

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU  
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET  
DES SCIENCES DE GESTION  
DEPARTEMENTS DES SCIENCES FINANCIERE



## *Mémoire de fin de cycle*

*En vue d'obtention du diplôme de Master*

*Spécialité : finance et banque*

*Thème :*

*La promotion des produits d'assurance par le  
biais de la bancassurance*

*CNEP banque de TIZI-OUZOU*

*Réalisé par :*

❖ *SAADI Diana*

*Dirigé par :*

Mme HADDAD Madouda

Devant le jury composé de :

- ❖ Présidente Mme ASSOUS Nassima, UMMTO
- ❖ Examineur Mr SAM Hocine, UMMTO
- ❖ Rapporteur Mme HADDAD Madouda, UMMTO

Promotion2023

# *Remerciement*

*Nous tenons avant tout à remercier Dieu tout puissant de nous avoir donné la force et la volonté pour achever ce modeste travail.*

*Nous tenons à remercier particulièrement nos parents ; notre succès demeure de loin le fruit de leurs longues années de sacrifices et d'éducation.*

*Nos remerciements, accompagnés de toute notre gratitude, vont tout d'abord à notre encadreur Mademoiselle Haddad Madouda, pour nous avoir proposé ce sujet et dirigé notre travail avec sérénité.*

*Nos remerciements vont également à tous les responsables de la CNEP-Banque de la wilaya de Tizi-Ouzou en particulier au chargé de la bancassurance, madame Bessassi Lynda pour sa disponibilité malgré ses multiples occupations, ainsi qu'aux clients interrogés pour nous avoir consacrés quelques instants de leur temps, sans lesquels ce travail aurait été impossible à réaliser.*

*Nous voudrions aussi témoigner toute notre reconnaissance aux membres de jury, d'avoir accepté d'évaluer notre travail.*

*Diana*

## *Dédicace*

*Je tiens à remercier chaleureusement et respectivement, tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de mon mémoire de fin d'étude.*

*Je dédie ce travail aux personnes les plus chers :*

*Mes chers parents*

*A la mémoire de mes grands parents*

*Mes sœur Lynda, Safia, Sonia, Naima*

*Mes frères Rabah et Menad*

*A mes adorables neveux et nièces*

*A ma chère AssiaBelmadani*

*Diana*

# **Liste des tableaux et figures**

## Liste des tableaux et figures

---

### Liste des tableaux :

Tableau N°01 : l'historique de la bancassurance à l'échelle internationale.....	11
Tableau n°02 : les différentes banques et établissements financiers en Algérie.....	17
Tableau N° 03 : Les différentes compagnies d'assurance.....	23
Tableau N°04 : « comparaison du fonctionnement de la bancassurance entre l'Algérie et la France » .....	60
Tableau n° 05 : Taux maximums de commissions reçues par les banques sur chaque produit : .....	66
<b>Tableau N°06 : L'évolution de la CNEP-Banque.....</b>	<b>71</b>
Tableau N°07 : les produits distribués par CARDIF.....	77
Tableau N°08 : les modes de tarification .....	83
Tableau N°09 : les capitaux assurés pour la première formule du produit CTP.....	85
Tableau N°10 : les capitaux assurés pour la deuxième formule du produit CTP.....	86
Tableau N°11 : « tarifs dans l'assurance » .....	88
Tableau N°12 : Les garantis du produit SAHTI.....	88
Tableau N°13 : garanties offertes.....	91
Tableau N°14 : client assure dont l'âge est de 16ans a 70ans.....	93
Tableau N°15 : coefficient de la prime d'assurance .....	93
Tableau N° 16 : calcul de prime pour l'option familiale.....	94
Tableau N°17 : Les produits d'assurance les plus connus .....	102
Tableaux N°18 : Répartition de l'échantillon par types de produits bancassurance souscrits	107
<b>Tableau N°19 : La satisfaction des besoins des clients banc assurés par le personnel de la CNEP-Banque .....</b>	<b>109</b>
Tableau N°20 :Les améliorations que la CNEP-Banque devra apporter en matière de bancassurance.....	111

