

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEURE ET
DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
Université Abderrahmane Mira. Bejaia
Faculté Des Sciences Economiques, Commerciales et des
Sciences de Gestion**

Mémoire fin de cycle

Mémoire en vue de l'option du Diplôme de Master en
Science Economique

Option : Economie Monétaire et Bancaire

Thème

**La Pratique de la Bancassurance en Algérie Réalité
et Perspective : Cas CNEP-Banque AKBOU**

Réalisé par:

-MERRAD SIHAM

-TALAOUANOU NAWAL

Dirigé par :

Mr : AGGOUNE KARIM

Année Universitaire 2020/2021

Remercîment

Je remercie Dieu de m' avoir accordé des connaissances de la science et de m' avoir aidé à réaliser ce travail.

Je remercie également mon encadreur monsieur AGGOUNE KARIM pour ses conseils et pour m' avoir honoré en acceptant de diriger ce travail.

Je voudrai remercier l' ensemble des personnes de la CNEP Banque AKBOU, spécialement madame DJENKANE et Monsieur Chabane .

Je tiens à remercier tous les enseignants qui m' ont suivi durant ma formation.

Au terme de ce travail, je tiens à remercier chaleureusement et respectivement, tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à sa réalisation.

Dédicace

- ❖ A Dieu, pour la force qu'il me donne, et qu'il donne aux personnes qui m'ont aidé et soutenu.
- ❖ A mes chers parents, pour leurs soutiens et leur bénédiction.
- ❖ A mes sœurs Souad et Siliya
- ❖ A mon frère Oussama
- ❖ A mes amies, Nawal, Sabrina et Thinhinane
- ❖ A tous ceux que j'aime et tous ceux qui m'aiment

MERRAD Siham

Dédicace

- ❖ A Dieu, pour la force qu'il me donne, et qu'il donne aux personnes qui m'ont aidé et soutenu.
- ❖ A mes chers parents, pour leurs soutiens et leur bénédiction.
- ❖ A mon cher mari Akial Nahid
- ❖ A mes sœurs Souad, Lydia et Betitra
- ❖ A mon frère Nassim.
- ❖ A mes amies, Siham, Sabrina et Thinhinane moucha .
- ❖ A tous ceux que j'aime et tous ceux qui m'aiment.

Talaouanou nawal

Sommaire

Introduction générale	02
CHAPITRE I : approche théorique de la bancassurance	05
Section I : Définition et aperçu historique de la bancassurance	05
Section II : Les stratégies de la bancassurance	09
Section III : Les enjeux de la bancassurance	11
CHAPITRE II : Etat et fonctionnement de la bancassurance en Algérie	19
Section I : Fonctionnement et caractéristiques de la bancassurance	19
Section II : Le cadre réglementaire de la bancassurance en Algérie	26
Section III : L'état du marché de la bancassurance en Algérie	28
CHAPITRE III : La pratique de la bancassurance à la CNEP-Banque	36
Section I : Présentation de la CNEP –Banque et de la CARDIF EL Djazair	36
Section I : Les produits d'assurances commercialisé par CNEP-banque	48
Section III : La gestion des sinistres	58
Conclusion général	64

Introduction générale

L'un des changements les plus significatifs dans le secteur des services financiers depuis seulement quelques années est l'apparition et le développement de la bancassurance. Depuis longtemps, le monde bancaire est réservé aux opérations de crédit de dépôts et de gestion des systèmes de paiement et grâce à une déréglementation financière et suite aux concours, la banque a conçu de diversifier ses produits, pour garder sa place à vivre dans les marchés.

En Principe, outre leurs activités traditionnelles, les banques peuvent aujourd'hui offrir tous les services financiers à leurs clients, et devenant ainsi des supermarchés de la finance. Progressivement les banques ont créé des produits complémentaires liés aux comptes courants, tels que les cartes de paiement de crédit et de retraits, parmi ces récentes innovations l'intégration des produits assurantiels dans les opérations hors bilan de la banque. C'est ainsi que, durant les années 80-90, la distribution des produits d'assurance par l'entremise des guichets bancaires a commencé à se généraliser en Europe, et notamment en France, donnant naissance à un nouveau concept qui définit les divers rapprochements entre les banques et les assurances, connu sous le nom de bancassurance. Désormais, l'apparition et le développement de la bancassurance durant ces dernières années, constituent l'un des plus significatifs changements dans le secteur financier.

Mais ce terme ne recouvre pas uniquement une spécificité de la distribution. D'autres caractéristiques, d'ordre légal, fiscal, culturel et/ou comportemental doivent être intégrées au concept de la bancassurance. C'est en effet l'ensemble de ces caractéristiques qui peut expliquer les différences marquées de la bancassurance d'un pays à un autre. Alors qu'elle domine très nettement sur certains marchés, représentant plus de deux tiers du chiffre d'affaires en assurance de personnes, tel que le cas en Espagne et en France, d'autres marchés semblent ne pas l'avoir retenu comme modèle.

Ainsi le mot d'ordre de la bancassurance, est une voie de création de richesse dans laquelle les professionnels de la banque et de l'assurance devraient résolument s'engager pour financer le développement économique et social. Depuis 1988, l'Algérie évolue progressivement d'une économie administrée vers une économie de marché. Cette transition économique s'est par ailleurs accompagnée par de vastes réformes touchant l'essentiel du système bancaire et financier.

Dans ce cadre, la promulgation de la loi N° 06-04 du 20 février 2006 traduit la volonté et les efforts initiés par les pouvoirs publics pour relancer le secteur des assurances. Cette nouvelle loi a apporté un nouveau souffle à la profession d'assurance et bancaire en Algérie, en permettant notamment la distribution des produits d'assurance par l'entremise des guichets bancaires.

Problématique :

Les établissements de crédit doivent rester, aujourd'hui, à l'écoute de leurs clients et des marchés. Ceci du fait que la rentabilité est plus que dans tout autre secteur économique, la condition de leur développement. Le développement de la finance de marché fera perdre probablement aux banques de gros clients parmi les grandes entreprises. Pour faire face à cette pression concurrentielle, les banques vont recourir au développement des commissions et essayer de réduire les frais généraux.

La bancassurance apparaît comme un début de solution.

Il nous paraît judicieux de traiter la bancassurance à travers les raisons qui ont incité les banques à commercialiser les contrats d'assurance. Il est important de comprendre dans quel contexte et selon quelles logiques les banques ont été amenées à franchir la frontière traditionnelle séparant les activités de banques et d'assurance.

Notre travail essaiera donc à évaluer le potentiel du marché algérien en matière de bancassurance et de cerner les perspectives de développement de cette nouvelle activité dans les banques algériennes.

Notre travail s'articule autour de 3 questions fondamentales nous nous efforcerons de répondre :

- 1) Qu'est-ce que la bancassurance ?
- 2) Quels sont les avantages offerts aux participants à la réussite de ce modèle ?
- 3) Quels sont les facteurs clés pour vendre avec succès des polices d'assurance à travers un réseau bancaire ?

Aussi, nous prendrons le soin de répondre aux questions suivantes :

- 1) Comment s'applique la bancassurance en Algérie ?
- 2) Quels sont les aspects positifs de la prise en charge de cette activité par une banque algérienne ?
- 3) Quelles sont les perspectives de développement de la bancassurance en Algérie ?

Méthodologie de l'étude :

Nous avons arrêté une méthodologie qui s'articule autour d'une étude théorique qui reprend une synthèse des littératures économiques et financières en matière de bancassurance, les expériences des pays précurseurs et une analyse pratique de lancement de l'activité de bancassurance dans une banque publique algérienne en l'occurrence la CNEP-Banque.

Plan et structure du travail :

Le thème choisi « La pratique de la bancassurance en Algérie, réalité et perspectives » s'inscrit dans une volonté de percer les mystères d'une nouvelle activité qui semble être une innovation dans le système financier algérien vu tous les réaménagements qu'exige son développement.

Notre travail est scindé en trois chapitres :

Bancassurance, ses fondements et ses enjeux, elle est composée de trois chapitres :

- Le premier chapitre l'approche théorique de la bancassurance
- Le deuxième chapitre Etats et fonctionnement de la bancassurance
- Le troisième chapitre la pratique de la bancassurance

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

Chapitre 1

Introduction:

La banque et l'assurance sont deux secteurs longtemps séparés, on peut constater aisément aujourd'hui que la frontière qui les séparait a progressivement disparu avec l'apparition du modèle de la « bancassurance ».

Le Principe de base de la bancassurance consistait, au départ, à exploiter les réseaux bancaires pour commercialiser des produits d'assurance

Au fil du temps, sa progression a pris des proportions au point que les activités de la banque et l'assurance ne se distinguent plus. IL s'agit d'une démarche, à l'initiative des banques, de pénétrer le marché de l'assurance en adoptant des stratégies différentes.

Pour une meilleure compréhension de Ce concept, il apparait utile de présenter la bancassurance dans toute sa dimension à travers sa définition, son processus d'évolution dans le temps et son degré d'intégration dans certaines régions dans le monde ainsi que les raisons qui ont conduit au rapprochement des deux activités.

Section I: définition et aperçu historique de la bancassurance

Cette première section vise, pour l'essentiel, à présenter l'objet même de ce travail, et qui est la bancassurance.

Ce nouveau concept est apparu dans les années 70 en France puis, en Espagne dans les années 80, et ce n'est qu'à la fin des années 90 et début des années 2000 qu'il apparait dans plusieurs pays, notamment en Algérie suite à l'ordonnance de février 2006.

Dans un premier temps, nous donnerons un aperçu historique sur son évolution.

Dans un second temps nous tenterons d'expliquer ce que représente la bancassurance.

.1 Aperçu historique de la banque assurance :

Les premiers pays à ce lancer dans l'aventure ont été l'Espagne et la France, dans les années, 1970, les banques françaises ont dû faire face à un marché mur et très concurrentiel en matière bancaire .Les ACM (assurance de crédit mutuel) vie et IRAD en France obtiennent

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

leur agrément marquant ainsi l'histoire de l'assurance du crédit emprunteurs d'intermédiaire pour l'assurance du crédit emprunteurs et devenu eux-mêmes assureur de leurs propre clients de banque ils sont ainsi devenu les précurseurs de ce que l'on nomme aujourd'hui « la bancassurance ».

En 1973, la compagnie bancaire s'est doté d'une filiale vie (CARDIE) les banques populaires se sont lancées en 1978, suivi par BNP et société générale en 1980 alors que c'est en 1984, seulement que la loi bancaire permet au banquier de créer leurs filiales d'assurances détenant tout ou juste une partie du capital.

Plusieurs facteurs apparaîtront pour expliquer le développement de la bancassurance en France, tels que la densité des réseaux bancaires et leur proximité avec la clientèle, il faut noter aussi l'existence d'une fiscalité attractive mais qui connaît ces dernières années une réduction des privilèges, ajoutant à cela, la faiblesse des agents autonomes pour la vente des produits d'assurance et surtout la méfiance croissante des français face à leur système de prévoyance sociale et le non soutien à long terme du système de retraite.

En Espagne, la bancassurance a démarré en 1981, quand le groupe « Banco de Bilbao » acquiert une part majoritaire de la compagnie d'assurance et de réassurance4« Euroseguros sa »

En 1990, la loi Amato a autorisé les banques à obtenir des participations des sociétés d'assurance, c'est alors que la bancassurance a démarré sous la forme des accords commerciaux. En 1992, de nombreux accords ont été signés, les plus importants sont ceux de la Banco Hispano americano avec Generali, la Caixa avec Fortis, Aurora Polar et Axa, Banesto et AGF, enfin Banco Santander et Métropolitain life. L'année 1992 marque le commencement de la bancassurance en Belgique grâce au changement législatif.

En 1994, le marché a connu des taux de croissance en assurance les plus forts en Europe, ce développement est illustré par la création d'une structure de vente directe (joint-venture) annoncée en Novembre entre Direct line, qui est leader de la vente directe d'assurance Automobile en GB, filiale de la Royal Bank of Scotland, et la banque Espagnol Bank inter qui devrait aboutir au lancement de Bank inter Aseguradora Direct.

La bancassurance aux pays Bas a gagné des parts de marché significatives dans un marché concentré et compétitif, aujourd'hui elle détient 18%. C'est plutôt le comportement des clients qui a favorisé l'intégration croissante de l'offre d'assurance et de services financiers, ce qui a résulté plusieurs partenariats entre banque et assurance dont les plus connues sont Rabobank, ING (NMB Postbank).

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

En Asie, la bancassurance s'est développée très rapidement depuis le début du siècle, grâce à la dérégulation intervenue au Japon, aux Indes, en Chine et en Corée ainsi qu'aux facilités de pénétration offertes par la banque dans le monde rural.

En 2004, en Thaïlande, Fortis a signé un contrat avec Muang Thai groupe pour des affaires vie et non vie et par là-même a pris une participation de 25% dans Muang Thai Life Insurance. Fortis, qui cherchait à développer le modèle de bancassurance en Asie, avait déjà des partenariats en Malaisie et en Chine¹

En Amérique du Nord, la pénétration de la bancassurance est négligeable, même en assurance-vie, en raison des contraintes fortes de la régulation financière (interdiction pour les banques d'intervenir dans l'assurance aux États-Unis jusqu'à la modification Gram-Leach-Bliley Acte en 1999).

En Afrique, elle connaît aussi un essor prometteur, notamment en Afrique du sud et au sein de la zone CIMA, avec des groupes comme NSIA.

Dans les pays arabes, le Liban, le Maroc et la Tunisie ont été les premiers à initier le marché de la bancassurance grâce, notamment, à l'appui des bancassureurs français. Au Maroc, la bancassurance a fait son apparition à la fin des années 90, grâce à quelques banquiers et assureurs qui ont réussi à l'imposer sans aucun texte de loi pour l'encadrer. Il fallait attendre l'année 2003 et l'entrée en vigueur du code des assurances pour lui reconnaître l'existence.

Au Tunisie, c'est en 2002 que la bancassurance a fait ses débuts.

En Algérie, la loi N°06-04 du 20 février 2006 a introduit la mise en œuvre de la Bancassurance.

Au fil des années, une accélération remarquable est constatée dans le nombre et la taille des fusions-acquisitions entre les banques et les sociétés d'assurances.

En effet, les fusions et acquisitions, notamment entre des groupes multinationaux où dominants sur leur marché d'origine, ne sont plus exceptionnelles et constituent des instruments désormais presque banalisés de la mise en œuvre des stratégies des grands groupes².

Le concept actuel de la bancassurance est le résultat de trois phases successives et tient de plusieurs facteurs relatifs à la réglementation, au marché, aux réseaux de distribution et au

¹ NAGHKOUCHE, H, Op.cit, P10.

² NAGHKOUCHE, H, Op.cit, P11

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

degré d'équipement des ménages.

