son contrat et qu'il a versé moins de deux primes annuelles, le contrat est résilié et les primes versées restent acquises à la NATIONALE-VIE à titre de dédommagement pour les frais.

Si le souscripteur a versé au moins deux primes annuelles, la Compagnie réduit ses engagements en proportion des droits acquis par le souscripteur au moment de la cessation du paiement des primes.

La compagnie retire 1 % du capital et considère le solde comme une prime unique d'inventaire. Le nouveau capital garanti ou valeur de réduction est celui qui correspond à cette prime unique pour le temps restant à courir jusqu'au terme du contrat.

$$\text{VALEUR DE REDUCTION} = \frac{\text{PROVISION MATHEMATIQUE} - 1 \% \text{ DU CAPITAL}}{\text{PRIME UNIQUE D'INVENTAIRE.}}$$

La somme de 1 % retenue par la NATIONALE-VIE représente une indemnité destinée à compenser le préjudice résultant de la résiliation prématurée du contrat.

4 - LE RACHAT

C'est l'opération par laquelle le souscripteur demande ^{le paiement} anticipé de la provision mathématique. Ce paiement à la différence de celui qui intervient dans la réduction est immédiat.

Sauf cas de force majeure constatée par décret, le rachat est obligatoire quand le souscripteur le demande. Néanmoins la Compagnie a le droit de retenir une indemnité puisqu'elle a engagé des frais d'acquisition dont l'amortissement devait se faire progressivement par les changements des primes annuelles.

Au moment du rachat, il est tenu compte de la valeur actuelle des **chargements qui ne sont pas payés**. Celle-ci est déduite de la provision d'inventaire. Le solde constitue le rachat théorique.

A la NATIONALE-VIE, la valeur de rachat commercial est égale à une fraction croissante (92 % + 0,004 par an) du rachat théorique sans pouvoir être inférieure à 55 % de la provision d'inventaire.

Le rachat n'est possible, ici que 2 ans après le paiement de la première prime.

5 - AVANCES

Lorsqu'un contrat a une valeur de rachat (2 ans au moins), la NATIONALE-VIE peut consentir des avances qui, en général, sont limitées à 90 % de la valeur de rachat. A la différence de la réduction et du rachat, les avances ne sont pas réglementées et ne sont pas obligatoires pour l'assureur.

En se désaisissant d'une partie de la provision mathématique, l'assureur ne peut la faire bénéficier des intérêts prévus lors de l'établissement des tarifs. Pour compenser ce défaut de capitalisation, la NATIONALE-VIE demande une indemnité annuelle appelée "intérêts" dont le taux est de 8 %.

6 - TRANSFORMATION

Si une modification intervient dans sa situation, le souscripteur peut demander la transformation de son contrat par exemple : VIE ENTIERE en MIXTE. le calcul du nouveau capital tient compte de la provision mathématique de l'ancien contrat sans diminution.

$$\underline{\text{NOUVEAU CAPITAL GARANTI}} = \frac{\text{Provision Mathématique de l'ancien contrat}}{\text{Prime unique d'inventaire de la nouvelle combinaison}}$$

7 - GARANTIE COMPLEMENTAIRE : DECES ACCIDENTEL

La NATIONALE D'ASSURANCES-VIE propose à ses clients un doublement du capital en cas de décès accidentel (assurance contre le risque d'accident : ACRA) contre le paiement d'une surprime relativement faible (1,2 %). Le décès doit se produire au ^{plus tard} plutard 1 an après cet accident et être la conséquence de ce dernier.

VI - LE SERVICE COMMERCIAL

- A la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE, il est chargé :
- de la formation et de l'encadrement des agents
 - du recouvrement et du commissionnement des agents,
 - de la gestion commerciale ou service après vente.

1 - FORMATION ET ENCADREMENT

Les producteurs sont recrutés à partir du Baccalauréat et sont formés au niveau de la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE pendant 6 mois.

- le programme de la formation est axé sur :
- les aspects techniques de l'assurances-vie
- les aspects juridiques ou législation de l'assurances-vie
- les aspects commerciaux.

C'est sur ce dernier volet de la formation que l'accent est particulièrement mis notamment en ce qui concerne la vente-même des produits proposés à la clientèle.