## Liste des tableaux et figures

---

### ***Liste des figures :***

Figure N°01 : organigramme de la Direction Générale de la CNEP-Banque .....	<b>72</b>
Figure N°02 : organigramme de la direction régionale.....	<b>73</b>
Figure N°03 : organigramme d'une agence A .....	<b>74</b>
Figure N°04 : organigramme d'une agence B.....	<b>75</b>
Figure N°05 : organigramme agence C.....	
Figure N° 06 : Les canaux de distribution des produits d'assurance .....	<b>101</b>
Figure N°07 : Le degré de connaissance de la bancassurance .....	<b>102</b>
Figure N°08 : La sollicitation des clients à la souscription d'un contrat d'assurance par la CNEP-Banque .....	<b>103</b>
Figure N°09 : la souscription des clients d'un contrat d'assurance auprès la CNEP Banque	<b>104</b>
Figure N°10 : Les raisons du choix du canal bancaire .....	<b>105</b>
Figure N°11 : les raisons de non souscription d'un contrat d'assurance avec la banque.....	<b>106</b>
Figure N°12 : les caractéristiques des produits d'assurance les plus demandé.....	<b>108</b>
Figure N°13 : les raisons de la satisfaction des clients .....	<b>109</b>
Figure N°14 : les raisons de la non satisfaction des clients .....	<b>110</b>

# *Liste des abréviations*

## Liste des abréviations

---

*ADE : Assurance des Emprunteurs*

*AGLIC : Algerian Gulf Life Insurance Company*

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

*BDL : Banque de Développement Local.*

*BEA : Banque Extérieure d'Algérie.*

*BNA : Banque Nationale d'Algérie.*

*BNP : Banque Nationale de Paris.*

*CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance*

*CAAT : COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES*

*CNEP : Caisse National d'Épargne et de Prévoyance.*

*CPA : Crédit Populaire d'Algérie.*

*CTP : Cnep Totale Prévoyance*

*IAD : Invalidité Absolue et Définitive*

*SAA : société algérienne d'assurance*

*CARDIF : Compagnie d'assurance et Réalisation Des Investissements en France.*

*GAV : Assurance Garantie Accidents de la Vie.*

# **Sommaire**

# Sommaire

---

<b>Introduction générale .....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre I : Approche théoriques de la bancassurance</b>	
<b>Introduction .....</b>	<b>05</b>
<b>Section 1 : Genèse de la bancassurance .....</b>	<b>05</b>
<b>Section 2 : les enjeux de la bancassurance .....</b>	<b>24</b>
<b>Section 3 : les produits commercialisés par la bancassurance.....</b>	<b>41</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>47</b>
<b>Chapitre II : la bancassurance en Algérie</b>	
<b>Introduction.....</b>	<b>49</b>
<b>Section 1 : le cadre réglementaire de la bancassurance en Algérie .....</b>	<b>49</b>
<b>Section 3 : Les produits d'assurance distribués par le biais de la bancassurance en Algérie ....</b>	<b>61</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>66</b>
<b>Chapitre III : L'activité de la bancassurance au sein de la CNEP banque de Tizi-Ouzou</b>	
<b>Introduction.....</b>	<b>68</b>
<b>Section 1 : la présentation de la CNEP banque et CARDIF EL DJAZAIR.....</b>	<b>69</b>
<b>Section 3 : interprétation des résultats de recherche .....</b>	<b>95</b>
<b>Conclusion général.....</b>	<b>121</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>113</b>

# **Introduction générale**

# Introduction Générale

---

## Introduction générale

Les institutions bancaires et les compagnies d'assurance sont des piliers essentiels du système financier, car ils exercent un rôle crucial dans le processus de financement de l'économie en convertissant les épargnes en investissements. En favorisant la création de richesse et d'emplois, ces institutions contribuent au développement et à la croissance économique.

A la fin des années 60 les banques et les compagnies d'assurances se sont associées pour créer la bancassurance. A travers le développement qu'elle a connu depuis son apparition, la bancassurance qui signifie la distribution des produits d'assurance par l'intermédiaire des réseaux de banques, établissements financiers et assimilés, a réussi à s'imposer peu à peu sur le marché en terme de clientèle et de gamme de produits offerts, et elle a été introduite sur le marché par le législateur dans le but d'enrichir le secteur de l'assurance et assurer le développement économique et social.