En premier lieu, l'intervalle 1975-1985 correspond aux pionniers. Les premières expériences de bancassurance reposaient sur la vente de services d'assurance directement liés aux services bancaires. Il s'agissait là d'une extension de base de l'activité constituée de produits élémentaires.

En second lieu, les banques ont développé des produits d'épargne liés à l'assurance vie. Ceux-ci étaient positionnés à mi-chemin entre les services bancaires et les services d'assurance.

Bénéficiant d'un régime fiscal avantageux, les produits d'épargne liés à l'assurance vie ont largement contribué à l'essor de la bancassurance, la conduisant à l'âge de maturité sur le cycle de vie du marché.

Aujourd'hui, la bancassurance entre dans une troisième ère où les structures évoluent de façon permanente. En effet, nous assistons à des accords entre banquiers, entre assureurs et réseaux de distribution. Nous assistons également à des alliances entre banquiers et assureurs ainsi qu'à l'intégration capitalistique intra.

.2 Définition de la bancassurance

Afin de comprendre le phénomène de la bancassurance nous procédons tout d'abord par la définition des deux acteurs qui la composent à savoir la banque et l'assurance.

D'un point de vue économique " la banque est le l'intermédiaire entre offreurs et demandeurs de capitaux et ceci en intercalant son bilan entre ces deux derniers, c'est l'intermédiation bancaire³".

Selon Mr Joseph Homard, l'assurance est "une opération par laquelle une partie, assuré, se fait promettre moyennant une rémunération (prime), pour lui ou pour tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur qui, prenant en charge un ensemble de risque les compense conformément aux lois de la statistique⁴".

Selon Alan Leach, définit la bancassurance comme étant "l'implication et la Participation des banques, des caisses d'épargne et des organisme de crédit immobilier dans la fabrication, le marketing et la distribution des produit d'assurance⁵".

Le dictionnaire de l'assurance de LIMRA, the Life Insurance Marketing and Research

³ DE COSSERGUES (S) : gestion de la banque du diagnostic à la stratégie, 3 ème édition, DUNOD, paris, 2002, P.2

⁴ COUILBAULT (F), ELIASHBERG (C) et LATRASSE (M) : les grands participes de l'assurance, 5 eme édition, L'ARGUS, Paris, 2003, p.49.

⁵ ALAN. A, Cité des bancassurances in practice, Munich, 2001, page 02.

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

association, définit la bancassurance comme étant " la fourniture des produits et services d'assurance vie par les banques et les organismes de crédit immobilier".

D'après le dictionnaire LAROUSSE, la bancassurance se définit comme la pratique d'opérations d'assurance par les banques.

En définitive, nous pouvons considérer d'après les définitions précitées, que la bancassurance consiste en la distribution (vente) des produits (contrats)d'assurance via les réseaux bancaires.

Section II : Les stratégies de la bancassurance :

Il ya une diversification de moyens, pour entrer dans la bancassurance. Le choix dépendra de la stratégie qui sera adoptée par les deux partenaires. Celle-ci est généralement prise en fonction de l'environnement aussi bien interne, qu'externe des deux entités ainsi, que les objectifs envisagés qui peuvent basculer d'une simple distribution de produits des partenaires à la volonté de contrôler totalement la nouvelle activité.

Les formes de stratégies qui sont le plus utilisées sont au nombre de quatre :

- La signature d'un accord de distribution entre la banque et une société d'assurance
- La création par la banque de sa propre filiale d'assurance ;
- Les stratégies de croissance externe ;
- La joint-venture.

.1 La signature d'un accord de distribution entre la banque et une société d'assurance :

Selon cette stratégie, la banque joue le rôle d'intermédiaire pour la société d'assurance. Cela est régit par un contrat qui stipule que les compagnies d'assurances peuvent écouler leur produit par le billet des guichets bancaires.

Ce partenariat donne l'avantage aux compagnies d'assurance, de jouir des infrastructures de la banque pour écouler leur produit et bénéficier d'un réseau de distribution sans avoir besoin d'investissement lourd. Quant au bénéfice de la banque, il consiste dans le prélèvement des commissions sur l'ensemble des produits vendus. On peut donc dire que l'objectif est à la fois, de permettre aux compagnies d'assurance un accès à une clientèle plus rentable, plus solvable et aux banques de bénéficier d'une rentabilisation grâce à son réseau de distribution⁶.

Ce nouveau processus permet d'éviter la prise de risque, une rentabilité plus rapide,

⁶ KEREN Vered, 1997, « La bancassurance », Edition Que sais-je ? France

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

plus efficace et permet aussi aux bancassurances, de profiter de l'expérience de leurs partenaires, pour apprendre l'un comme l'autre ce métier neuf et acquérir un savoir-faire en la matière.

Cependant, ce type d'accord n'est pas sans faille et cache certaines faiblesses. Premièrement, les contrats sont régis par les compagnies d'assurance. Deuxièmement, les banques sont contraintes de distribuer que les produits existants dans la gamme des produits des compagnies d'assurances avec lesquelles elles ont régité le contrat. Enfin, il peut exister des conflits entre les dirigeants des deux entités.

Cet accord de distribution est considéré comme étant un premier pas vers la bancassurance en attendant d'adopter des stratégies plus développées et plus efficaces.

.2 La création par la banque de sa propre filiale d'assurance :

C'est la forme de la bancassurance la plus engagée. A l'inverse de la première stratégie, celle-ci se met en place par la création d'une filiale d'assurance par la banque, exprimant ainsi, sa volonté de contrôler totalement et parfaitement cette nouvelle activité.

Cette stratégie permet à la banque d'avoir des rémunérations à la fois, en commissions et en dividendes et ne laisse aucune fuite vers d'autres entités, et lui permet aussi, de faire son propre choix en matières de produits à proposer à sa clientèle.

Cependant, cette stratégie présente certaines contraintes, car elle nécessite des investissements lourds, en capitaux propres et dans la formation du personnel afin de l'adapter à la maîtrise de cette nouvelle activité.

.3 Les stratégies de croissance externe :

Ces stratégies sont adoptées par les banques et les compagnies d'assurance qui veulent pénétrer le marché à partir d'un seuil d'activité très élevé.

Ces stratégies consistent dans la prise de contrôle d'une firme déjà existante, cette dernière peut conserver son statut juridique vu que son absorption et son intégration ne sont pas nécessaires. Mais ces stratégies peuvent aussi prendre la forme d'une fusion-absorption décidée comme un accord entre les deux entités qui donnera alors naissance, à une nouvelle entité et à la construction d'une firme de bancassurance qui fera de la recherche d'une synergie opérationnelle, l'une de ses préoccupations majeures.

.4 La joint-venture:

Cette stratégie consiste en la création d'une nouvelle société d'assurance dans laquelle une banque et une compagnie d'assurance se partagent les parts sociales. Ces stratégies peuvent s'avérer très efficaces pour dégager des synergies opérationnelles et éviter certains conflits quant à la culture et à la stratégie d'entreprise.

La meilleure stratégie de bancassurance dépend des forces et faiblesses de l'organisation existante et du choix du partenaire éventuel. La stratégie de création de filiale s'avère plus réussie que les autres, elle permet de consolider le développement de la bancassurance d'une manière plus efficace⁷.

SECTION III : Les enjeux de la bancassurance :

La bancassurance est une nouvelle approche qui apporte une utilité économique tant bien sur le plan macroéconomique que sur le plan microéconomique.

Le succès qu'elle a connu nous laisse dire qu'elle a, quelque part, servis- l e Consommateur, le banquier et l'assureur et voir même l'Etat.

A cet effet, nous allons tenter de présenter dans cette section les apports et limites de la Bancassurance pour les banques et compagnies d'assurances.

.1 Les enjeux de la bancassurance aux banques :

Ce paragraphe a pour objectif d'analyser les différents apports de la bancassurance pour les banques qui ont adhéré à cette nouvelle tendance, ainsi qu'à la limite qu'elles peuvent rencontrer.

.1.1 Les apports de la bancassurance pour les banques :

Les apports de la bancassurance aux banques peuvent être résumés dans les points suivants : la rentabilisation des ressources, la fidélisation de la clientèle, un moyen de diversification, l'appréhension complémentaire du temps, la sensibilité complémentaire du taux d'intérêt et le renforcement des fonds propres.

⁷ BAHMED Karima, 2012, « La bancassurance en Algérie cas de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou ».

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

.1.1.1 La fidélisation de la clientèle :

L'activité assurance permet à la banque d'augmenter le nombre de produits acquis par le même client, ce qui lui permet de renforcer sa marge bénéficiaire et d'augmenter l'attachement de sa clientèle à son réseau de distribution, ce qui sous-entend que plus les contrats souscrits augmentent plus la fidélisation du client est forte.

La recherche de la fidélisation de la clientèle n'est pas fortuite. En effet, il est moins coûteux pour la banque de fidéliser ces clients que d'en chercher à acquérir d'autres, qui lui reviendrait plus cher. Plusieurs études menées, ont démontré que les coûts en dépenses marketing sont plus faibles pour la fidélisation que pour ceux d'acquisition de nouveaux clients⁸.

S'ajoute à une bonne approche avec la clientèle par le billet d'une bonne qualité de service qui devient de plus en plus important, la satisfaction de leur besoin et le renforcement d'une confiance entre banquier assureur et son client. Ce qui va permettre d'augmenter sensiblement l'attachement et la fidélisation des clients envers leur bancassurance.

.1.1.2 Un moyen de diversification :

La banque voit dans la bancassurance un moyen de créer un nouveau flux de revenus et de diversifier son activité. La banque devient un fournisseur unique de services financiers, ou le client peut trouver réponse à tous ses besoins, qu'ils soient financiers ou d'assurance⁹.

Une appréhension complémentaire du temps :

Les périodes de souscription et de forte croissance, notamment dans la branche vie, pèsent lourd sur le bilan des assureurs qui sont appelés à verser des commissions très élevées. Les résultats commenceront à s'améliorer avec l'entrée des produits financiers des placements. Par contre, les périodes de charges et de produits sont opposées chez les banquiers avec un risque de défaillance de plus en plus grand à terme¹⁰.

.1.1.3 Une sensibilité complémentaire au taux d'intérêt :

⁸ DANIEL Jean-Pierre, 1995, « Les enjeux de la bancassurance », Edition de Verneuil, France, 2^{ème} édition.

⁹ CHEVALIER Majorie, 2005, « Analyse de la situation de la bancassurance dans Le monde », Edition Focus.

¹⁰ KEREN Vered, 1997, « La bancassurance », Edition Que sais-je ? France

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

D'un côté, la période d'inflation est plutôt favorable aux banques notamment, dans le domaine de l'octroi du crédit. En effet, le poids relatif des annuités dues par les clients, devient moins lourd du fait des revalorisations des revenus, ce qui encourage le client à demander de plus en plus de prêts pour financer surtout des acquisitions immobilières et pour maintenir leur niveau de vie. Ainsi, les périodes de reprise d'inflation sont propices à l'activité bancaire, elles permettent un accroissement du chiffre d'affaires qui va venir faire partiellement face à l'alourdissement des charges des banques.

Mais d'un autre côté, les périodes de désinflation causent un fort ralentissement et une stagnation de l'activité de distribution de crédit, une partie de la clientèle sera tentée de rembourser par anticipation leur prêt ou demander de négocier les taux.

.1.1.4 Le renforcement des fonds propres :

La plupart des stratégies de bancassurance passent, si ce n'est pas par une création d'une filiale ou une acquisition d'une compagnie d'assurance existante, par des prises de participations croisées entre une banque et une société d'assurance. Ces investissements en capital produisent des effets de levier très importants qui confèrent aux deux entités une plus grande capacité d'élargir leurs activités¹¹.

.1.2 Les limites de la bancassurance pour les banques :

Malgré ce qu'a été développé dans le point précédent en termes d'apports de la bancassurance aux banques, certains inconvénients et limites existent.

.1.2.1 La cannibalisation des produits bancaires :

Certains produits d'assurance peuvent se développer au détriment des produits bancaires de base. En effet, il peut y avoir un transfert des fonds déposés chez la banque dans les diverses catégories de comptes vers la compagnie d'assurance partenaire pour l'acquisition surtout des produits d'assurance vie.

Ainsi, les contrats d'assurance vie peuvent être achetés en utilisant les fonds détenus dans un compte à vue auprès de la banque. Certes, l'épargne serait moins volatile puisque les

¹¹ BAHMED Karima, 2012, « La bancassurance en Algérie cas de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou ».

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

produits d'assurance vie sont généralement à long terme, mais elle ne figurera plus dans la comptabilité de la banque ; ce qui provoquera, la diminution des capitaux gérés par cette dernière.

.1.2.2 Les risques sur l'image de la banque :

Les banques jouissent d'une bonne image de marque auprès de la clientèle, acquise grâce à la relation de proximité entretenue par les chargés de clientèle qui fournissent quotidiennement divers services aux clients à leur charge, allant du simple retrait jusqu'aux crédits immobiliers les plus importants.

Les banques sont soucieuses, car en cas de problème avec un contrat d'assurance acheté, le client considère que ce dernier a été acheté auprès de sa banque, alors, il se retourne directement contre celle-ci pour exiger d'elle le règlement, et comme les règlements dans ce cas sont pris en charge par les compagnies d'assurance ; la banque se trouve dans l'incapacité de rembourser à ses clients, par conséquent elle court le risque de les perdre.

.1.2.3 La formation du personnel :

Pour vendre les produits d'assurance, il faut un niveau nécessaire de connaissance. Donc, la banque doit investir pour la formation de son personnel dans cette nouvelle branche.

Cela lui permettra d'acquérir les compétences requises pour promouvoir la présentation et la vente des différents produits d'assurance. Tout cela n'est pas sans conséquence, car l'amortissement peut s'étaler sur plusieurs années, ce qui pourrait alourdir les charges qui pèsent sur la banque et affecter sa rentabilité.

En effet, les autorités de contrôle et de surveillance de l'activité assurantielle subordonnent l'autorisation de distribuer des produits d'assurance à l'obtention d'une carte professionnelle attestant du niveau de connaissances de son détenteur en matière d'assurance. Ainsi, le personnel est contraint de suivre un stage de formation approprié dont la durée varie d'un pays à l'autre, durant laquelle il est formellement interdit au stagiaire de présenter seul ou en son nom propre, des contrats d'assurance. Un contrôle de connaissance est prévu à la fin pour obtenir l'habilitation nécessaire.

.2 les enjeux de la bancassurance pour les compagnies d'assurances :

La bancassurance entraîne plusieurs avantages pour les compagnies d'assurance sans

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

qu'elle en soit démunie de certains inconvénients. Nous tenterons, ci –après, de dresser les apports de la bancassurance et ses limites pour les compagnies d'assurances.

.2.1 Les apports de la bancassurance pour les compagnies d'assurance :

Les apports de la bancassurance aux compagnies d'assurances sont nombreux. On peut

Les résumer dans les points suivants :

- L'accès à une large clientèle ;
- Une meilleure appréciation des risques ;
- Le renforcement des fonds propres ;
- L'amélioration de la rentabilité.