En effet, un produit quelque soit sa viabilité sur le plan technique s'il n'est pas connu et compris par celui qui le vend, ne pourra pas faire une percée sur le marché où la concurrence devient de plus en plus rude avec la multiplicité des sociétés-vie. Il est d'ailleurs alloué à chaque producteur de la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE un quota mensuel de moyen⁴:

900.000 Frs CFA par année soit 15 contrats de 5.000 Frs CFA par mois et le contrat de travail liant la compagnie à l'agent est résilié si la production est inférieure à 5 contrats de 5.000 Frs par mois et ceci durant trois mois consécutifs.

Une rémunération conséquente est à la base de cette politique de souscription assez expansive.

2 - RECOUVREMENT ET COMMISSIONNEMENT :

Selon les différents produits vendus en grande branche, les assurés paient leurs primes mensuelles soit :

- par délégation de solde (fonctionnaires) soit
- par ordre de virement bancaire (professions libérales) ou
- par cession volontaire de salaire (employés du privé).

Tous les paiements se font par dé¹bit direct sur le salaire ou revenu des assurés.

Les paiements en espèces ou par chèque ne sont pas encouragés. Le service de la solde du Centre Peytavin envoie mensuellement à la compagnie un bordereau de paiement de tous ses assurés et ces renseignements sont saisis sur les fiches extra-comptables. Il y a souvent des non-prélèvements sur salaire si la quotité disponible est insuffisante (le tiers du salaire) mais une régularisation est effectuée sur les mois suivants au fur et à mesure. Le même procédé est suivi pour les cessions volontaires de salaire dans les différentes sociétés de la place. Les souscriptions à l'intérieur du pays sont effectués par des courtiers ou agents ^{agréés} agrés par la Compagnie et ce sont eux qui se chargent du recouvrement au niveau de leur localité en suivant le même procédé décrit plus haut.

Pour les ordres de virement~~x~~ bancaire, des avis de crédit sont envoyés à la NATIONALE-VIE au fur et à mesure des prélèvements sur les compte des assurés. A la fin de chaque mois, un bordereau récapitulatif de prélèvements mensuel des virements effectués est réclamé aux différentes banques.

Les primes d'assurances étant payable ~~d~~ d'avance, un problème de garantie peut se poser souvent si les provisions sont insuffisantes au niveau du compte et qu'un sinistre se serait produit.

Les producteurs sont commissionnés sur chaque affaire après le paiement de la première prime. Le taux de commission est fonction de la durée du contrat pour les produits de la grande branche, sauf la temporaire au décès pour laquelle il existe un taux fixe. Le producteur est intéressé durant toute la vie du contrat par un taux décroissant. La résiliation ou le rachat d'un contrat met fin aux commissions ultérieures à percevoir.

3 - GESTION COMMERCIALE OU SERVICE APRES-VENTE

Il occupe une place de choix dans le service commercial. En effet, il s'agit de maintenir les acquis du portefeuille, revendre de nouveaux contrats, être à la disposition de la clientèle sur d'éventuelles modifications de leur contrat (capital, durée) et les conséquences que cela entraînerait ; en un mot, conseiller le client.

Le but étant d'asseoir une clientèle stable et élargir celle-ci sous d'autres cieux par une information juste et judicieuse.

Il est chargé de la centralisation des polices après leur confection au niveau de la production et organise organisme leur remise aux clients.

C'est à ce niveau de jonction entre le service de la production et le service commercial qu'une amélioration doit être apportée puisqu'il n'est pas rare de voir un agent producteur perdre un client (résiliation) puisque ce dernier n'a pas reçu sa police depuis sa souscription et qu'un temps assez long s'est écoulé depuis lors.

VII - SERVICE COMPTABLE :

Le démarrage de la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE, sans reprise de portefeuille d'une société étrangère existante, avait facilité la mise en place d'un service comptable réduit à une seule personne. Vu l'effectif, le système OBBO de comptabilité par décalque et centralisateur, devait bien répondre aux préoccupations d'efficacité.

Cependant le développement rapide du portefeuille a fait sentir la nécessité d'une comptabilité plus détaillée et plus analytique.