L'activité de la bancassurance en Algérie a été introduite grâce à l'ordonnance 06-04 du 20 février 2006, qui a modifié et complété l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances. Cette nouveauté a eu un impact significatif sur les secteurs de l'assurance et de la banque en Algérie, en permettant la commercialisation de produits d'assurance par le biais des guichets bancaires. Cette stratégie de distribution s'est concrétisée en 2008 par la première collaboration entre la CNEP-BANQUE et CARDIF EL DJAZAIR.

Face à cet état de fait, il nous paraît judicieux de traiter ce phénomène de la bancassurance, qui a amené les banques à franchir la frontière traditionnelle séparant le métier de la banque et celui de l'assurance, tout en évoquant les réalités, l'évolution, et les enjeux de ce phénomène, ainsi que les raisons qui ont incité les banques à commercialiser les contrats d'assurance.

Afin que nous puissions présenter la bancassurance en Algérie, en mettant l'accent sur la commercialisation des produits d'assurance et l'appréciations de produits d'assurance au niveau de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou, nous essayerons de répondre au questionnement générale suivant :

# Introduction Générale

---

**De quelle manière les institutions bancaires peuvent-elles améliorer la promotion des produits d'assurance bancaire afin de satisfaire les demandes des clients tout en garantissant une rentabilité adéquate pour les banques ?**

De cette question principale vont découler deux questions secondaires qui sont les suivantes :

- Comment la bancassurance se présente-t-elle au niveau de la CNEP-Banque ?
- Comment la bancassurance peut-être un levier de croissance pour les banques et les compagnies d'assurance ?

Afin de répondre à notre problématique nous avons fixé deux hypothèse de recherche :

- **Hypothèse 1 :** les banques peuvent améliorer leur communication avec les clients en utilisant de canaux de communication, et elles peuvent offrir une formation à leurs personnels afin de les aider à mieux communiquer avec les clients et à répondre à leurs questions.
- **Hypothèse 2 :** les banques peuvent utiliser l'analyse des données pour comprendre les besoins et les préférences de leurs clients, afin de leur proposer des produits de bancassurance adaptés. Cette analyse pourrait aider les banques à identifier les lacunes dans leur offre de produits et à développer de nouveaux produits pour répondre aux besoins des clients.

Afin de mener à bien notre recherche, nous avons opté, en premier lieu, pour une étude descriptive, basée sur un aspect théorique que nous avons élaboré à partir des ouvrages, revues, articles scientifiques et textes réglementaires qui traitent la bancassurance, la satisfaction et la fidélisation des clients.

En deuxième lieu, dans le but d'enrichir notre travail et d'illustrer la pratique de la bancassurance sur le terrain et son influence sur la satisfaction et la fidélisation client, nous avons adopté une approche exploratoire, basée sur un entretien avec la responsable de bancassurance (CBA) afin d'étudier la réalité de la pratique de la bancassurance au sein de la CNEP-Banque et la gestion de la clientèle bancassurée, tout en se basant sur ses préoccupations pour ses clients, leurs satisfactions et fidélisations, et un questionnaire destiné aux clients bancassurés domiciliés au sein de la CNEP-Banque dans le but d'analyser et de mesurer les degrés de satisfaction et de fidélisation de ces derniers à l'égard de cette nouvelle

# Introduction Générale

---

stratégie, ainsi d'élucider notre problématique de recherche.

**Chapitre I :**  
**Approche théorique de la**  
**bancassurance**

# **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

## **Introduction :**

La bancassurance est un mode de distribution des produits d'assurance à travers les réseaux bancaires. Ce rapprochement repose sur une confiance mutuelle entre les acteurs impliqués. Il s'agit d'une collaboration entre les banques et les compagnies d'assurance visant à offrir des services d'assurance aux clients des banques. Ce nouveau secteur d'activité permet de simplifier l'acquisition de ces produits.

Dans ce chapitre intitulé « l'approche théorique de la bancassurance » nous exposerons dans une première section la bancassurance et ses origines, la deuxième section sera consacrée à présenter les stratégies et, les modalités de la bancassurance et ses objectifs. Ensuite nous allons illustrer les facteurs clés de succès de bancassurance ainsi leurs avantages et limites, de plus les forces et les faiblesses de la bancassurance. Puis en terminant ce chapitre par la troisième section dans laquelle nous allons décrire les produits distribués par la bancassurance.