.2.1.1 L'accès à une large clientèle :

La bancassurance procure à la compagnie d'assurance, filiale ou partenaire de la banque, un accès direct à une clientèle plus large dont la fréquence des visites aux guichets bancaires, dépasse de loin celle des agences d'assurance, ce qui augmente les chances de souscription de nouveaux contrats d'assurance.

Les produits d'assurance proposés aux guichets de la banque bénéficient de l'image de marque de la banque, ce qui pourrait faciliter leur vente, car les clients ont tendance à penser que le produit d'assurance acquis, est aussi un produit de la banque dans la mesure où il a été acquis auprès de son guichetier, à qui il fait totalement confiance.

Le banquier qui connaît le mieux ses clients est plus apte à leur proposer les produits d'assurance qui leur conviennent le mieux au moment voulu. Dès lors, la compagnie d'assurance verra son chiffre d'affaire augmenté et sa rentabilité améliorée.

.2.1.2 Une meilleure appréciation des risques :

Les bases de données clientèle des banques sont d'une très grande importance pour la compagnie d'assurance, car elles lui permettront une meilleure connaissance des clients et en l'occurrence, une meilleure appréciation du risque assuré.

La bonne connaissance de la situation tant financière que personnelle de la clientèle permet la prévention de certains risques. En effet, les entreprises en mauvaise situation financière sont généralement plus sujettes à certains sinistres, notamment aux incendies. Car les difficultés

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

obligent ces entreprises à réduire, voire à sacrifier, les dépenses relatives à la prévention et à la maintenance, ce qui constitue une source d'aggravation des risques. Ces entreprises sont parfois tentées de frauder l'assureur, en lui faisant payer des indemnités sur des risques non assurés, notamment les incendies volontaires par lesquels l'entreprise tente de récupérer l'indemnité de l'assurance, faute de pouvoir dégager des résultats positifs.

.2.1.3 Le renforcement des fonds propres :

L'investissement en capital de la banque dans la compagnie d'assurance filiale ou partenaire produisent un effet de levier très important qui procure à la compagnie d'assurance une capacité de développement énorme de ses activités.

En dehors de l'effet de levier que procure la prise de participation croisée, la banque peut aider sensiblement la compagnie d'assurance durant les périodes de forte croissance par divers moyens et notamment par la souscription des titres subordonnées à durée indéterminée qui fonctionne exactement comme des obligations.

.2.1.4 L'amélioration de la rentabilité :

La compagnie d'assurance impliquée dans la bancassurance verra sa rentabilité s'améliorer, grâce à l'augmentation de son volume d'activité et la baisse des coûts de distribution, comme conséquence directe de l'utilisation du réseau de distribution bancaire.

La bonne sélection des risques, examinée en haut, contribue aussi à l'amélioration de la rentabilité.

.2.2 Les limites de la bancassurance pour les compagnies d'assurance :

Malgré ce qui a été développé dans le point précédent en termes d'apports de la bancassurance aux compagnies d'assurances, certains inconvénients et limites subsistent.

.2.2.1 Le traitement des sinistres et la sélection des risques

:

La différence de cultures commerciales dans la banque et la société d'assurance déjà développée précédemment peut conduire, d'un côté à une mauvaise sélection des risques notamment en IARD. Par exemple, le meilleur des clients de la banque, étant en possession d'une puissante voiture de sport et étant un adepte de la vitesse présente un très mauvais risque en assurance automobiles et le banquier ne pourra pas refuser de l'assurer ; de plus, il va même

Chapitre 1 : approche théorique de la bancassurance

chercher à lui offrir le meilleur des tarifs.

D'un autre côté, lors de la survenance des sinistres, le banquier a tendance à défendre son client et essaie toujours de faire payer l'assureur pour éviter des conflits avec son client. Et si le problème persiste, le banquier déclinera toute responsabilité à l'égard de la tournure qu'ont pris les choses et n'hésitera pas à mettre tout sur le dos de l'assureur.

.2.2.2 Le secret bancaire:

Dans le cadre de la bancassurance, la communication des informations sur la clientèle des banques à la compagnie d'assurance, qu'elle soit filiale ou partenaire de la banque, n'est pas compatible avec les exigences du secret bancaire. En effet, la banque doit avoir l'accord et le consentement de son client pour pouvoir communiquer des informations le concernant à des tiers.

De même, les fichiers informatiques contenant des informations nominatives ne peuvent être cédés à des tiers, quel que soit leur nature, sans avoir eu, l'accord de l'organisme de contrôle compétent. Le non-respect de ces dispositions est susceptible de sanctions pénales.

Néanmoins, certaines législations, à l'instar de la législation française, autorise les banques à communiquer, des informations, d'ordre général sur la situation financière de leurs clients. Jusqu'à ce jour, aucune banque n'est mise en accusation pour non-respect du secret professionnel lié aux opérations de bancassurance

.2.2.3 Le transfert du centre de décision :

Toutes les compagnies d'assurances qui travaillent avec le réseau de distribution bancaire dans le cadre de la bancassurance se plient aux exigences des banques. Ainsi, il ya une forte dominance du monde de distribution sur le fabricant. La compagnie d'assurance est tenue de fabriquer des produits selon les exigences et selon les critères arrêtés par son banquier distributeur.

Chapitre 1 :approche théorique de la bancassurance

Conclusion :

La bancassurance dans sa forme la plus simple est la distribution des produits d'assurance à travers, les canaux de distribution d'une banque.

La Bancassurance permet pour les banques, de mobiliser l'épargne et de fidéliser les clients en leurs présentant en plus des produits les plus adaptés à leurs besoins, le conseil et la bonne information.

Ce nouveau réseau de distribution est distingué donc, par l'avantage qu'il exploite les guichets bancaires pour la vente des produits d'assurance, ce qui facilite cette commercialisation, vu la bonne image dont bénéficient les banques, à côté du niveau de confiance qui existe entre les individus et leurs banquiers.

Chapitre 2

Introduction

Le concept de bancassurance, tel qu'il est généralement décrit comme assimilé aujourd'hui, est un service financier étendu composé de plusieurs éléments qui permettront son développement.

Le développement de la bancassurance nécessite certains efforts d'innovation de la part des compagnies d'assurance et des banquiers pour concevoir de nouveaux produits attractifs et bien documentés, mais son succès et son développement dépendent aussi des facteurs que les banques et compagnies d'assurance doivent maîtriser pour les optimiser.

La réalisation de la bancassurance en Algérie reste un facteur très difficile à réaliser pour plusieurs raisons. Dans le chapitre 2, nous présenterons dans un premier temps les facteurs clés de succès de la bancassurance, dans un deuxième temps, nous définirons le cadre réglementaire de la bancassurance en Algérie, et enfin, nous exposerons le statut des banques en Algérie.

Section I : le fonctionnement de la bancassurance

La bancassurance est née en Algérie selon la loi n°06-04 du 20 février 2006, cette loi permet aux banques de vendre des produits d'assurance à leurs guichets.

En raison de divers facteurs favorables à son développement, le secteur de la bancassurance connaît un grand succès. Ces facteurs peuvent être divisés en facteurs exogènes liés à l'environnement national et en facteurs endogènes liés au modèle de bancassurance lui-même.

L'objectif de cette partie est d'une part d'expliquer le fonctionnement de la bancassurance et d'autre part de définir les caractéristiques de la bancassurance.

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

.1 Fonctionnement de la bancassurance

L'objectif de ce paragraphe est d'expliquer le cadre juridique relatif à la bancassurance, ainsi que les procédures qui y sont adoptées.

.1.1 Cadre juridique

L'Algérie s'est ouverte à la bancassurance en vertu de la loi 06-04 du 20 février 2006, qui a autorisé la distribution des produits d'assurance par les banques, établissements financiers et assimilés. Il faut savoir que la bancassurance est une forme d'intermédiation qui permet à l'assureur, de distribuer ses produits par l'intermédiaire des banques. (Journal officiel de la république, 1995).

Les produits d'assurance concernés sont limités à cette liste :

- les assurances de personnes : accident, maladie, assistance, vie-décès et capitalisation ;
- les assurances crédits ;
- les assurances des risques simples d'habitation ;
- les assurances agricoles.

A partir de l'année 2008, la concrétisation de plusieurs accords de bancassurance en vue le jour :

- la SAA a noué des partenariats avec deux banques publiques : la Banque du Développement Local (BDL) et la Banque de l'Agriculture et du Développement (BADR) ;
- le group bancaire BNP Paribas, via sa filiale Cardif, s'est associé avec la CNEP-Banque pour créer une filiale commune dans la bancassurance ;
- la CAAT a noué un partenariat avec la Banque Extérieure d'Algérie et la Banque Nationale d'Algérie ;
- et la CAAR s'est associé avec le Crédit Populaire d'Algérie.

.1.2 Procédures de la bancassurance

La bancassurance désigne les différents modes de rapprochement entre les établissements bancaires et les sociétés d'assurance, cette fusion de ces deux entités a pour objectif de dégager des synergies commerciales. La bancassurance exprime donc, la volonté de la banque à pénétrer dans certains domaines de l'assurance, soit en fondant elle-même une société

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

d'assurance, soit en coopérant avec une société d'assurance, afin d'offrir plusieurs services dans des branches diverses. En Algérie, la bancassurance a émergé grâce à la compagnie d'assurance Cardif EL Djazair filiale de CARDIF SA et à la banque CNEP-Banque.

En effet, la compagnie d'assurance de Cardif EL Djazair s'est appuyée sur le réseau de la CNEP-Banque pour distribuer ses produits d'assurance-vie, et afin de commercialiser ces nouveaux services, les agents de la CNEP-Banque ont été appelés à inviter leurs clients, à l'occasion de chaque octroi de crédit garanti par une assurance-vie, à contracter ladite assurance auprès de leurs guichets, et à faciliter les formalités de souscription. L'assurance vie dans la CNEP Banque se fait sur la base d'un simple questionnaire santé et sans visite médicale.

Depuis la signature de cet accord entre Cardif et la CNEP-Banque, des actions similaires de formation intensive ont été lancées, qui ont concerné plusieurs collaborateurs, entre les différentes compagnies d'assurance et agences bancaires.

Les résultats de ces fusions n'ont pas tardé à porter leur fruit. En effet, plusieurs produits d'assurance ont commencé à être commercialiser par les différents canaux bancaires, comme l'assurance des emprunts et l'assurance décès et invalidité.

.2 les facteurs clé de succès de la bancassurance

La bancassurance ne se développe pas de la même façon partout, car les clés qui caractérisent son succès sont nombreuses, hétérogènes et parfois très surprenantes.

Dans cette partie, nous proposons de présenter les principaux facteurs clés qui caractérisent le succès de la bancassurance que nous distinguons en deux parties principales : les facteurs exogènes et les facteurs endogènes.

.2.1 Les facteurs exogènes

Les facteurs exogènes sont les suivants :

L'environnement, l'image des deux partenaires (banque et compagnie d'assurance) sur le marché, le comportement des consommateurs et le taux de pénétration de l'assurance.

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

.2.2 L'environnement

Le premier facteur qui caractérise ce succès est l'environnement du pays concerné :

L'environnement légal et fiscal. La réglementation appliquée à la bancassurance la prise par les autorités en vue de son développement, sont bien évidemment essentielles et influencent terriblement les conditions de succès d'un modèle de bancassurance dans un pays. Cet environnement légal et fiscal joue un rôle primordial voir même, décisif. Alors, sa favorisation ne peut être que bénéfique à l'évolution de la bancassurance.

Ensuite, les avantages fiscaux qui peuvent inciter fortement les consommateurs à investir dans un produit d'assurance vie ou retraite plutôt qu'un autre, favorisant ainsi l'épargne individuelle.

Enfin, les facteurs culturels et comportementaux, ces facteurs sont liés à la bonne image des banques, les relations développées avec leurs clientèles et la proximité des réseaux bancaire. On peut dire alors que soignée son image de marque et une bonne communication aide au succès de la bancassurance.

.2.3 L'image des deux partenaires sur le marché

La place que la banque et la compagnie d'assurance occupent dans la société et la façon dont elles sont perçues sur un marché, sont des facteurs essentiels, car une banque et une compagnie d'assurance qui bénéficient d'une bonne image, incitent ces clients à avoir une relation privilégiée et de confiance.

Ce qui signifie que plus la notoriété de la banque et de la société d'assurance n'est puissante, plus le rapport de confiance s'installe avec sa clientèle. Alors, pour favoriser leur

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

développement et leurs parts de marché, les banques et les compagnies d'assurance doivent travailler afin de soigner leurs images et avoir une forte crédibilité.¹².

.2.4 Le comportement des consommateurs

Ce facteur est extrêmement dépendant de la culture du pays et de l'habitude des consommateurs. Les goûts et les préférences des consommateurs dictent sérieusement leur choix. Il y a certaines populations qui ont l'habitude et la préférence de se rendre chez leur banquier ou leur assureur, pour discuter face à face de leur besoins financiers et leur désir en matière de produits.

D'autres consommateurs préfèrent se donner le temps et les moyens de comparer les produits, par exemple sur Internet ; leur choix de consommation est ainsi, uniquement dicté par leurs recherches.

A noter que l'usage des nouvelles technologies comme l'Internet est en fonction croisé avec le développement de la bancassurance. En effet, on constate que plus les consommateurs ont recours au moteur de recherche, moins la bancassurance arrive à se développer, à s'implanter et même le rapport de proximité avec le client diminue.

.2.5 Le taux de pénétration de l'assurance

Le taux de pénétration de l'assurance est une autre explication du succès fulgurant de la bancassurance dans certains pays. Il est donné par le rapport entre le volume de la prime vie et le produit intérieur brut et indique l'importance de l'assurance-vie au sein de l'économie d'un pays.

En effet, de grandes banques ou assureurs internationaux ont cherché à s'implanter dans des pays où le taux de pénétration de l'assurance était encore restreint. Elles ont su créer

¹² CHEVALIER Majorie, C. Launay et B. Mainguy, « Analyse de la situation de la bancassurance dans le monde », 2005 Edition Focus.

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

des alliances ou des partenariats avec des assureurs ayant une bonne connaissance des pratiques et besoins des consommateurs locaux, ou avec des banques locales dont le réseau était déjà dense et organisé.

Par ces accords, la bancassurance a pu s'implanter souvent à un coût réduit et avec une grande efficacité et rapidité .Le meilleur exemple est certainement l'Espagne mais également certain pays d'Amérique latine où les banques et assureurs étrangers ont un taux de pénétration très élevé. Beaucoup de pays d'Asie prennent également cette voie de développement¹³.

.3 Les facteurs endogènes

Les facteurs endogènes se rapportent au réseau de distribution et aux modèles retenus.