En effet, la NATIONALE D'ASSURANCES-VIE a un projet très immédiat de mise en place d'une comptabilité classique avec des livres auxiliaires, divisionnaires et centralisateurs. La comptabilité couvre les domaines de la gestion quotidienne de la société (Recettes et Dépenses) et du personnel (Salaires).

Les recettes d'une société-vie qui débute ses activités sont principalement constituées par les primes versées par les assurés (les produits des placements étant encore très faibles) et sont comptabilisées à l'émission.

Elles comportent un aspect économique (le désaisissement par l'assuré d'une partie de ses avoirs), un aspect financier (les placements qu'effectuera la compagnie) et un aspect fiscal (les taxes de l'état prélevées).

Le caractère populaire de la grande branche ici que reflète le paiement mensuel des primes et leur faiblesse a amené la société à user de documents extra-comptables appelés "fiche comptable" qui permettent de suivre mensuellement l'acquittement des factures de primes de l'assuré.

En effet, à la souscription, la prime annuelle est débitée au client alors que les paiements ultérieurs sont portés mois par mois au crédit de la "fiche comptable" du client. Cette dernière sera utilisée par le service comptable pour établir le commissionnement des apporteurs d'affaires en liaison avec le service commercial.

./....

Un tel système conjugué avec la tenue régulière d'états de rapprochement bancaire devrait permettre une évaluation à tout moment du patrimoine de la société. La gymnastique que nécessite ces écritures, très nombreuses du reste, auxquelles il faut ajouter les quittances impayées ou retournées, les rachats ou avances a amené les dirigeants de la société à un changement d'option du système comptable.

Il faut dire que les avis de crédit qu'envoient les banques, n'étant pas toujours comptabilisés à temps, du fait de leur irrégularité dans leur acheminement à la société, le contrôle de gestion interne devient très difficile faute de documents comptables à jour.

Les décaissements (réglement de sinistre, avances, paie des salaires) sont comptabilisés au règlement ; les supports comptabilisés étant la note de sinistre et / ou l'ordre de paiement. Les opérations de rachat ou de résiliation sont comptabilisés comme les sinistres.

SINISTRES

<u>60 Sinistres</u>		<u>56.157 Trésorerie</u>	
:	:	:	:
x :	:	:	x
:	:	:	x = montant du sinistre
<u>6014 RACHATS</u>	<u>41 ASSURES</u>	<u>247 AVANCES SUR POLICÉ</u>	<u>774 INTERET DES AVANCES</u>
:	:	:	:
a :	: a 1	: a 2	: a 3
:	:	:	:

a = Montant du Rachat = A1 + a2 + a3.

La tenue de livres auxiliaires pour chaque type d'opérations (encaissements, décaissements) permettent de dresser la balance générale et l'établissement du bilan annuel.

C'est surtout au niveau de la circulation de l'information entre le service comptable et les autres services et la comptabilisation au jour le jour de toutes les écritures que naissent les principales failles au niveau de ce service. Elles seront vraisemblablement contournées avec le nouveau système comptable.

VIII - SERVICE DE LA STATISTIQUE ET DE LA REASSURANCE :

1 - STATISTIQUE

Les statistiques constituant la base technique de l'assurance, la NATIONALE-VIE a créé ce service dès ses débuts pour pallier l'insuffisance des données en vie sur le marché Sénégalais.

Certes, il existe au niveau du Comité des Sociétés d'Assurances, des données sur l'ensemble des primes-vie émises selon les années et les sociétés et les taux de croissance annuelle du marché de la Vie, mais elles sont insuffisantes dans la mesure où les sorties dans un portefeuille donné (rachat, résiliation) et la part cédée aux réassureurs constituent des éléments d'appréciation très importants pour une maîtrise effective d'un marché en constante progression.

Consciente de cette nécessité, la NATIONALE-VIE a adjoint au service réassurance la fonction de collecteur de statistiques avec comme objectif le dénombrement de tous les mouvements intervenus dans le portefeuille et leur raison : sinistre, rachat, avance, transformation, résiliation.

L'établissement de ratio de mouvement par nature serait alors tout aisé.