## **Section 1 : Genèse de la bancassurance :**

La bancassurance est un ensemble de services assuranciers proposés par les banques et est considérée comme l'une des activités qui fait partie à part entière des activités bancaires. Cette section sera consacrée à la présentation de la bancassurance, son historique et ses acteurs.

### **1-1 La définition de la bancassurance :**

La bancassurance est un terme d'origine française, qui désigne les différents modes de rapprochements entre les établissements bancaires et les sociétés d'assurance.

- Selon ALAN LEACH : la bancassurance comme étant « l'implication et la participation des banques, des caisses d'épargne et des organismes de crédit immobilier dans la fabrication, le marketing et la distribution des produits d'assurance »<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Leach Alan, « cité des bancassurances in practice », Munich 2001, page 2

# Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

- Alain BORDERIE & Michel LAFITTE définissent la bancassurance comme étant « une activité de distribution de produits d'assurance aux guichets des banques »<sup>2</sup>

-Pour Gilbert SLEIMAN « la bancassurance est la conséquence de la déréglementation du marché financier, l'innovation en matière de produits devient une des conditions de la clientèle en élargissant la gamme de produits et services présentés au public, l'un de ces nouveaux modes de conquête des marchés est la bancassurance.<sup>3</sup>

En générale, la bancassurance est une forme d'activité commerciale dans laquelle une banque offre des produits d'assurance à ses clients en plus de services bancaires traditionnels. Cela peut inclure des produits d'assurance vie, d'assurance habitation, d'assurance automobile, d'assurance santé. La bancassurance est devenue de plus en plus courant ces dernières années, car les banques cherchent à diversifier leurs offres de service et à offrir à leurs clients un guichet unique pour leurs besoins financiers. Les banques peuvent travailler en partenariat avec des compagnies d'assurance pour proposer ces produits, ou elles peuvent créer leurs propres produits d'assurance.

## 1-2 Historique de la bancassurance :<sup>4</sup>

Les premiers pays à se lancer dans l'aventure de la bancassurance ont été l'Espagne et la France.

### **En France et l'Espagne :**

Dans les années 1970, les banques françaises ont dû faire face à un marché mur et très concurrentiel en matière bancaire. Tirant parti de la législation existante en matière d'assurance, elles ont trouvé avec la bancassurance une nouvelle source de profit, qui tout en diversifiant leur activité bancaire, optimisait leur catalogue de produits et fidélisait leurs clients.

Les consommateurs obtenaient des réponses simples, à un guichet unique, à l'ensemble de leurs besoins financiers : liquidité à court terme, constitution d'un patrimoine,

---

<sup>2</sup> Alain Borderie, Michel Lafitte, Définition de la bancassurance, Paris ,2004 p47

<sup>3</sup> Gilbert SLEIMAN « les structures juridiques de bancassurance », thèse de doctorat en droit privé, FDSS/université de Poitiers, 2004.p

<sup>4</sup> Dr HAMOUL Tarik, Les déterminants de la banque assurance en Algérie, revue Algérienne de l'économie et finance, page 30

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

d'une retraite, acquisition immobilière, protection contre des événements imprévus de la vie.

ACM (Assurances du Crédit Mutuel) Vie et IARD (incendie, accidents et risques divers) obtiennent leur agrément, marquant ainsi l'histoire de l'assurance. Ils ont eu l'idée de supprimer l'intermédiaire qui assure le prêt de l'emprunteur et de devenir l'assureur des clients de leur propre banque. Ils devinrent ainsi les précurseurs de ce que l'on appellera 15 ans plus tard la "bancassurance".

De leur côté, les Espagnols se lancent dans l'aventure au début des années 80, quand le groupe BANCO DE BILBAO acquiert une part majoritaire de EUROSEGUROS SA (dont la dénomination originelle est LA VASCA ASEGURADORA SA, constituée en 1968). Mais le contrôle n'est dans un premier temps que financier, puisque la législation espagnole interdit aux banques de vendre de l'assurance vie. Cette barrière réglementaire disparaît en 1991. Aujourd'hui, les cinq premiers bancassureurs espagnols détiennent un tiers du marché (Vida Caixa, BBVA, SHC Seguros, Aseval, Mapfre Vida).