.3.1 Le réseau de distribution

Une implantation géographique structurée et dense du réseau bancaire est un élément de premier ordre pour parvenir au succès. Il est évident qu'un nombre important de points de vente, propre à apporter aux clients ou prospecter une proximité géographique et humaine, va faciliter les rencontres entre banquiers et consommateurs et donc permettre d'accroître les chances de vente. La proximité avec le client est une force qu'il ne faut pas sous-estimer, elle est un facteur fondamental à la mise en place de la relation, et donc de la confiance et de la Fidélité.

Ce dernier point est également à mettre en avant, puisque l'on peut considérer que les réseaux bancaires ont une « homogénéité » qui permet d'harmoniser les offres, les processus de vente, mais aussi de coordonner les campagnes de vente et d'imposer des normes liées à l'image¹⁴.

¹³ BALTI, OP.cit, P29.

¹⁴ TENSAOUT, OP.cit, p40.

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

.3.2 Les caractéristiques des produits d'assurance commercialisés

Le banc assureur « débutant » sur un marché commence généralement par la distribution de produits simples, standardisés et parfois même « packagés » avec les offres bancaires. Ces produits doivent être intégrés aux procédures de vente de la banque ainsi qu'à ses méthodes de gestion. Un alignement sur les produits bancaires facilite la vente des produits d'assurance vie par les réseaux bancaires.

Cependant, en raison de la forte similarité entre les assurances vie et les produits de dépôt, il faut rester vigilant afin que ces produits ne viennent pas se substituer aux produits bancaires mais réellement compléter l'offre déjà existante. Il s'agit là souvent d'un défi à la fois pour les vendeurs par la bancassurance assureurs mais cette étape doit intervenir lorsque les réseaux bancaires sont déjà familiarisés avec le concept d'assurance-vie et lorsque le marché est suffisamment mature pour accueillir des produits plus complexes.

.3.3 Les modèles retenus

Le modèle retenu dans la création d'une bancassurance est un facteur déterminant du succès de celle-ci. Il n'existe pas, en réalité, de modèle à suivre pour trouver l'alliance stratégique et assurer sa diversification, car chaque compagnie d'assurance et chaque banque doit chercher la formule adaptée à sa situation, à ses besoins mais aussi, à son environnement culturel et réglementaire.¹⁵

Les modèles sont différents selon les régions et les pays. Par exemple, en Europe, les modèles d'activités sont généralement très intègres. Ces modèles s'intègrent totalement ou partiellement la mise en place des structures uniques (système informatique, réseau de ventes ...). Ce qui permet souvent d'atteindre une efficacité accrue et de restreindre au point optimal les coûts de distribution. Tandis qu'en Asie, on trouve principalement des accords simples de distribution qui offrent une plus grande souplesse et une liberté dans les prises de décision et les choix

¹⁵ CHEVALIER Majorie, C. Launay et B. Mainguy, « Analyse de la situation de la bancassurance dans le monde », 2005 Edition Focus.

relatifs aux produits distribués.

Section II : Le cadre réglementaire de la bancassurance en Algérie

La vente des produits d'assurance doit être conforme à la fois, aux exigences du droit bancaire et celui des assurances. Néanmoins, la lecture attentive de la loi bancaire de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances, peut nous amener à mieux encadrer cette activité et en définir le contour et les possibilités de rapprochement entre banques et sociétés d'assurance en Algérie.

Dans cette section, nous essayerons de donner dans un premier lieu, un aperçu sur l'environnement algérien à l'ère des réformes économiques et dans un second lieu, un aperçu sur le cadre réglementaire régissant l'activité de la bancassurance.

.1 L'environnement algérien à l'ère des réformes économiques

Selon l'article 74 de l'ordonnance 03-11 du 26 août 2003, les banques peuvent prendre des participations dans des sociétés d'assurance existantes et même créer des filiales dans le respect des quotes-parts arrêtées par le conseil de la monnaie et du crédit (CMC). De même, les sociétés d'assurance, en leur qualité d'investisseur institutionnel, sont autorisées à investir et prendre des participations dans des banques existantes déjà ou dans de nouvelles créations.

Ces dispositions facilitent énormément le rapprochement entre les deux industries et encouragent d'avantage le développement de la bancassurance dont la prospérité dépend largement des liens capitalistiques noués entre la banque et son partenaire la compagnie d'assurance.

La loi n° 06-04 du 20 Février 2006 s'est ainsi fixée parmi ses objectifs de promouvoir la diversification et le développement de formes nouvelles de distribution d'assurance par le recours aux banques et aux établissements financiers et assimilés afin de promouvoir et

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

développer de nouveaux produits : des assurances de personnes et de capitalisation.¹⁶

.2 Le cadre réglementaire régissant l'activité de la bancassurance

Le décret exécutif n° 07-153 du 22 Mai 2007, fixe les modalités et conditions de distribution des produits d'assurance par les banques, établissements financiers et assimilés et autres réseaux de distributions. L'arrêté du 06 Août 2007 fixe les produits d'assurance pouvant être distribués par les banques, établissements financiers et assimilés ainsi que le niveau maximum de la commission de distribution.

Les produits d'assurance concernés sont relatifs aux branches :

- d'assurance de personnes accident, maladie, assistance, vie –décès, capitalisation;
- d'assurance crédits ;
- d'assurance multirisque d'habitation ;
- d'assurance obligatoire des risques catastrophiques ;
- d'assurance des risques agricoles.

¹⁶ Journal officiel de la république algérienne, 8 Mars 1995, Alger n°12.

Section III : L'état du marché de la bancassurance en Algérie

Les accords de coopération dans le domaine de la bancassurance en Algérie ont tendance à se généraliser entre les banques et les établissements financiers d'un côté, et les compagnies d'assurance de l'autre côté, notamment avec la signature des conventions, depuis la promulgation en 2006 de la nouvelle loi sur les assurances.

Dans cette section, nous essayerons d'énumérer les différentes conventions signées puis dans un second lieu, nous présenterons les perspectives de la bancassurance en Algérie.

.1 les conventions de la bancassurance conclues en Algérie

Les conventions signées en Algérie, depuis la promulgation en 2006 sont au nombre de six :

- le partenariat entre la CNEP-banque et Cardif –El-Djazair ;
- le partenariat entre la SAA et la BDL ;
- le partenariat entre la BEA et la CAAT ;
- le partenariat entre la CAAR et le CPA ;
- le partenariat entre la SAA et la BADR ;
- le partenariat entre la BNA et la CAAT.

.1.1 Le partenariat entre la CNEP-Banque et Cardif –EL-Djazair

Le premier accord a été conclu, entre la caisse nationale d'épargne et de prévoyance (CNEP-Banque) et la compagnie d'assurance Cardif –El-Djazair (filiale de BNP Paribas assurance). Cette coopération avait été rendue possible, suite à la signature de la convention algéro-française dans le domaine des assurances qui permet l'entrée des compagnies d'assurance françaises sur le marché Algérien et la réalisation de partenariats avec des compagnies algériennes ainsi que le

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

développement de diverses formes d'assurance.¹⁷

Ce partenariat, proposé par le Cardif Algérie à la CNEP-Banque, porte sur l'ensemble des produits que cet assureur a conçus et va concevoir pour le marché algérien. La CNEP- Banque s'engagera également à élaborer des produits spécialement conçus pour sa clientèle, principalement dans le domaine des produits de prévoyance et des produits d'épargne, assurance vie.

La distribution portera d'abord sur l'assurance des emprunteurs de la CNEP-banque (vie et invalidité, incapacité de travail et chômage) avant d'être étendue aux produits de prévoyance et d'épargne dont l'assurance décès, l'assurance de protection des comptes les produits d'assurance dommage liés aux crédits hypothécaires qui concernent l'assurance catastrophes naturelles et l'assurance multirisque habitation.

.1.2 Le partenariat entre la SAA et la BDL

La banque de développement locale (BDL) et la société Nationale d'assurances (SAA) ont signé, le 19/04/2008 un l'accord de partenariat de bancassurance. L'accord porte sur la distribution des produits d'assurance de la SAA via le réseau de la BDL. Le partenariat couvre les assurances des personnes (prévoyance, retraite complémentaire, décès...), les risques particuliers (multirisques habitation, l'assurance catastrophe naturelle), et enfin l'assurance agricole. Les produits d'assurance automobiles sont exclus de l'accord. La branche est jugée, pour l'instant, déficitaire.¹⁸ (RABHI Meziane, 2008).

La banque de développement locale s'engage ainsi, moyennant une commission, à vendre les produits d'assurances de la SAA, prévus par l'accord au niveau de son réseau composé de 250 agences. En fait, une partie de la prime, sur le produit, sera rétrocédée au profit de la BDL.¹⁹

¹⁷ BOUDEJA Nora, 26 Mars 2008, Partenariat entre la CNEP-banque et Cardif El Djazair,

¹⁸ RABHI Meziane, 13 juillet 2008, Partenariat entre SAA et BDL, Alger

¹⁹ Tiré du site (<http://www.djazairess.com/fr/liberte/93342>) le 06-03-2021

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

.1.3 Le partenariat entre la BEA et la CAAT

Le marché algérien de la bancassurance est en pleine effervescence. Les produits d'assurance de la compagnie algérienne des assurances (CAAT) seront désormais disponibles au niveau des guichets des agences de la banque extérieure d'Algérie (BEA), a indiqué le 15/06/2010 un communiqué commun de ces deux institutions. Cette opération qui s'inscrit dans le cadre du partenariat bancassurance entre la BEA et la CAAT, débutera dans un premier temps, au niveau de l'agence BEA Hassiba –Ben Bouali à Alger, avant d'être généralisée à l'ensemble des agences BEA prévues par la convention de distribution CAAT-BEA.

Les clients pourront acquérir, en un seul endroit, outre les produits bancaires, les produits d'assurance de personnes, tels que l'assurance temporaire au décès, l'assurance individuelle accidents, l'assurance groupe, l'assurance voyage et assistance, les produits de capitalisation ainsi que l'assurance multirisque habitation et enfin l'assurance des effets des catastrophes naturelles.²⁰

.1.4 Le partenariat entre la CAAR et le CPA

La CAAR et le CPA ont procédé le 01/07/2009 à Alger, au siège de l'agence CPA à Hydra, au lancement de leur partenariat qui porte sur la distribution de quatre produits d'assurance : l'assurance multirisque habitation, l'assurance contre les catastrophes naturelles, l'assurance temporaire décès et l'assurance-crédit²¹

.1.5 Le partenariat entre la SAA et la BADR

La banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) a annoncé qu'une cinquantaine d'agences pilotes vont intégrer la bancassurance parmi leurs activités. Ce nouveau service portera sur la vente, à travers les principales agences de la BADR implantées notamment

²⁰ Tiré du site [http://www.djazairess.com/fr/latribune/82\).le](http://www.djazairess.com/fr/latribune/82).le) 06-03-2021

²¹ Tiré du site [http://www.maghrebemergent.com/economie/algerie/46886-le-cpa-et-la-caar-entrent-en-partenariat-pour-le-paiement-electronique-des-primas-d-assurance.html\).le](http://www.maghrebemergent.com/economie/algerie/46886-le-cpa-et-la-caar-entrent-en-partenariat-pour-le-paiement-electronique-des-primas-d-assurance.html).le) 07-03-2021

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

dans les chefs –lieux de wilaya, des produits d’assurance proposés par la SAA.²²

Les produits concernés par cet accord touchent les produits d’assurances de risques agricoles ayant trait à l’incendie des récoltes, la grêle et les multirisques des serres, jeunes plantations ainsi que les différents types d’élevage, ont précisé le communiqué. Les assurances de personnes et de risque habitation sont également prévues dans l’offre de bancassurance proposée par la BADR²³.

.1.6 Le partenariat entre la BNA et la CAAT

La banque nationale d’Algérie s’est engagée à distribuer les produits d’assurance de la compagnie algérienne des assurances et de transport (CAAT) au niveau de son agence. L’opération a été généralisées à 24 autres agences de cette banque à la fin de 2010. Aux termes de cet accord «Bancassurance», la BNA s’engage à distribuer des produits d’assurances de la CAAT qui concernent les particuliers tels que l’assurance temporaire au décès, l’assurance individuelle accidents, l’assurance voyage et assistance, ainsi que l’assurance obligatoire des effets des catastrophes naturelles.²⁴

.2 Les produits distribués

Pour mettre en place une stratégie de bancassurance, des produits doivent être fondamentalement revus en prenant en considération la faible technicité du réseau il est nécessaire de lui fournir des produits simples et proches du service bancaire.

En effet, un produit banalisé, sur quel la comparaison des tarifs paraît aisée à l’assuré, peut s’acheter dans n’importe quel réseau. En revanche, les produits complexes nécessitent une approche plus technique de la vente avec des difficultés de comparaison pour les consommateurs. Le but vers quel devra tendre le concepteur du produit, est de le banaliser pour en sécuriser la vente par le réseau.

Par ailleurs, cette vente sera autant sécurisée si les produits sont proches du service bancaire. Les guichetiers auront l’impression de vendre des produits qu’ils ont l’habitude de vendre. Les

²² HADJAM, Zhor, 06 Mai 2010, Partenariat entre la SAA et la BADR, El Watan.

²³ Tiré du site [http://www.djazairess.com/fr/elwatan/158428\).le](http://www.djazairess.com/fr/elwatan/158428).le) 10-03-2021

²⁴ Tiré du site [http://www.djazairess.com/fr/horizons/14384\).le](http://www.djazairess.com/fr/horizons/14384).le) 10-03-2021

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

produits d'assurance sont distribués pas les banques qui agissent en qualité de mandataires des sociétés d'assurance.

Ainsi en Algérie, les produits de la bancassurance prévus par la nouvelle législation regroupent les branches suivantes : vie décès et capitalisation. Il s'agit de :

- l'assurance crédit ;
- l'assurance des risques simples d'habitation ;
- Les multirisques d'habitation ;
- L'assurance obligatoire des risques catastrophiques ;
- l'assurance de personnes : accidents, maladie, assistance ;
- l'assurance des risques agricoles

.3 Obstacles et perspectives de la bancassurance en Algérie

La mise en œuvre de la bancassurance en Algérie reste un élément très difficile à réaliseret cela est dû à :

- des obstacles d'ordre culturel : la connaissance de la majorité des algériens dans le domaine de la finance est moyenne, ce qui rend plus difficile de convaincre les clients d'acquérir les produits d'assurances sur la vie qui reste un sujet difficile à aborder.
- l'absence de communication entre la banque et les clients : cela est dû aux faiblesses des techniques de marketing et le manque de formation du personnel.