Deux principaux ratios sont déterminés à partir de ces informations :

- le ratio de cession et
- le ratio de la loi de chute selon les années.

Le ratio de cession ou volume des capitaux cédés en réassurance sur volume total des capitaux garantis permet de déterminer le poids des réassureurs sur l'ensemble du portefeuille de la Société. /sm

Un taux proche de 1 permettant de déceler une société faisant du fronting ou très dépendante.

Ce ratio peut permettre de moduler son plan de réassurance en fonction des différents traités et les résultats obtenus.

Le ratio de la loi de chute ou nombre de sorties par rapport aux souscriptions d'une année est d'une très grande utilité pour une politique de gestion tendant à une minoration des frais.

Les sorties (résiliation, rachat), s'effectuant au plus tôt après deux ans, ce dernier ratio permet ainsi de mieux maîtriser sa politique d'avant sur police et les frais à exposer sur une police quelconque, étant donné que sa durée de vie moyenne sera connue.

Cette importante mission confiée à ce service n'a pas été bien comprise au début et il se trouve bloqué ^{ici} faute de personne ; le Directeur Technique assurant l'intérim de ce service manque manifestement de temps pour s'en occuper convenablement.

faut pas exagérer !!

2 - REASSURANCE

La NATIONALE D'ASSURANCES-VIE a conçu son plan de réassurance avec les partenaires suivants :

- La Munich-Ré : 60% apéritrice
- La SCOR : 20%
- La CICA-RE : 15%
- L'AFRICA-RE : 5% (Siège à LAGOS).

Il faut remarquer la faible part de nos partenaires africains, qui disposent de cessions légales, mais également, le manque de diligence manifeste au niveau de l'AFRICA-RE, qui ne s'est jamais manifestée, bien qu'ayant été informée par la NATIONALE-VIE de sa naissance et de son désir de se conformer avec la législation.

*Il faut se lever tôt pour lire tout ce paragraphe sans souffler.
où est partie la ponctuation?*

./.....

Le problème entre institutions basées dans les pays anglophones et Francophones quant à leur coordination reste entier et appelle à une transformation des mentalités et des pratiques. Il faut souligner qu'avec la création prochaine de la Caisse Nationale de Réassurance du Sénégal, ces taux seront modifiés puisque la Caisse disposera vraisemblablement de cession légale.

La NATIONALE-VIE a négocié deux principaux traités avec l'apéritrice de son portefeuille :

- Un traité en quote-part pure en grande branche avec une conservation de 2.000.000 FRF CFA sur chaque police et
- Un traité en quote-part doublé d'un excédent de sinistre sur la conservation pour le groupe décès.

La réassurance est établie :

- soit à la prime commerciale : le réassureur reçoit une part proportionnelle de la prime originale à l'exclusion des taxes et des coûts de police.

EXEMPLE : LA TEMPORAIRE AU DECES.

- Soit à la prime de risque : Elle concerne généralement les garanties avec élément d'épargne. Ici le réassureur n'intervient qu'en cas de décès et non pour le paiement des capitaux aux échéances des contrats. D'où la nécessité de n'être intéressé que pour les capitaux sur risques.

EXEMPLE : LA MIXTE

Pour les risques aggravés, Ils sont étudiés cas par cas entre la NATIONALE-VIE et la MUNICH-RE dans un délai très bref pour rendre un service rapide aux clients. Le réassureur opère une détermination personnalisée du taux de surmortalité.

Un climat de confiance réciproque règne entre les deux parties, ce qui permet à la NATIONALE-VIE de pouvoir délivrer tout de suite une attestation d'assurance là où d'autres Compagnies attendraient l'aval de leur réassureur.

./....

Sur ce type d'affaires, le plein de la NATIONALE-VIE reste la même (32.000.000) FRANCS CFA.

Pour les risques exceptionnels, le traité de la NATIONALE-VIE couvre tous les contrats avec un engagement maximum théorique de 32.000.000 Francs CFA pour les Réassureurs.

Dans les cas exceptionnels dépassant la limite du traité, il est généralement fait recours à la réassurance facultative, au delà de ce maximum fixé par le réassureur, mais dans la pratique, c'est le même traité obligatoire qui régit les rapports entre la NATIONALE-VIE et la MUNICH-RE ceci s'expliquant surtout par cette confiance réciproque évoquée plus haut et la faiblesse de maximum du réassureur qui est déterminé par celui de l'assureur (20 fois plus).