En 1981, le groupe Banco de Bilbao acquiert une part majoritaire de EUROSEGUROS SA, une compagnie d'Assurance et de Réassurance.

### **En Belgique :**

En 1989, AG le 1er assureur belge, et Générale de Banque créent la compagnie Alpha Life. Un an après, AMEV N.V, une importante compagnie d'assurances néerlandaise, et VSB, une banque néerlandaise, réunissent leurs activités. Cette même année, le Groupe AG se joint à eux réalisant ainsi la première fusion transfrontalière, créant le groupe Fortis. La bancassurance a connu une croissance rapide ces dernières années, elle n'a pas été freinée par un marché Vie dominé par la vente par courtiers, même si les modes de distributions sont variés, elle a été soutenue par des investissements de compagnies étrangères, principalement luxembourgeoises. Elle a également profité d'un marché Vie en forte progression

### **En Italie :**

Le décloisonnement réglementaire intervenu au début des années 90 (la Loi Amato de 1990) et la forte demande de la clientèle en produits d'assurance vie ont favorisé la distribution de ces produits par les guichets des banques.

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

En effet, la bancassurance italienne s'est caractérisée par la rapidité de son développement. Depuis 1995, les autorités italiennes ont mis en place une réglementation fiscale favorable aux produits d'assurance vie.

L'importance du réseau bancaire, la bonne répartition sur tout le territoire et la confiance des italiens en leurs banquiers ont permis au modèle de bancassurance de s'accroître très rapidement.

Plusieurs banques ont joué un rôle prépondérant dans le lancement de la bancassurance italienne. Nous pouvons citer quelques-unes qui ont pris les initiatives les plus importantes : Alleanza, groupe Generali, INA, Banco Di Napoli, Banca Di Roma et Credito Italiano.<sup>5</sup>

Les raisons qui ont poussé les banques italiennes à se lancer dans la distribution des produits d'assurance sont à chercher dans l'évolution de ces marchés. En effet, les banques italiennes se sont retrouvées face à l'érosion des marges de profits et à la désintermédiation.

Les synergies offertes par la bancassurance sont bien exploitées par les banques et les compagnies d'assurance italiennes pour, distribuer les produits d'assurance par l'utilisation d'un canal plus efficace que le canal traditionnel (courtiers et agents généraux).

### **Aux Etats-Unis :**

Aux Etats-Unis, les lois antitrust ont longtemps empêché les banques de se rapprocher des institutions financières.<sup>6</sup>

La vente d'assurance vie s'est donc développée principalement dans les réseaux de courtiers indépendants.<sup>7</sup>

En 1999, quand la réglementation s'est assouplie grâce au « Gramm-Leach-Bliley Act », les banques ont fait l'acquisition massive de courtiers.

---

<sup>5</sup> Roberto CANNATA « la banque italienne : les rapports banque-assurance », banque magazine N°149-mai 1998, p22.

<sup>6</sup> Erik FIDEL « l'assurance, une opportunité pour les banque américaines », banque stratégie N°129, juillet-août 1996, pp28- 29.

<sup>7</sup> Louis REGIMBAL « Bancassurance au Canada : Quelles leçons tirer de l'expérience française ? Quelles opportunités pour exploiter davantage le modèle de bancassurance ? », focus Services Financiers, SECOR Conseil, n°02, automne 2009, p1.

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

Les opportunités de croissance de la bancassurance aux Etats-Unis restent considérables. Mais la croissance des primes d'assurance vie en mode bancassurance a été très faible aux Etats- Unis depuis 10 ans.

Si les plus grandes banques américaines sont bien engagées dans la distribution de produits d'assurance, c'est par le biais de leurs réseaux de courtiers et non via leur réseau bancaire.

Aujourd'hui, plusieurs banques et groupes financiers américains se sont lancés dans la vente de produits d'assurance, notamment.

- l'agence d'assurance de la caisse d'épargne de Carteret. - la banque du programme de l'Amérique avec GNA. - la banque de CalFed a converti le personnel en vendeurs d'assurance autorisés. - la banque Grandfathered sous BHCA.