Cette stratégie peut s'avérer considérable et cela en mettant en œuvre plusieurs éléments qui doivent être pris en considération :

-La démonopolisation des assurances maladies et accidents de travail qui demeurent toujours sous le monopole de l'Etat par le biais de la CASNOS , cela afin de pouvoir donner un lancement à l'assurance vie par la commercialisation des produits de cette dernière ;

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

- Développer le réseau de distribution, le rendre plus efficace, car sa densité constitue une des richesses essentielles des banques
- Encourager les opérations communes entre les banques et les compagnies d'assurance afin de renforcer d'avantage leurs relations.
- Réfléchir aux aspects techniques et réglementaires relatifs à l'introduction et au développement de la bancassurance.²⁵

Après avoir présenté l'état du marché algérien de bancassurance, nous allons faire une comparaison du fonctionnement de la bancassurance en Algérie et en France, pays où la bancassurance est née.

La comparaison entre les deux pays en matière du fonctionnement de bancassurance se résume dans le tableau ci-après :

²⁵ s. MOUAS, 2009, « Les stratégies et les perspectives de la bancassurance en Algérie, cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou ».

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

Tableau n°1 : « Comparaison du fonctionnement de la bancassurance entre l'Algérie et la France ».

France	Algérie
La France est le premier pays à avoir connu la bancassurance en 1971.	L'Algérie a connu la bancassurance en 2006 mais la concrétisation n'a eu lieu qu'en 2008.
Les acteurs français utilisent la technologie d'implantation géographique là où les taux de pénétration de l'assurance sont faibles. Par exemple, CARDIF a créé son propre marché en Algérie pour promouvoir ses produits.	Le contrat de bancassurance entre la banque et la compagnie d'assurance algérienne est conclu à travers la distribution de produits d'assurance aux niveaux suivants : Comptoirs bancaires.
Le contrat de bancassurance entre la banque et la compagnie d'assurance algérienne est signé à travers la distribution de produits d'assurance aux niveaux suivants : comptoirs bancaires.	Ils y a un manque de communication entre les banques et le client, cela est dû à la défaillance de la technique de marketing. Les Algériens ont un manque de culture assurance.

Source : Etabli par nous-mêmes

Chapitre 2 : Etat et fonctionnement de la bancassurance

Conclusion :

On peut être sûr que la bancassurance n'en est qu'à ses balbutiements et son développement
Identifiez plusieurs obstacles.

Les pouvoirs publics doivent intervenir pour favoriser le développement de la bancassurance
Du point de vue de son utilité économique.

En plus des obstacles existants, les banques et les compagnies d'assurance pourront coopérer
davantage pour améliorer leurs performances, en tenant compte de l'environnement actuel.

Chapitre3

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

Introduction :

L'émergence de la bancassurance dans le domaine des transactions bancaires et financières a suscité la curiosité de nombreux pays et les a poussés à adopter cette activité. C'est notamment le cas en Algérie. En effet, les banques et les compagnies d'assurance ont conclu une série d'accords de coopération dans le domaine de la bancassurance. La promulgation de la nouvelle loi en 2006 a permis une coopération entre ces deux départements.

Ce chapitre est divisé en trois parties. Le rôle de la première partie est de présenter CNEP Banque et CARDIF EL Djazair. La deuxième partie présente les produits d'assurance CARDIF commercialisés par la CNEP-Banque. La dernière partie est consacrée à la gestion des sinistres.

Section I : Présentation de la CNEP -Banque et de CARDIF EL Djazair

La CNEP-Banque est un établissement financier spécialisé auparavant dans l'épargne, avant d'élargir sa gamme de produits en 2008 en introduisant un partenariat avec le CARDIF El Djazair qui est une filiale de BNP Paribas.

Sur la base des documents mis à notre disposition et les informations collectées, nous présenterons ci après la CNEP-Banque et le CARDIF El Djazair.

.1 Présentation de la CNEP-Banque

La caisse Nationale D'épargne et de Prévoyance Banque est spécialisée, depuis sa création en 1964, dans la collecte de l'épargne, des crédits immobiliers aux particuliers et le financement des promoteurs publics et privés.

Outre ses 206 agences d'exploitation et 15 directions régionales réparties à travers le territoire national, la CNEP-Banque est présente également au niveau du réseau postal pour l'épargne des ménages.

La caisse Nationale D'épargne et de Prévoyance Banque a été créée le 10 août

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

1964 sur la base du réseau de la caisse de solidarité des départements et des communes d'Algérie(CSDCA) a pour mission la mobilisation de collecte de l'épargne (héritage de l'établissement bancaire datant de la période coloniale française). La première agence de la CNEP a officiellement ouvert ses portes le 1mars 1967 à Tlemcen. Cependant, le livret d'épargne CNEP a été déjà commercialisé depuis une année à travers le réseau poste et télécommunication.

.1.1 Historique de la CNEP-Banque

Après avoir présenté la CNEP-Banque, nous donnerons un aperçu historique sur son évolution.

.1.2 Spécialisation de la CNEP-Banque dans l'ouverture des comptes sur livrets (1964-1970)

Durant la période de 1964à 1970, l'activité de la CNEP se limitait à la collecte de l'épargne sur livret, avec des prêts sociaux hypothécaires. Le réseau CNEP n'était constitué alors que de deux agences ouvertes aux publics en 1967 et de 575 points de collecte implantés dans le réseau poste et télécommunication.²⁶

.1.3 Financement de l'habitat (1971-1979)

Au mois d'Avril 1971, une instruction a chargé la CNEP de financer les programmes de réalisation de logements en utilisant les fonds du Trésor public. Dès lors, l'épargne des ménages va connaître un essor prodigieux, à la fin de l'année 1975, au cours de laquelle furent vendus les premiers logements au profit des titulaires de livrets d'épargne.

En 1979, 46 agences CNEP et bureaux de collecte étaient opérationnels.²⁷

.1.4 Elargissement de l'activité de crédit (décennie 80)

²⁶ Tiré du site www.cnepbanque.dz). le12.03.2021

²⁷ Tiré du site (http://www.cnepbanque.dz/fr/index_fr.php?page=historique).le14.03.2021

Chapitre 3 : la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

De nouvelles tâches sont assignées à la CNEP. Il s'agit des crédits aux particuliers pour la construction de logements et de financement de l'habitat promotionnel au profit exclusif des épargnants.

Au 31 Décembre 1998, 11 590 logements ont été vendus dans le cadre de l'accession à la propriété. La CNEP entreprit une politique de diversification des crédits accordés, notamment en faveur des professions libérales, des travailleurs de la santé, des coopératives de service et des transporteurs.

Le réseau CNEP s'agrandit, passant ainsi à 120 agences (47 agences wilaya et 73 agences secondaires).

Rappelons que de 1966 à 1988, il a été bénéfique que l'économie nationale algérienne soit fondamentalement régulée par la loi de planification économique centralisée de style soviétique. Toute la stratégie d'industrialisation du pays découle des objectifs contenus dans les différents plans de développement définis (trois, quatre et cinq ans).

Grâce au mode de paiement international de plusieurs milliards de dollars généré par les rentes pétrolières, le processus de financement des investissements prévus est devenu possible.

A partir de 1990, en raison de la chute brutale du prix des hydrocarbures (8 USD le baril) sur le marché mondial des matières premières énergétiques, l'économie nationale algérienne sera confrontée à une grave crise de la dette extérieure (estimée à 33 milliards USD).

Economie fortement tributaire des revenus pétroliers, l'Algérie va faire face à une grave crise multidimensionnelle (politique, économique, sociale, culturelle...etc.).

Sous l'impulsion des institutions monétaires et financières internationales de BRETTON WOODS, l'économie Algérienne sera soumise à l'application impérative d'un programme d'Ajustement structurel (P.A.S) de 1994 à 1998, avec pour objectif principal le rétablissement des équilibres macro-économiques et macro-financiers.

Une multitude de réformes économiques verront le jour et vont amener l'Algérie dans la mouvance des pays en transition vers l'économie de marché.

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

C'est dans ces circonstances historico économiques que l'économie algérienne va affronter de nouveaux défis dictés par de nouvelles contraintes à l'échelle internationale. C'est ainsi que naissent successivement les accords d'association et de partenariat entre l'Algérie et les pays de l'union européenne, (le principe de l'adhésion de l'Algérie à l'OMC).

L'Algérie en transition vers l'économie de marché se trouve dans l'obligation de soumettre ou souscrire son système productif national (les entreprises publiques, l'agriculture, le système financier et bancaire, l'industrie touristique, le tissu de PME-PMI ...etc.) À des normes de compétitivité internationales). Durant la décennie 1998-2008, un nouveau paysage bancaire et financier s'est dessiné en Algérie (maintien des anciennes banques publiques, création de nouvelles banques privées locales et d'autres filiales de groupes financier internationaux).

.1.5 CNEP-Banque grand collecteur d'épargne (1990)

Le 31 décembre 1990, la CNEP-Banque a atteint la première place en ce qui concerne la collecte d'épargne vu l'importance des montants des fonds sur les 135 agences et les 2652 bureaux de poste, la CNEP-Banque a pu collecter un total de 82 milliards de DA (dont 34 milliards de DA sur le compte épargne devises) et pour de ce qui est des prêts accordés aux particuliers ils représentaient 12 milliards de DA pour un total de 80 000 prêts à la même date.²⁸

.1.6 Changement de statut de caisse d'épargne à une banque (avril 1997)

Le 6 Avril 1997, la CNEP change de statut en obtenant son agrément en tant que banque, désormais, elle porte le nom de CNEP-Banque. Elle peut également effectuer toutes les opérations bancaires à l'exclusion des opérations de commerce extérieur.

.1.7 Repositionnement stratégique de la CNEP-Banque sur le financement de l'immobilier (mi-2005)

²⁸ Tiré du site (www.cnepbanque.dz).le17.03.2021

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

L'assemblée générale extraordinaire a décidé, le 31 mai 2005, de donner la possibilité à la CNEP-Banque de s'impliquer davantage dans le financement des infrastructures et activités liées à la construction notamment pour la réalisation de biens immobiliers à usage professionnel, administratif et industriel ainsi que les infrastructures hôtelières, de santé, sportives, éducatives et culturelles.²⁹

.1.8 Nouvelle orientation de la CNEP-Banque (28 février 2007)

L'assemblée générale ordinaire du 28 février 2007 relative au repositionnement stratégique de la banque décide d'autoriser au titre des crédits aux particuliers :

- . Les crédits hypothécaires prévus par les textes réglementaires en vigueur au sein de La banque.

- . Les crédits à la consommation.

Il a été également décidé d'accorder les crédits à titres prioritaire et principal aux épargnants, et à titre accessoire, aux non épargnants.

Concernant le financement de la promotion immobilière, sont autorisés l'acquisition de terrains destinés à la construction de logements et la réalisation de programmes d'habitat.

Les programmes éligibles aux financements sont ceux destinés exclusivement aux épargnants.

Elle compte parmi ses partenaires 35 des 100 premières banques mondiales, de nombreuses institutions financières parmi lesquelles des sociétés de crédit à la consommation, des filiales de crédit de constructeurs automobiles et des sociétés de distribution.

Elle a des sociétés communes avec des acteurs majeurs comme :

- Shinhan Financial Group, 2^{ème} banque de Corée : 180 000 assurés ;
- Cassa di Risparmio di Firenze, Italie : 250 000 contrats d'assurance vie, 1 million d'assurés en prévoyance ;
- State Bank of India, la plus grande banque en Inde : 1 million de contrats individuels, 6,5 millions d'assurés, 13 000 agences ;
- Magazine Luiza, importante chaîne de distribution au Brésil, lancée en 2007 avec

²⁹ Tiré du site (www.cnepbanque.dz).le 17.03.2021

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

la vente de produits d'extension de garantie dans 360 magasins.

.2 Présentation de CARDIF EL Djazair

CARDIF EL Djazair est une filiale de "BNP Paribas Assurance". C'est une société de droit algérien et agréée le 11 octobre 2006, au capital de 450 millions de dinars algériens au moment de sa constitution. Il s'agit d'une compagnie d'assurance spécialisée dans l'assurance vie. Elle a obtenu un visa du ministère algérien des Finances en février 2007. La particularité de CARDIF EL Djazair est qu'elle n'a pas de succursales, elle a commencé à distribuer ses produits à travers le réseau Cetelem (Cetelem Algérie) en Algérie. Un an plus tard, le 25 mars 2008, CARDIF EL Djazair a signé une convention avec la Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance « Banque CNEP » pour la commercialisation des produits CARDIF EL Djazair à travers le réseau bancaire CNEP.

CARDIF EL Djazair comporte sept (07) principaux départements :

- département commercial ;
- département de Marketing ;
- département des opérations et de l'Informatique ;
- département de comptabilité ;
- département de l'Actuariat ;
- département des ressources Humaines ;
- et département du Contrôle de gestion / Contrôle Internet.

CARDIF EL Djazair a signé trois (03) accords de partenariats avec les organismes suivants :

- . Cetelem Algérie ;
- . BNP Paribas ;

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

. CNEP –Banque³⁰.

.2.1 Présentation du partenariat

La Caisse nationale d'épargne et de prévoyance « CNEP-Banque » a signé le 25 mars 2008 à son siège, un accord de partenariat de bancassurance avec CARDIF, filiale de la banque française BNP Paribas Assurance. C'est le premier accord de bancassurance en Algérie, pour cinq (05) ans renouvelables par tacite reconduction.

Cet accord prévoit un partenariat global de bancassurance portant sur l'ensemble des produits d'assurance vie et non vie.

Dans un premier temps, seront distribués dans le réseau de la CNEP –Banque les produits d'assurance des emprunteurs de CARDIF associés aux crédits immobiliers de la banque. A terme, les deux partenaires envisagent de créer une filiale commune.

A travers ce partenariat, la CNEP –Banque bénéficiera non seulement d'une commission sur les encaissements des primes d'assurances ainsi que d'une participation au profit technique réalisé par CARDIF El Djazair avec la banque, mais aussi, du savoir-faire de CARDIF, leader mondial de l'assurance des emprunteurs, et CARDIF EL Djazair va bénéficier du large réseau de distribution de la CNEP-Banque étoffé de 211 agences et un portefeuille de clients qui dépasse les 3 millions et plus de 5 000 collaborateurs.

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de la modernisation et de l'amélioration des services proposés à une clientèle algérienne qui devient de plus en plus exigeante et répond à une demande potentielle importante en matière de protection, de prévoyance d'épargne qui répondent à des besoins nouveaux. C'est un axe stratégique important dans le développement futur de la CNEP-Banque.

.2.2 Organisation de la bancassurance au niveau de la CNEP-Banque

³⁰ Tiré du site (<http://www.vitae-assurancecredit.com/CARDIF-entreprise.html>).le 20.03.2021

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

Après la signature du partenariat, la CNEP-Banque à crée une « cellule Bancassurance » rattachée au président Directeur Général pour gérer et organiser les activités de la bancassurance.

Quatre acteurs interviennent dans l'organisation de la bancassurance au niveau de la CNEP-Banque, on trouve :

- l'agence ;
- le chargé de la bancassurance au niveau de chaque réseau ;
- l'agence chargée de la bancassurance « agence Hydra » ;
- et la cellule bancassurance.