IX - PROBLEMES RENCONTRES ET EBAUCHE DES SOLUTIONS

Comme énoncé au début de notre rapport, nous n'avons nullement la prétention ni les capacités de traiter d'une manière exhaustive de tous les problèmes rencontrés au cours de notre stage et de leur apporter des solutions miracles. Nous tenterons simplement d'apporter notre modeste contribution à ceux qui nous paraissent les plus importants.

Nous avons accordé ainsi une attention toute particulière à la structure organisationnelle de la Société et à l'exécution des tâches, le niveau du capital social et celui du développement de la Société, le Compte d'Exploitation Générale des exercices de 1985 à 1986 et les grandes tendances qui s'y amorcent quand aux avances sur polices et enfin le problème majeur du "suivi" entre le service de la Production et le service Commercial.

./.....

1 - STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

LA NATIONALE-VIE est dotée d'une Direction Technique et d'une Direction Administrative qui dépendent de la ^{Direction} Générale de la NATIONALE IARD.

Ce bicéphalisme institutionnel pose un problème de coordination et de collaboration, puisque la Direction Technique est l'interlocutrice privilégiée de la Direction Générale, et cela engendre une certaine dichotomie. La création d'une Direction unique coiffant ces deux dernières et servant d'intermédiaire entre la Direction Générale et celles-ci serait souhaitable.

Cette Direction - Tampon permettrait de résoudre les problèmes engendrés dans l'exécution même des tâches au niveau des différents services, dus essentiellement à une différence d'âge notable entre le personnel. En effet, si dans toute société, une Direction coiffe un service quelconque, les relations entre les différents services doivent être des plus saines et des plus franches pour la bonne marche du travail. Cet esprit de collaboration et cette conscience du travail bien accompli étant plus faciles à ^{insuffler} insuffler à un esprit "plus jeune" pour la Direction.

2 - LE CAPITAL SOCIAL

Pour une Société-Vie ayant un portefeuille de 2.000 polices environ, un capital social de 80.000.000 FRS CFA libéré seulement de moitié constitue en soi un danger potentiel pour son autonomie financière.

En effet, les capitaux permanents d'une Société étant constitués par le capital social, les réserves et les produits des placements, une plus grande importance de ceux-ci permettent d'effectuer des placements plus substantiels, un renforcement des engagements vis-à-vis des tiers, une plus grande force de négociation avec les Banquiers pour les taux de placement, et corrélativement une augmentation de la rétention de la Société, et par conséquent des fonds qui restent dans la Société et dans le pays. L'augmentation du capital social et sa libération totale s'avère plus que nécessaire.

./.....

3 - LES AVANCES SUR POLICES

En 1985, La Société venait de boucler son deuxième exercice plein et comme toutes les polices comportant un élément d'épargne avaient droit à une avance après cette période, il a été constaté une augmentation de celles-ci de 35% en 1986 par rapport à 1985.

Ceci s'expliquant par le fait que les assurés venaient ainsi effectuer un test sur le respect par la Société de ses engagements et sa solidité financière/.

L'exercice de 1987 n'étant pas encore bouclé, une estimation des montants consentis à ce jour et les prévisions laissent présager une diminution de celles-ci.

Ces avances allouées en 1986 n'avaient pas manqué de poser certaines difficultés, et dénotent de la nécessité de renforcer les fonds propres comme évoqué plus haut et l'importance du service de la statistique (qui n'est plus fonctionnel faute de personnel) pour une meilleure gestion du portefeuille.

Il y a un phénomène constant au Sénégal : les fêtes religieuses sont nombreuses et il y a une demande systématique par les assurés d'une avance lors de ces manifestations. Une réflexion au niveau national devrait être menée par l'ensemble des assureurs-vie pour une prise en compte de cet élément très important en émettant des polices-vie qui en tiennent compte.