La Sécurité Pacifique a créé sa filiale banque dans les états de Washington de l'Arizona et de l'Orégon.

- l'activité d'assurance bancaire présente des occasions pour des assureurs, comme Mutuel de New York (MONY). - plusieurs compagnies et banques étrangères, essentiellement européennes, sont présentes sur le territoire américain depuis les années 80 et proposent des produits d'assurance.

### **En Amérique latine :**

Dans des pays comme le Mexique, le Brésil, L'Argentine et le Chili, les banques ont exploité les reformes récentes de déréglementation pour proposer des produits d'assurance a leur guichet.

➤ **Au Chili**, La législation autorise depuis 1997 la vente de produits d'assurance via le réseau bancaire. Entre 1999 et 2003, la bancassurance a connu un essor extraordinaire, au rythme annuel moyen de 2%, pour atteindre 10,6% des primes d'assurance totales (Vie + Dommage) en 2003.

➤ **Le Mexique**, depuis 1997, de nombreux assureurs étrangers ont réalisé des partenariats avec des banques locales.

En 2001, entre 10 et 15% des primes totales vies et rente provenaient de la distribution par les banques.

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

- **Au Brésil**, par exemple, les banques commercialisent des contrats de retraite privés des partenariats avec des assureurs domestiques mais aussi étrangers ont été établis.

### **En Asie :**

Les réglementations se sont également assouplies dans le sens d'une diversification des vecteurs de vente des produits d'assurance. En Thaïlande, les compagnies d'assurance peuvent à présent payer des commissions aux banques. Banque et assureurs ont établi des liens capitalistiques. Au Japon, la bancassurance n'est plus interdite depuis le milieu des années 1990. Les banques distribuent des contrats d'assurance emprunteurs et, depuis 2002, des rentes viagères. En Corée du sud, la bancassurance est autorisée depuis août 2003. En Chine, les pouvoirs publics ont autorisé les assureurs étrangers à négocier des licences de commercialisation de produits d'assurance-vie et non-vie avec des compagnies nationales et régionales, mais il n'y a pas de bancassureurs.

### **En Afrique :**

La commercialisation de ce produit est limitée. Pourtant, la percée de la « bancassurance » en Afrique s'inscrit dans un objectif fixé par les grands groupes bancaires et d'assurance du continent depuis plus d'une décennie. Cette approche s'inspire bien sûr des chemins déjà parcourus par des entreprises similaires en Europe, voire dans certains pays d'Afrique du Nord comme le Maroc, où les synergies possibles entre les deux secteurs sont désormais largement exploitées. Les progrès de la bancassurance ont été lents dans les régions subsahariennes, à quelques exceptions près comme l'Afrique du Sud. Malgré une décennie de croissance régulière, les assureurs ont pris du retard et n'occupent plus le devant de la scène. À l'exception de l'Afrique du Sud, qui représente près de 80 % de l'industrie continentale du secteur, elles attirent environ 0,2 % des primes émises dans le monde.

**On peut résumer l'historique de la bancassurance à l'échelle internationale dans le tableau suivant :**

# Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

Tableau N°01 : l'historique de la bancassurance à l'échelle internationale

Commencement	Maturité	diversification	concentration
1975-1985	1985-2005	2000-2005	Aujourd'hui
Coopération externe/ Création de filiales (interne). -Simple distribution	Offre Publique d'achat/croissance externe. -Intégration des services.	Alliances partenariats -Approche personnalisée	rachats

Source : Revue algérienne de l'économie et finances page 62, N°362

## 1-3 Les acteurs de la bancassurance

Cette sous-section sera consacrée à la présentation des acteurs de la bancassurance qui sont la banque et l'assurance et le rapprochement entre les deux métiers.

### 1-3-1 La banque

La banque est une institution financière qui joue un rôle essentiel dans l'économie d'un pays, et pour mieux comprendre la notion de la banque, il convient d'examiner plusieurs définitions.

#### 1-3-1-1 Définition de la banque

Une banque est une entreprise qui a pour mission de faire du commerce de l'argent sous forme de capitaux placés sur des comptes qui peuvent être des comptes d'épargne ou des comptes courants. Elle est chargée d'échanger la monnaie, de prêter de l'argent, en contrepartie d'une rémunération octroyée sous forme de taux d'intérêt. Elle exécute pour le compte de ses clients toutes opérations de cette nature et se charge de tous services financiers.