.2.2.1 L'Agence

Des chargés de la clientèle au niveau de l'agence sont rattachés au directeur d'agence (relation hiérarchique). L'agence a des relations fonctionnelles avec son réseau chargé de labancassurance et avec l'agence de la bancassurance de Hydra Elle a pour missions de :

- vendre le produit d'assurance ;
- veillez au reversement des primes collectées à l'agence bancassurance Hydra selon la période arrêtée ;
- veiller au respect des procédures en matière de déclaration des sinistres et de formalisation des dossiers ;
- assurer le suivi des indemnisations ;
- et assurer les comptes rendus réglementaires (reportings réglementaires).

Chaque agence bancaire reçoit au moins deux fois par ans des animateurs commerciaux de la compagnie d'assurance CARDIF El Djazair pour superviser les chargés de la clientèle.³¹

.2.2.2 chargé de la bancassurance au niveau de chaque réseau

Au niveau de chaque réseau. Il existe des chargés de la bancassurance qui sont

³¹ (CNEP-BANQUE AKBOU)

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

rattachés au directeur du réseau. Ils ont une relation fonctionnelle avec la cellule bancassurance.

Les chargés de la bancassurance au niveau de chaque réseau ont pour mission :

- d’animer et de former les équipes commerciales des agences ;
- former les exploitants aux produits d’assurances, aux procédures de gestion et aux techniques de vente ;
- de veiller à la réalisation des objectifs commerciaux ;
- d’assurer les comptes rendus des ventes et sinistres ;
- et de participer aux actions marketing et commerciales engagées par la centrale.

.2.2.3 L’agence chargée de la bancassurance « Hydra » :

Cette agence a pour mission de :

- gérer les comptes recettes et dépenses de CARDIF El Djazair domiciliés à l’agence Hydra
- gérer le compte « commissions CARDIF » ;
- généraliser l’ensemble des primes collectées et procéder à leur reversement CARDIF El Djazair selon la procédure arrêtée ;
- recevoir les commissions sur assurance réservées par le CARDIF.³²

.2.2.4 La cellule bancassurance :

Le 21 mai 2008, la CNEP-Banque a mis sur pied une cellule bancassurance rattachée à titre transitoire au président Directeur Général de la CNEP-Banque. Elle est instituée en direction, qui précise le rattachement définitif dès la mise en place de dispositions prévues par l’accord de partenariat avec CARDIF El Djazair.

Elle a pour mission d’assurer d’une part, la relation avec les partenaires en bancassurance et de veiller d’autre part, à la gestion de l’activité bancassurance au sein de la banque.

³² (CNEP-BANQUE AKBOU)

.3 Réorganisation de la gestion de l'agence au sein de la CNEP-Banque

Les personnes en charge de la mise en place de la nouvelle organisation, ont pour rôle :

- d'organiser l'agence de façon à prendre en charge au mieux les besoins de la clientèle, et ainsi améliorer les résultats commerciaux ;
- de définir et délimiter les missions de chacun des intervenants en agence ;
- et d'introduire le contrôle de premier degré dans le traitement des opérations en agence, en scindant les processus.

Au point de vue de l'organisation, l'agence est séparée en deux parties appelées le front office qui sera la partie réservée à l'accueil de la clientèle et le back office qui sera réservé à l'usage exclusif des agents de la banque.

.3.1 L'organisation au niveau des agences (le front-office)

En front office, il faut s'assurer que les clients seront dans les conditions convenables à tout point de vue (confort et discrétion des opérations). Il regroupe l'ensemble des commerciaux de l'agence qui se partage en deux populations :

-le compartiment transactionnel ;

-et le compartiment commercial.

a- Le compartiment « transactionnel » : les clients peuvent venir en agence soit pour des opérations de caisse (retraits / versement) sur leurs comptes, soit pour des opérations plus complexes qui exigent du temps pour leurs traitement.

b- le compartiment commercial : son rôle est de confirmer rapidement que la banque dispose d'un produit donné et de recueillir les coordonnées d'un client de façons à pouvoir le rappeler et lui fixer un rendez vous.

Dans le compartiment commercial, on trouve : les chargés de la clientèle et les chargés de l'accueil et de l'orientation.

Les chargés de la clientèle : ils sont au cœur de la force de vente de l'agence. Ils ont pour mission de :

- Traiter toutes les demandes de la clientèle, et de répondre à leur question ;

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

- proposer les divers produits de la banque ;
- convaincre les clients en avançant des argumentaires de vente ;
- d'aider les clients à formuler leur demande et à la préciser et à constituer les dossiers ;
- s'assurer que les formulaires des clients sont bien remplis.

Leur rôle se limite toutefois pour une demande de crédit, à recevoir les dossiers de demande et vérifier la recevabilité.

Les chargés de l'accueil et de l'orientation : ils ont pour mission :

- la gestion des parcours des clients dans l'agence : information, orientation, mise en fil d'attente ;
- et la distribution des bordereaux, et listes des pièces nécessaires.

.3.2 L'organisation au niveau de la direction (Back office)

C'est la partie réservée aux agents de la banque pour le traitement des opérations. Il regroupe les compartiments qui prennent en charge des parties du processus qui ne nécessite pas la présence des clients, mais des vérifications qui prennent du temps et qui nécessitent des validations. Il se compose de quatre compartiments :

- le secrétariat des engagements ;
- le service des moyens de paiement et flux financier ;
- le service litige et événement ;
- et le service support.

.3.2.1 Le secrétariat des engagements

Le service back office du crédit prend en charge le traitement des dossiers de crédit après les avoir reçus des chargés de clientèle.

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

Son travail consiste à vérifier immédiatement la recevabilité des dossiers, et à contrôler les pièces constitutives. Ensuite, il contacte les chargés de clientèle pour recueillir leur avis sur le dossier présenté et leur faire les éventuelles remarques sur les qualités des pièces reçues et surtout, pour fixer ensemble, une date probable de réponses aux clients.

.3.2.2 Service des moyens de paiement et flux financier(M.D.P)

Ce service gère tous les mouvements de fonds entre l'agence et l'ensemble de ses partenaires à l'exception des opérations sur monnaie fiduciaire (billets et pièces) gérée par lecompartiment transactionnel exclusivement.

Il gère toutes les opérations sur cheque livrés, entre agences, avec les CCP, le trésor, les autres banques et la direction financière.

.3.2.3 Service des litiges et événements

Ce service recouvre les tâches qui relèvent habituellement du « recouvrement » et de la cellule juridique de l'agence. Il a pour rôle le traitement des successions du point de vue de la détermination des héritiers et de leur quote- part respectives

Il se charge aussi, des réclamations des clients (erreur d'imputation, erreur sur le montant).

.3.2.4 Service supports

Il se divise en deux parties :

-un sous compartiment : dont les missions principales consistent en la vérification de la conformité comptable, et l'exécution du budget de l'agence ainsi que du paiement des impôts, taxes et redevances de l'agence.

-un sous compartiment administration de l'agence : qui regroupe le secrétariat de l'agence, les relations avec la direction régionale (courrier, fourniture) ainsi que l'administration des moyens de l'agence, l'hygiène et la sécurité.

Section II Les produits d'assurance CARDIF commercialisés par la CNEP Banque

En novembre 2008, un programme de formation de collaborateurs était engagés au niveau de trois agences pilote (dont deux à Alger) et ce pour le lancement du produit assurance ainsi, que pour tester l'opérationnalité des procédures de gestion ce qui permettral'élargissement au reste des agences.³³

Actuellement, les trois produits commercialisés au niveau de la CNEP-Banque sont :

- l'assurance de l'emprunteur ;
- la CNEP totale prévoyance ;
- SAHTI.

.1 L'assurance des emprunteurs (ADE)

Nous définirons dans un premier temps, ce produit puis ses avantages.

.1.1 Définition de l'assurance des emprunteurs

L'assurance des emprunteurs « A.D.E » est un produit de CARDIF qui accorde une garantie de payement à la CNEP-Banque du montant du capital restant de l'emprunt, conformément au contrat d'assurance signé entre l'assureur et l'assuré.

Il existe deux formules : elle couvre le crédit en cas de :

Formule1 classique : il s'agit du décès de l'emprunteur assurés ;

Formule 2 : enrichi : il s'agit du décès et de l'Invalidité Absolue et Définitive « IAD » de l'emprunteur assuré. (Annexe n°1)

Tableau n° 1 : la nouvelle tarification est applicable aux nouveaux clients selon le type de prêt sollicité et ce conformément à l'avenant n°2 de la convention de distribution des produits

³³ (BANQUE –CNEP AKBOU)

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

d'assurance liant la CNEP-banque et CARDIF EL Djazair est détaillé dans le tableau ci-après :

Tableau 2 : la nouvelle tarification est applicable aux nouveaux clients selon le type de prêt sollicité et ce conformément à l'avenant de la convention de distribution des produits d'assurance liant la CNEP-banque et CARDIF EL Djazair

Type de crédit	Couverture	Taux de prime emprunteur principal	Taux de la prime Co-emprunteur ou caution plus de 40ans	Taux de la prime Co-emprunteur ou caution moins de 40 ans
Prêts bonifié (1%et 3%)	Décès seuls : 100%du crédit	0,037%	0,037%	0,029%
Prêts location vente (programme 65000logement)	décès seul : 100%du CRD	0,037%	0,037%	0,029%
Autres prêts immobiliers (y compris la location habitation à	Décès seul : 100%du CRD	0,045%	0,040%	0,029%
Offre enrichie (au choix du client)				
Décès +IAD : 100%du CRD+20%en cas de décès IAD accidentel		0,052%	0,042%	0,029%

Source CNEP-banque

.1.2 Les avantages du produit ADE

Quant aux avantages du produit ADE, nous distinguons les avantages perçus par la CNEP-Banque, ceux perçus par l'assuré et ceux perçus par le CARDIF El Djazair.

.1.2.1 Les Avantages majeurs pour la CNEP-Banque

Les avantages principaux tirés par la CNEP-banque dans le cas de l'ADE se résument dans les points suivants :

- la banque assure le remboursement du crédit accordé, en recevant le capital restant dû, encas de sinistre ;
- la distribution de ce produit lui permettra d'engendrer des revenus supplémentaires ;

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

- diversification des produits proposés à la clientèle ;
- tout cela apportera à la CNEP-banque une compétition sur le marché.

.1.2.2 Les Avantages pour l'assuré

Moyennant le paiement d'une prime mensuelle, la famille de l'assuré dispose du bien immobilier financé en cas d'un coup dur (décès ou invalidité absolue et définitive de l'emprunteur) En cas de sinistre il y'aura extinction de la dette en faveur de l'assuré.

.1.2.3 Avantages pour CARDIF El Djazair

Les avantages principaux tirés par le CARDIF El Djazair dans le cas de l'ADE se résument dans les points suivants :

- vendre ses produits d'assurance en partenariat avec la CNEP-Banque ;
- partage des résultats.

.2 CNEP Totale prévoyance

Le 01 juillet 2009, la CNEP-Banque lance sur le marché un second produit de prévoyance : CNEP Totale prévoyance élaboré avec son partenaire CARDIF El Djazair. Ce produit a été conçu pour garantir le versement d'un capital aux bénéficiaires en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive I.A.D du souscripteur.

Le produit CNEP Totale prévoyance a tout d'abord été lancé sur cinq (05) agences pilotes (dont 3 à Alger) avant d'être lancé dans toutes les agences de la banque sur tout le territoire national.

Il existe deux formules de protection :

-Formule 1 : il s'agit de l'assurance décès ou invalidité absolue et définitive IAD avec doublement du capital en cas d'accident. C'est une assurance couvrant les risques des décès et d'invalidité absolue et définitive quel que soit la cause, le capital garanti sera doublé en cas de décès ou IAD accidentels.

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

-Formule 2 : il s'agit de l'assurance décès, invalidité absolue et définitive IAD accidentels. C'est une assurance couvrant les risques de décès et IAD, survenus à la suite d'un accident.

.2.1 Les Clients pouvant adhérer à ce produit

Toute personne physique résidente en Algérie, âgée de 19 ans à 60 ans, titulaire d'un compte d'Epargne Logement LEL ou particulier LEP, ou d'un compte chèque auprès de la CNEP-banque, peut adhérer à ce produit.

.2.2 Processus de gestion du produit

Dans un premier temps, nous présenterons les modalités d'adhésion au produit total Prévoyance, ensuite, nous définirons le processus de sa gestion.

.2.2.1 Modalités d'adhésion au produit totale prévoyance

La CNEP totale prévoyance est une assurance adossée aux produits d'épargne. Ce produit est proposé par les chargés de la clientèle aux clients sélectionnés par ces ~~critères~~ Une notice d'information du produit total prévoyance est remis au client afin qu'il prenne connaissance des conditions d'adhésion. Si le client déclare être en bonne santé, cela lui permettra une adhésion d'office. Dans le cas contraire, il remplira un questionnaire médical de santé dont le dernier motrevient à CARDIF.

Le souscripteur peut choisir :

-les bénéficiaires (10au maximum) ;

-les quotes-parts des bénéficiaires du capital assuré, en cas de décès (le souscripteur à la possibilité de ne pas désigner de bénéficiaires, en cas de décès, la FRIDHA déterminera les bénéficiaires et les proportions de partage du capital). L'adhésion devient effective dès la signature du formulaire lorsque le client signe la déclaration de bonne santé, ou dès réception de la décision favorable de CARDIF El Djazair lorsqu'un questionnaire médical de santé a été renseigné pour la formule1 ; sinon l'adhésion est automatiquement effective dès signature du formulaire pour la formule 2. L'adhésion est conclue pour une durée d'une année

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

renouvelable par tacite reconduction pour la même période.

.2.2.2 Processus de gestion des primes

A la date de souscription, le client doit avoir un compte chèque pour permettre les prélèvements mensuels des primes ;

La CNEP-Banque verse les primes mensuelles échues facturées par CARDIF El Djazair. Cette dernière verse à son tour les commissions soit, 15% du montant des primes du mois et 5% du montant des primes du mois comme frais de formation et de marketing. (Annexe n°2)

Tableau n°3 : Les tarifs appliqués dans l'assurance CNEP totale prévoyance peuvent être résumés dans le tableau suivant :

CNEP totale prévoyance	Toute cause		Accidentel
	Adhérent	Conjoint	Adhérent
Capital assuré	500000	500000	1000000
Taux de prime	0,53%	0,045%	0.26%
Montant de la prime	250DA	210DA	130DA

Source CNEP-banque

Dans le cadre de ce produit, l'adhérent a le choix de souscrire soit à la formule toutes causes où la formule accidentelle à hauteur de 500 000 DA pour la formule toutes cause et 1000000 pour la formule accidentelle. Si ce dernier décide d'opter pour la première formule (toutes causes), il paiera alors 250 DA comme prime mensuelle et s'il décide de faire adhérer son conjoint, ce dernier aura une réduction de 15%. Par contre, s'il opte pour la seconde formule (accidentelle), dans ce cas-là, il paiera 130 DA par mois.