4 - LE PROBLEME DU "SUIVI" ENTRE LE SERVICE DE LA PRODUCTION ET LE SERVICE COMMERCIAL

Le Service Commercial s'occupant du démarchage et de la remise aux clients de leurs polices d'assurance et la confection de ces dernières s'effectuant au niveau du Service de la Production, il nous a été donné d'observer de nombreux cas de demande de résiliation tout simplement parce que le client n'avait pas reçu sa police d'assurance alors qu'il avait déjà commencé à payer ses primes depuis quelques mois.

./.....

Le recouvrement étant effectué également par le Service Commercial et l'octroi des avances par le Service de la Production, une information permanente et réciproque entre les deux services permettrait un contrôle plus rapide quant aux paiements réguliers par l'assuré de ses primes avant l'octroi de cette avance et le remboursement de celle-ci.

L'étroitesse des locaux de la NATIONALE-VIE a entraîné un transfert du service Commercial à la Direction Générale distante de quelques centaines de mètres et cela a sans doute accru ces problèmes évoqués plus haut. En effet si les propositions d'assurance sont accumulées au niveau du Service Commercial pour être ensuite envoyées à la production, leur confection devient plus lourde d'autant que la frappe même n'est pas très rapide ; un envoi plus régulier éviterait ces retards.

Ces retards ont également une incidence négative sur les agents-producteurs eux-mêmes, puisque la non délivrance d'une police souscrite depuis un long temps entrave la possibilité de souscrire d'autres clients potentiels de la même société et la production elle-même s'en ressent ainsi que l'image de la société.

Le recouvrement des primes pour les cessions volontaires de salaires et les ordres de virement bancaire est effectué avec un retard du fait de l'absence d'une personne affectée à cette tâche ; le Chef du Service Commercial qui effectue parallèlement ce travail étant souvent plus préoccupé par d'autres tâches plus urgentes. La création d'une fiche pour chaque client et le pointage régulier de paiements au niveau du Service Comptable permettrait une meilleure maîtrise des données sur les avances à consentir aux assurés.

Le projet d'informatisation très prochaine de la Société aiderait sans doute au règlement définitif de cet important problème de coordination entre les deux Services.

./.....

X - C O N C L U S I O N

L'assurance-Vie entre progressivement dans la mentalité du Sénégalais moyen qui est désormais conscient de son impact social et économique. Ce qui lui vaut cette croissance et cette expansion rapide depuis les années Quatre Vingt.

En effet, là où la branche-Vie fait un taux de croissance annuel moyen de 46,38% entre 1983 et 1985, les autres branches en IARD marquent le pas et un certain tassement s'observe quand à la progression du chiffre d'affaires annuel, ceci s'expliquant sans doute par la morosité de l'activité économique nationale et internationale.

L'assurance-Vie est donc dans une période faste au Sénégal mais les assureurs-Vie ne doivent jamais oublier les déboires connus aux lendemains des indépendances dûs à une mauvaise politique d'information envers les assurés.

En effet, la concurrence doit être très saine et la formation des agents-producteurs prend toute son importance quant à une juste et véridique information des assurés. Le projet d'élaboration d'une table de mortalité pour le Sénégal qui est à l'étude depuis quelques années devrait être rapidement achevé et permettre ainsi aux Compagnies-Vie de la place, qui utilisent toutes les tables Françaises des années Soixante ajustées, de disposer de données plus objectives et ^{de} mettre fin à une injustice qui n'a que trop duré. *alors là!!!*

? Il est également, qu'une plus grande adaptation des produits vendus sur le marché aux réalités locales doit être apportée notamment en ce qui concerne les demandes d'avance lors des fêtes religieuses. En France, l'assurance contre la grêle existe puisque c'est une réalité locale. La confection d'un produit qui tiendrait compte de cette spécificité est très possible au Sénégal.

LA NATIONALE D'ASSURANCES-VIE, pour qui ces considérations au niveau national restent valables, doit, quant à elle, asseoir un réseau commercial encore plus dynamique pour une meilleure maîtrise des problèmes du recouvrement des primes d'assurance et d'une confection plus rapide des polices d'assurance.

Sa marge de manoeuvre sur le marché est très grande puisque disposant d'une très bonne réputation alliée à une gestion technique parfaite et un environnement très propice à son expansion.