#### - Définition économique :

Les banques sont des entités qui assurent la gestion des comptes de leur clients dans leur passifs, permettant ainsi l'utilisation de ces comptes par le biais de chèques ou de virements, à condition qu'une provision suffisante soit disponible. En outre, elles proposent une variété de services qui facilitent les règlements et les transferts de fonds. Parmi ces services, les banques jouent également un rôle majeur dans la distribution de crédit.<sup>8</sup>

#### - Définition juridique :

Cette définition a subi plusieurs apports à la lumière des lois adoptées successivement :

<sup>8</sup> J.-P. PATAT, « Monnaie, institution financière et politique monétaire ». Edition Economica, Paris, 1993, Page 33

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

- Donnée par la loi 86-12 du 19 août 1986 : « Est réputée banque, tout établissement de crédit qui effectue pour son propre compte et à titre de profession habituelle, principalement, les opérations suivantes :
- Accorder du crédit quelle qu'en soit la durée.
  - Effectuer dans le respect de la législation en la matière, les opérations de change et de commerce extérieur.
  - Assurer la gestion des moyennes de paiements, procéder au placement, à la souscription, achat, gestion, garde et vente de valeurs mobilières et de tous produits financiers.
  - Fournir conseil, assistance, et d'une manière générale, tous services destinés à faciliter l'activité de sa clientèle.<sup>9</sup>
  - Donnée par la loi du 12 janvier 1988 : la banque est une personne morale commerciale dotée d'un capital, soumise à ce titre, au principe de l'autonomie financier et de l'équilibre comptable. »<sup>10</sup>

### 1-3-1-2 Histoire de la banque :

L'histoire de la banque suit l'histoire de la monnaie même si certaines opérations coutumières de la banque ont été relevées bien avant l'invention de la monnaie.

L'origine de la banque remonte à Babylone (à l'antiquité) où le prêt sur marchandises (particulièrement les céréales) se pratiquait déjà dans l'enceinte des temples. Avec l'apparition de la monnaie vers le 7ème siècle avant notre ère les opérations de prêt et dépôt se sont développées. Jusqu'au Moyen Age en passant par l'époque de l'empire romain, les activités de banque se limitent à des opérations de caisse. Avec les croisades, les banques connaissent un développement important : les échanges commerciaux s'accélérent et les banques y participent en facilitant les achats et les ventes de biens et matières premières. Et la première banque fut créée à Venise en 1551. La renaissance voit la création de grands établissements internationaux. Des innovations apparaissent et facilitent les transactions telles que le chèque. Au 19ème siècle en pleine révolution industrielle, l'essor des banques est favorisé par le développement de la monnaie fiduciaire (billets) puis de la monnaie scripturale (chèque) ainsi que l'utilisation des titres pour financer les entreprises commerciales.

---

<sup>9</sup> JORA, règlement 86-12 du 20 août 1986 portant sur le système bancaire (article N°17)

<sup>10</sup> JORA op cit (article N°02)

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

Le 20<sup>ème</sup> siècle a vu survenir une crise boursière en 1929 ce qui a poussé l'Etat à renforcer son autorité sur les banques. Et à partir de 1960 les banques connaissent un nouvel essor : les personnes sont de plus en plus nombreuses à posséder un compte bancaire, de nouveaux clients apparaissent (femmes, enfants), de nouveaux moyens de paiement naissent et les groupes bancaires grossissent, élargissent leur champ de travail et diversifient leurs activités.

Enfin, le début du siècle en cours est marqué par des menaces économiques globales. En 2007, la crise des subprimes secoue le monde bancaire et engendre le krach de septembre 2008 et la faillite de certaines banques. Il est aussi marqué par une forte montée des risques bancaires, des erreurs de gestion, la fraude interne ainsi que la fraude montante des cybers malfaiteurs, ce qui fragilise les systèmes de contrôle. De nouveaux canaux de commercialisation et l'évolution des modes de consommation des produits financiers et bancaires engendrent une transformation majeure de ce domaine.