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

.2.3 Cessation de garantie

La garantie prend fin en cas de :

- décès ou invalidité absolue et définitive (réalisation du sinistre) ;
- résiliation à l'initiative de l'adhérent ;
- Au 70eme anniversaire de l'assuré pour la garantie décès ;
- Au 60ème anniversaire de l'assuré pour la garantie IAD ;
- non-paiement des primes d'assurance dans les 45 jours qui suivent l'échéance de la prime ;
- non renouvellement de l'adhésion par l'assureur dans les 30 jours précédant l'échéance annuelle de l'adhésion.

.2.4 Les avantages du produit CNEP Total Prévoyance

Quant aux avantages du produit CNEP-totale prévoyance, nous distinguons les avantages perçus par la CNEP-Banque et ceux perçus par l'assuré.

.2.4.1 Les avantages majeurs pour la CNEP-Banque

On peut résumer les avantages tirés par la CNEP-Banque dans les points suivants :

- l'élargissement de la gamme des services proposés à la clientèle ;
- la rentabilité de la banque ;
- la fidélité de la clientèle.³⁴

.2.4.2 Les avantages pour l'assuré

Pour l'assuré, le produit CNEP totale prévoyance est :

- un moyen de prévoyance et une couverture immédiate ;
- une solution pour mieux faire face aux aléas de la vie (se protéger et protéger les membres de la famille) ;
- une couverture qui permet d'envisager l'avenir sereinement ;
- une exonération des droits de succession pour l'assuré ou ses bénéficiaires

³⁴ (CNEP-BANQUE AKB0U)

.3 SAHTI

Le 27 janvier 2013, la CNEP-Banque lance sur le marché un troisième produit qui sera commercialisé sous le nom de **SAHTI**.

Ce produit est destiné à couvrir les adhérents contre les risques suivants :

- maladies graves (cancer) ;
- hospitalisation (suite à un accident ou une maladie), Hospitalisation chirurgicale (suite à un accident ou une maladie) ;

Les trois premiers jours d'hospitalisation ne sont pas pris en charge par l'assureur. Au maximum deux hospitalisations couvertes par année d'adhésion pour chaque assuré dans la limite de quinze jours d'indemnités par événement.

Le produit de bancassurance **SAHTI** a tout d'abord été lancé sur sept agences pilotes avant sa généralisation à travers l'ensemble des sièges d'exploitation de la banque sur tout le territoire national à partir du 1^{er} mars 2013.

.3.1 Les formules d'assurance

Le produit d'assurance **SAHTI** sera proposé à la clientèle sous deux formules :

-**FORMULE 1** : il s'agit d'une formule individuelle. L'adhérent est assuré seul dans le cas où il est âgé de moins de 65 ans au jour de l'entrée en assurance.

-**FORMULE 2** : C'est une formule familiale. L'adhérent et son conjoint sont assurés dans le cas où ils sont tous les deux âgés de moins de 65 ans au jour de l'entrée en assurance ainsi que les enfants mineurs de l'adhérent (âgés de moins de 19 ans).

Pour les formules 1 et 2, c'est une assurance couvrant les risques de maladie aggravée et d'hospitalisation (suite à un accident ou une maladie), hospitalisation chirurgicale. (Annexe n°3)

Les tarifs appliqués dans l'assurance SAHTI peuvent être résumés dans le tableau suivant :
Tableau n°4 : « Tarifs appliqué dans l'assurance SAHTI »

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

Age	Formule individuel	Formule familiale
19ans-50ans	245DA	875DA
51ans-65ans	750DA	1375DA

Source : CNEP-banque

Pour le produit SAHTI, le client a le droit de choisir l'une des formules suivantes : formule individuelle ou formule familiale.

Si le client décide de souscrire à la formule individuelle, la prime mensuelle versée est différente selon l'âge :

-s'il est âgé entre 19ans et 50ans, il paiera 245 DA ;

-s'il est âgé entre 51ans et 65ans, le client paiera 750 DA.

Si le client décide de souscrire à la formule familiale, la prime mensuelle versée est différente selon l'âge aussi :

-s'il est âgé entre 19ans et 50ans, il paiera 875 DA ;

-s'il est âgé entre 51ans et 65ans, le client paiera 1375 DA.

En cas de maladies graves, l'assureur procédera à un versement d'un capital unique de 500 000 DA, pour la formule individuelle et 300 000 DA pour la formule familiale.

Dans le cas d'une hospitalisation, l'assureur versera des indemnités journalières de 3000 DA/jour pour les maladies et les accidents, et 5000 DA/jour pour les interventions chirurgicales

.3.2 Prise d'effet des garanties :

L'admission est effective dès la signature d'un bulletin d'hospitalisation sous réserve de paiement de la prime d'assurance.

Les garanties sont effectives pour les affections et maladies dont la première constatation médicale intervient trois mois à compter de la date d'adhésion sauf pour les hospitalisations suite à un accident, la prise en charge est immédiate.

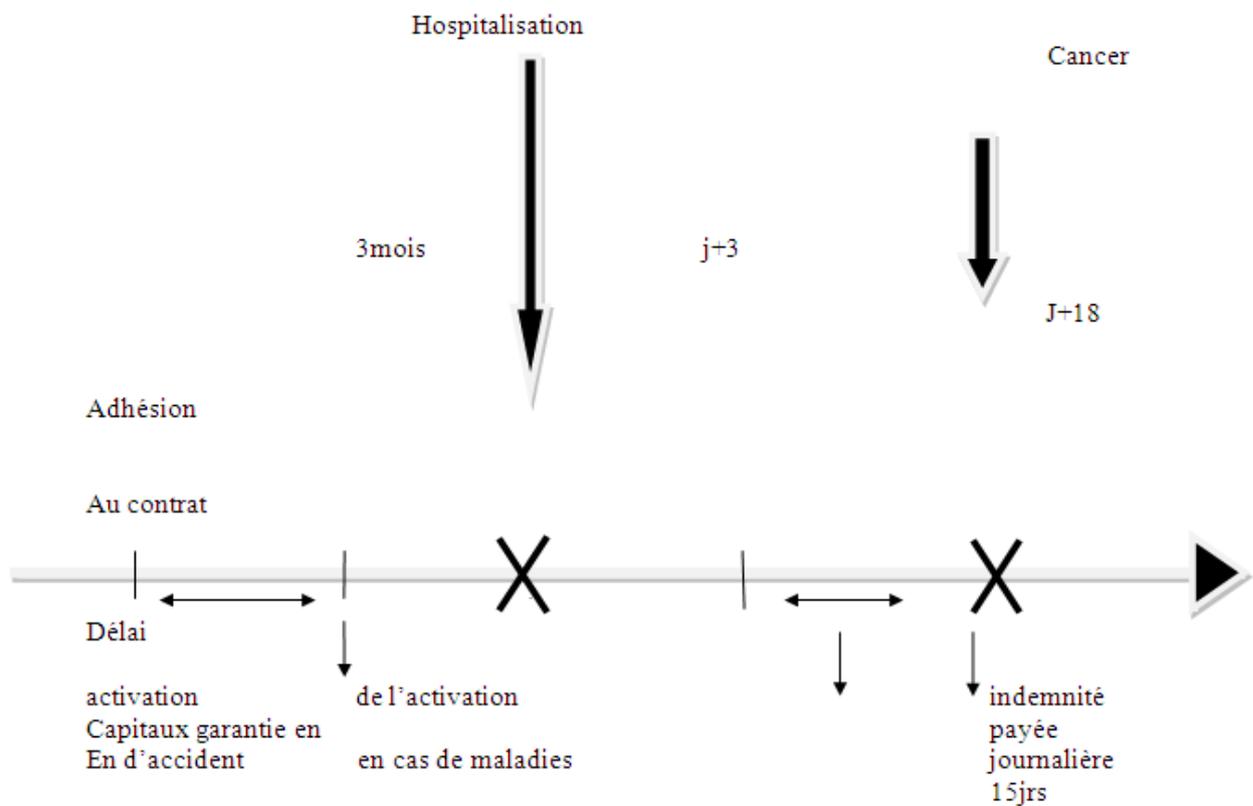
Le schéma suivant explique la procédure de paiement d'indemnités dans les cas d'une

Chapitre 3 : la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

hospitalisation d'un assuré cancéreux. (Annexe n°4)

Dans le cas du diagnostic d'un cancer, l'assureur assure le paiement d'une indemnité journalière que nous allons expliquer dans le schéma suivant :

Schéma n° :1 « Prise d'effet de garantie »



Source : CNEP-banque

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

Le client a le droit à deux indemnisations par année en cas d'hospitalisation.

Si l'hospitalisation est due à un accident, la prise en charge sera immédiate, et si celle-ci est due à une maladie, l'assureur la prendra en charge à raison de 3 mois après l'adhésion. Dans ce cas-là, l'assureur ne versera pas l'indemnisation des trois premiers jours d'hospitalisation. En d'autres termes, la prise en charge ne sera effective qu'après le 3^{ème} jour d'hospitalisation jusqu'au 18^{ème} jour, soit 15 jours en totalité.

Si l'adhérent fait une intervention chirurgicale, l'assureur versera 5000 DA par jours. Si l'adhérent fait une hospitalisation, l'assureur versera 3000 DA par jours.

.3.3 Cessation des garanties

La garantie SAHTI prend fin en cas de :

- non-paiement des primes d'assurance dans les 45 jours qui suivent l'échéance de la prime ;
- à l'échéance de prime suivant la clôture de compte chèque de l'adhérent ;
- à l'échéance de prime suivant le décès de l'adhérent ;
- suite à une résiliation à l'initiative de l'adhérent ;
- au 65^{ème} anniversaire de l'assuré ;
- pour les enfants de l'adhérent ; au 19^{ème} anniversaire ;
- mise en jeu de la garantie maladie aggravée pour l'assuré.³⁵

.3.4 SAHTI en bref

- d'une adhésion sans examen médical ;(annexe n°50)
- d'accompagner le client quel que soit son choix de traitement ;
- du versement d'un capital dès le diagnostic d'un cancer ;
 - à un tarif avantageux jusqu'à 50 ans ;
- d'une couverture immédiate en cas d'accident, des 90 jours en cas de maladie.

.3.5 Les exclusions réglementaires de ces produits

Pour les produits cités précédemment, il y aura un non-paiement de prestation si

³⁵ (BANQUE-CNEP AKBOU)

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

l'évènement assuré est le résultat de :

- conditions médicales préexistantes ;
- suicide, blessure volontaire ;
- guerres civiles ou étrangères, les mouvements populaires, les attentats, les actes de terrorisme ou sabotage ;
- actes criminels dont l'assuré est à l'origine ;
- les actes chirurgicaux illégaux ;
- la pratique des sports à titre professionnel, la pratique des sports aériens, de la plongée sous – marine, des sports motorisés, ou la pratique de tout sport nécessitant la participation d'un animal.

Section III : La gestion des sinistres

Dans le cas de la réalisation d'un sinistre pour lequel l'assuré est couvert, l'assureur gèrera le dossier y afférent en deux étapes :

- gestion des sinistres ;
- gestion des comptes.

.4 Le processus de gestion des sinistres

Le processus de gestion des sinistres est le suivant :

Le délai de déclaration du sinistre est de six mois à partir de la date de sa réalisation. La déclaration se fait par toute personne ayant un intérêt à le faire. L'agence remettra au déclarant un formulaire de déclaration de sinistre qui devra être dûment renseigné)

Ce formulaire est complété par l'agence et transmis immédiatement à la cellule Bancassurance qui en informera CARDIF El Djazair. S'il y a décès ou IAD, CARDIF El Djazair s'engage à payer le capital restant dû à la CNEP-Banque directement dans un délai n'excédant pas 72 heures. Pour le produit CTP, CARDIF El Djazair s'engage à traiter le dossier et à rendre la réponse dans un même délai. Elle notifie à la cellule bancassurance la prise en charge ou le refus d'indemnisation. Tout refus doit être dûment motivé, dans le cas d'un sinistre pris en charge, CARDIF ordonnera à l'agence bancassurance Hydra le transfert du montant de l'indemnité à l'agence concernée. Le délai de formalisation du dossier du

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

sinistre par l'ayant droit ou par toute personne ayant intérêt est de 09 mois après la déclaration du sinistre pour le produit (ADE), par contre pour la CNEP Totale Prévoyance, il est de 06 mois.³⁶.

En cas de sinistre, l'assuré doit fournir un dossier administratif.

.5 L'Assurance des Emprunteurs (ADE)

En cas de sinistre, le dossier à fournir doit comprendre les pièces suivantes :

En cas de décès

Dans le cas de décès, le ou les bénéficiaires devront présenter les documents suivants :

- la demande d'adhésion ;
- la convention de crédit ;
- le certificat de constat de décès (remplir par le médecin ayant constaté le décès indiquant la cause du décès) ;
- l'acte de décès (délivré par la commune) ;
- la copie de la pièce d'identité ;
- le procès – verbal d'enquête des autorités (en cas d'accident de circulation ou de mort suspecte).

En cas d'IAD

Dans le cas d'une invalidité absolue et définitive, l'assuré doit présenter les documents suivants :

- la demande d'adhésion ;
- la convention de crédit ;
- le certificat de constat de l'IAD (déclaration d'expertise de la commission d'assurance sociale) ;

³⁶ (CNEP-BANQUE AKBOU)

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

- la copie de la pièce d'identité ;
- le procès- verbal d'enquête des autorités (en cas d'accident de circulation).

.5.1 La Totale Prévoyance

Pour l'indemnisation dans le cas d'une assurance totale prévoyance, le dossier à fournir doit présenter des pièces telle que énumérées ci-dessous.

En cas de décès

Dans le cas de décès, le ou les bénéficiaires devront présenter les documents suivants :

- une copie du contrat ;
- une copie d'une identité de l'assuré ;
- des copies des pièces d'identité des bénéficiaires ;
- un certificat de décès rempli par le médecin ayant constaté le décès, en cas d'accident de circulation ou de mort suspecte, et le PV d'enquête ;
- Un acte de décès délivré par la commune.

En cas d'IAD

Dans le cas d'une invalidité absolue et définitive, l'assuré doit présenter les documents suivants :

- une copie du contrat ;
- une copie de la pièce d'identité de l'assuré ;
- un certificat médical du contrat d'IAD ;
- un procès-verbal des autorités relatant les circonstances du sinistre.

.5.2 SAHTI

Les demandes de prise en charge doivent parvenir en maximum 01 mois après la date de sortie de l'hôpital ou de diagnostic de la maladie en cas de maladie aggravée, sauf impossibilité dument justifiés, à l'agence CNEP-Banque de l'adhérent.

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

La demande de prise en charge doit être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

En cas d'hospitalisation

- un bulletin de séjour en milieu hospitalier délivré par le service d'accueil hospitalier ;
- un rapport médical délivré par le médecin traitant et un protocole opératoire en cas de chirurgie.

En cas de maladies graves (cancer)

- un rapport médical spécifiant le diagnostic et la date de début de l'affection ;
- un résultat d'analyse anatomopathologique (résultats de prélèvement) et un protocole thérapeutique.

Et dans tous les cas

- une copie d'une pièce d'identité nationale en cour de validité ;
- une fiche familiale si la demande de prise en charge concerne le conjoint ou les enfants mineurs de l'adhérent ;
- une copie de bulletin d'adhésion.

Après la réalisation du sinistre, CARDIF EL DJAZAIR s'engage à traiter le dossier du sinistre, et à rendre réponse avant 07 jours. Il notifie à la cellule bancassurance la prise en charge ou le refus d'indemnisation. Tout refus doit être dûment motivé, dans le cas d'un sinistre pris en charge, CARDIF ordonnera à l'agence bancassurance Hydra le transfert de l'indemnité à l'agence concernée.³⁷

.6 La gestion des comptes

Le processus de gestion des comptes se résume en deux étapes principales :

- transfert du montant de l'indemnité ;
- reversement de l'indemnité.

.6.1 Transfert du montant de l'indemnité

Le montant de l'indemnité de sinistre va transiter par le compte 362.9... ouvert à

³⁷ (BANQUE-CNEP AKBOU)

Chapitre 3 :la pratique de la bancassurance à la CNEP-banque

l'agence Hydra (129), avant d'être transféré, vers l'agence concernée par le sinistre qui sera ainsi logé dans le compte 369.9.

.6.2 Reversement de l'indemnité

Le reversement de l'indemnité dans le cas de total prévoyance, assureur des emprunteurset SAHTI est détaillé ci-après.

a) -CNEP Totale Prévoyance

Le montant est selon le cas :

-cas d'IAD : le versement est au compte du client ;

-cas de décès : le montant est versé soit au compte de bénéficiaire, soit au compte de client, si aucun bénéficiaire n'a été désigné. À ce moment-là, c'est la **FRIDHA** qui détermine les héritiers du capital assuré.

b) -Assurance des emprunts

L'agence bancassurance Hydra procédé au transfert du montant de l'indemnité à l'agence concernée par le sinistre qui sera ainsi logé dans le compte 362.978 indemnité sinistre ADE CARDIF

c)-SAHTI

Dans le cas de la réalisation du sinistre, l'indemnisation est versée au compte bancaire du client.

En ce qui concerne le produit bancassurance SAHTI, l'indemnité est versée dans le compte du souscripteur, si ce dernier est malhonnête, il ne remettra pas l'argent au concerné qui est l'enfant ou le conjoint dans la formule familiale.

Ainsi, si le bénéficiaire est mineur, son argent est versé dans le compte du tuteur, pour le produit bancassurance CNEP Totale Prévoyance.³⁸

³⁸ (BANQUE -CNEP AKBOU)

Chapitre 3

Conclusion

Avec l'ambition de développer le secteur de l'assurance en Algérie, le gouvernement a autorisé la commercialisation de produits d'assurance dans les banques algériennes depuis 2006.

La réforme du secteur des assurances vise à favoriser le développement des réseaux d'agences et à stimuler la rentabilité, le fonctionnement et la sécurité financière des entreprises.

Ainsi, il existe aujourd'hui plusieurs contrats signés par des banques nationales avec des compagnies d'assurance pour mettre en œuvre cette pratique. Après avoir signé un accord de partenariat en bancassurance en 2008 avec la compagnie d'assurance française CARDIF EL DJAZAIR, CNEP-Banque a inscrit la bancassurance comme un axe stratégique important de son développement futur et entend renforcer et maintenir sa position de leader de la bancassurance en Algérie, incl. Développe une gamme complète de produits d'assurance et renforce ainsi sa position de leader dans la banque de détail.

Conclusion générale

Conclusion générale

Après avoir partagé constats et réflexions sur la naissance de la bancassurance et sa situation actuelle, il semble légitime de se poser la question de savoir comment pourrait évoluer la bancassurance dans les années à venir.

Certains pays, où la bancassurance n'est pas à ce jour un modèle très présent, cherchent à analyser les raisons de cet échec et souhaitent désormais évoluer sur de nouvelles bases. Cette phase de rapprochement entre banques et assureurs a ainsi été tentée par des pays dits anglo-saxons comme les Etats-Unis et le Royaume-Uni ou comme l'Allemagne, qui n'ont jamais La récente croissance économique importante dans certaines régions du monde (Brésil, Russie, Inde, Chine, Afrique du Sud) indique également l'émergence de la bancassurance dans de nouveaux pays. Cette initiation peut être envisagée de différentes manières : comme un modèle global, ou comme une simple collaboration. Le degré d'intégration dépend d'abord de l'environnement local de chaque marché et des stratégies des acteurs, mais il ne peut à lui seul déterminer le succès de la bancassurance. De nombreux autres éléments et facteurs sont nécessaires à une intégration réussie. Selon l'interprétation actuelle, la bancassurance recouvre toute coopération entre des prestataires de services financiers n'appartenant pas à la même industrie.

Cependant, en raison de l'augmentation de l'interprétation et du changement de dimensions, ce concept est encore vague. Cela nous fait douter des perspectives d'avenir de la bancassurance et de ses limites vraiment réussies à imposer le modèle de bancassurance. Avec une dérégulation financière et/ou une prise de conscience des raisons de ce développement limité, les deux filières peuvent être en mesure de réaliser de véritables alliances.

La progression rapide et continue de la bancassurance aussi bien dans la branche vie que dommage, en Europe notamment, démontre son importance stratégique, tant sur le plan macro au point que son utilité n'est plus sujet de débat. Force est de constater que l'Algérie est loin de suivre les évolutions actuelles en matière de bancassurance.

La coopération dans la distribution, entre les banques et les compagnies d'assurance nationales, reste insignifiante nous prenons comme référence les expériences européennes.

Elle ne dépasse, guère, les simples souscriptions de polices d'assurance liées aux opérations bancaires de base dont la généralisation au niveau de toutes les banques n'est pas encore effective. Le retard immense accusé par les banques algériennes en matière de

Conclusion générale

bancassurance est dû principalement à des obstacles d'ordre culturel et, surtout, aux faiblesses des techniques de marketing.

Malgré la situation actuelle, la Banque d'Algérie pourra adopter une stratégie de bancassurance dont l'objectif est dans un premier temps, basé sur la coopération avec l'entreprise, de distribuer des produits d'assurance qui constituent un prolongement naturel de ses activités de base. Cette étape est souvent appelée « période d'apprentissage » et préparera la banque à une intégration efficace des produits d'assurance-vie. À la fin de la période d'étude, la banque de deuxième étape étendra sa gamme de produits à l'assurance-vie pour répondre à tous les besoins financiers des clients, se concentrer sur les services financiers mondiaux et démontrer son efficacité dans le monde.

L'expérience dans le domaine de la bancassurance à l'étranger peut servir de référence à la banque algérienne pour établir un modèle de bancassurance qui correspond le mieux à la situation réelle du pays.

Abriviation

ACM : Les Assurances du crédit Mutuel.

IARD : Incendie, Accidents et Risques Divers

CRM: Customer Relation Management.

CMC: Conseil de la monnaie et du crédit.

SAA : Société Algérienne des Assurances.

CAAT : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Transport.

CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et Réassurance.

BDL : Banque de Développement Locale.

BEA : Banque Extérieur d'Algérie.

CNEP-banque : Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance.

BADR : La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural.

CPA : Crédit Populaire d'Algérie.

BNA : Banque Nationale d'Algérie.

IRG : Impôt sur le Revenu Global.

CASNOS : Caisse nationale de la Sécurité Sociale des Non Salariés.

DGA : Directeur Général Adjoint.

OMC : Organisation Mondiale du Commerce.

ADE : Assurance des Emprunteurs.

IAD : l'Invalidité Absolue et Définitive.

LEL : Livret d'Epargne Logement.

LEP : Livre d'Epargne particulier.

CTP : CNEP Total Prévoyance.

Annexes

N°	Désignation
Annexe 01	Demande d'adhision a l'assurance des emprunteurs
Annexe 02	Demande d'adhision CNEP Totale prévoyance
Annexe 03	Notice d'information SAHTI
Annexe 04	Demande d'adhision SAHTI
Annexe 05	Déclaration de sinistre

Liste des tableaux

	Intitulé de tableau	
1	Comparaison du fonctionnrmrnt de la bancassurance entre l'Algérie et la France.	36
2	La nouvelle tarification est application aux nouveaux clients selon le types de prêt sollicité et ce conformément a l'avenant de la convention de distribution des produits d'assurance liant la CNEP-banque et CARDIF EL Djazair.	52
3	Les traifs appliqué dans l'assurances CNEP totale prévoyance peuvent etre resumés	55
4	Les traifs appliqué dans l'assurances SAHTI	57

Table des matières

Introduction générale.....	2
Chapitre 1	5
Introduction:	5
Section I: définition et aperçu historique de la bancassurance.....	5
.1 Aperçu historique de la banque assurance :.....	5
.2 Définition de la bancassurance.....	8
Section II : Les stratégies de la bancassurance :	9
.1 La signature d'un accord de distribution entre la banque et une société d'assurance :.....	9
.2 La création par la banque de sa propre filiale d'assurance :.....	10
.3 Les stratégies de croissance externe :.....	10
.4 La joint-venture:	11
SECTION III : Les enjeux de la bancassurance :	11
.1 Les enjeux de la bancassurance aux banques :.....	11
.2 les enjeux de la bancassurance pour les compagnies d'assurances :	14
Conclusion :	18
Chapitre 2	19
Introduction	19
Section I : le fonctionnement de la bancassurance	19
.1 Fonctionnement de la bancassurance	20
.2 les facteurs clé de succès de la bancassurance	21
.3 Les facteurs endogènes	24
Section II : Le cadre réglementaire de la bancassurance en Algérie.....	26
.1 L'environnement algérien à l'ère des réformes économiques	26
.2 Le cadre réglementaire régissant l'activité de la bancassurance	27
Section III : L'état du marché de la bancassurance en Algérie	28
.1 les conventions de la bancassurance conclues en Algérie	28
.2 Les produits distribués	31
.3 Obstacles et perspectives de la bancassurance en Algérie	32
Conclusion :	35
Chapitre 3	35
Introduction :	36
Section I : Présentation de la CNEP –Banque et de CARDIF EL Djazair.....	36
.1 Présentation de la CNEP-Banque.....	36
.2 Présentation de CARDIF EL Djazair	41

.3 Réorganisation de la gestion de l'agence au sein de la CNEP-Banque.....	45
Section II Les produits d'assurance CARDIF commercialisés par la CNEP Banque	48
.1 L'assurance des emprunteurs (ADE).....	48
.2 CNEP Totale prévoyance.....	50
.3 SAHTI	54
Section III : La gestion des sinistres.....	58
.4 Le processus de gestion des sinistres	58
.5 L'Assurance des Emprunteurs (ADE)	59
.6 La gestion des comptes	61
Conclusion.....	63
Conclusion générale	64
Abréviation	66
Annexes	67
Liste des tableaux	67
Bibliographie	70
résumé	72

Bibliographie

Ouvrage :

- ALAN.A, Cité des bancassurances in practice ,Munich,2001.
- DE COUSSERGUES Sylvie, Gestion de la banque : du diagnostic à la stratégie, Edition Dunod, 2002 ;
- ELIASHBERG Constant, COUILBANLT François, LATRASSE Michel, Les grands principes de l'assurance, 3 ème édition, l'Argus, 1997 ;
- BORDERIE Alain & LAFITTE Michel, 2004, « La bancassurance stratégie et perspective en France et en Europe », Edition revue banque, France.
- DANIEL Jean-Pierre, 1995, « Les enjeux de la bancassurance », Edition de Verneuil, France, 2ème édition.
- KEREN Vered, 1997, « La bancassurance », Edition Que sais-je ? , France.

Thèses et Mémoires :

- BAHMED Karima, 2012, « La bancassurance en Algérie cas de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou ».
- S.MOUAS, 2009, « Les stratégies et les perspectives de la bancassurance en Algérie, cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou
- BALIT, M., «le développement de la bancassurance en Algérie», université Abderrahmane Mira de Bejaïa, 2017
- TENSAOUT, K, Yousfi, K, « Commercialisation des produits assurantiels en Algérie », master en science économiques, Université de Bejaïa, 2013

Textes juridique et législatives :

- Ordonnance 95-07 du 25 Janvier 1995 relative aux assurances complété par la loi 06-04 du 20 Février 2006, journal officiel de la république algérienne n° 13 du 8 Mars 1995, Alger.
- Règlement n°95-06 du 19 Novembre 1995 relatif aux activités connexes des banques et établissements financiers, journal officiel de la république algérienne n°81 du 27 Décembre 1995, Alger.
- La loi n°06-04 du 20 Février 2006 relative aux assurances, journal officiel de la république algérienne n°15 du 12 Mars 2006, Alger.

Reuves et articles :

- BOUDEJA Nora, 26 Mars 2008, Partenariat entre la CNEP-banque et Cardif El Djazair, quotidien El Watan, Algérie, n° 5162.
- CHEVALIER Majorie, 2005, « Analyse de la situation de la bancassurance dans le monde », Edition Focus.
- Journal officiel de la république algérienne, 8 Mars 1995, Alger n°12.
- HADJAM, Zhor, 06 Mai 2010, Partenariat entre la SAA et la BADR, El Watan.
- Sigma n°5/2007, la bancassurance, tendances émergentes, opportunités et défis, Swiss, Re.

Sites web :

- www.memoireonline.com.
- <http://www.djazairess.com/fr/liberte/93342>.
- <http://www.djazairess.com/fr/elwatan/158428>.
- http://www.cnepbanque.dz/fr/index_fr.php?page=historique.
- <http://www.djazairess.com/fr/horizons/14384>.
- <http://www.maghrebemergent.com/economie/algerie/46886-le-cpa-et-la-caar-entrent-en-partenariat-pour-le-payement-electronique-des-primas-d-assurance.html>.
- <http://www.djazairess.com/fr/latribune/82>.
- <http://www.vitae-assurancecredit.com/CARDIF-entreprise.html>.

résumé

Ce travail a pour objet d'évaluer l'essor de la bancassurance en Algérie. Depuis 2008. Les banques et les compagnies d'assurance algériennes ont opté pour l'activité de la bancassurance en signant des conventions autorisant les banques à commercialiser des produits d'assurance depuis leurs guichets.

Ces alliances stratégiques ont permis aux deux parties de booster la vente des contrats d'assurance, de diversifier les activités et améliorer la concurrence. Toutefois, et malgré les efforts fournis, l'activité de bancassurance demeure très en retard par rapport à la CNEP en raison de certaines contraintes qui bloquent son envol.

Mot clés : bancassurance, convention, alliance, banque, société d'assurance