### **1-3-1-3 Le rôle de la banque :**

La banque joue un rôle d'intermédiaire entre les détenteurs et les demandeurs de capitaux. Son rôle consiste à collecter les dépôts, c'est-à-dire recevoir des fonds des détenteurs sous forme de dépôts à vue ou à terme, ainsi qu'à accorder des crédits aux demandeurs de capitaux en utilisant les fonds recueillis auprès de ses clients déposants.

Les déposants de fonds ainsi que les contractants de crédits sont représentés par des particuliers et des entreprises (commerçants, industriels...).<sup>11</sup>

### **1-3-1-4 Classifications des banques :**

Plusieurs banques existent et peuvent être classées en différentes catégories selon leurs statuts juridiques et leurs activités.<sup>12</sup>

En fonction de leur statut juridique ou de leurs types d'actionnariat, il existe trois catégories de banques : d'abord, la banque coopérative, connue aussi sous le nom de banque mutualiste, elle se caractérise par son mode de contrôle généralement assuré par les sociétaires disposant d'un double statut : ils sont à la fois actionnaires (associés) et clients (usagers).

En suite la banque commerciale, elle a pour visée la réalisation de bénéfices sur toutes ses opérations. C'est un établissement qui met à la disposition de ses clients différents

---

<sup>11</sup> COUSSERGUES. S, BOURDEAUX.G, Gestion de la banque du diagnostic à la stratégie, 7<sup>ème</sup> édition, Dunod Paris, 2013.

<sup>12</sup> <https://www.étudier.com/dissertations/Classifications-Des-Banques/66139204.html>

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

produits : crédits, placements ou épargnes et assurances. En fin, la banque publique, comme son nom l'indique, elle appartient à des acteurs publics comme l'Etat, les collectivités locales ou les établissements publics.

Certes, les banques manifestent des activités communes qui consistent en la commercialisation de l'argent et la réalisation des opérations financières mais les activités réalisées au sein de ces établissements financiers peuvent tout à fait être différentes. Ainsi, selon les types d'activités, il y a la banque centrale, appelée aussi banque des banques, qui constitue une institution nationale à but non lucratif. Elle a pour principale mission l'émission de la monnaie, la réglementation et la supervision des opérations des différentes banques en veillant à leur solvabilité à l'égard des déposants et l'assurance d'équilibre et de stabilité des prix et surtout la bonne conduite de l'économie. La seconde banque est la banque de dépôt qui regroupe la banque de détail, destinée principalement aux particuliers et aux petites entreprises, et la banque d'affaires, destinée aux moyennes et grandes entreprises.

Cette banque ne sert pas uniquement de dépôt d'argent à leurs clients, elle a pour mission la gestion de leurs capitaux en leur accordant des prêts en cas de besoin. De plus, il convient de mentionner la présence de la banque d'investissement, qui travaille essentiellement sur les marchés financiers, et notamment le lancement des opérations financières (émissions d'emprunts obligataires, souscription d'actions). Enfin la banque universelle qui est un établissement financier généraliste, opérant à la fois dans le domaine de la banque commerciale (dépôts, épargne, placements, crédit), de la gestion d'actifs, dans les opérations de marché (trading, émission d'actions, émission d'emprunt) ou le conseil (fusion acquisitions). Cette catégorie de banque exerce l'activité de bancassurance.

### **1-3-1-5 Les opérations bancaires :**

Pour y parvenir, la banque effectue un certain nombre d'opérations qui ne sont pas automatiquement effectuées par toutes les banques, qui sont généralement divisées en trois groupes :

- **Les opérations de caisse et de portefeuille :** les opérations de caisse englobent les opérations effectuées par la clientèle, dans les guichets physiques ou automatiques. Cela inclut les remises de chèques, le retrait d'un carnet de chèques ou d'une carte bancaire, les versements et retraits d'espèces, les virements, et les opérations de change et de devises. En ce qui concerne les opérations de portefeuille, il s'agit principalement de l'encaissement de l'escompte.

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

- **Les opérations de crédit** : l'octroi de crédit reste l'activité principale d'une banque. Elle offre à cet effet une panoplie de crédits à sa clientèle et peuvent être présentés comme suit en prenant comme critère de distinction la durée. Il y a le crédit à court terme, sa durée est de moins d'un an, qui est accordé pour aider les entreprises à faire face aux besoins momentanés de trésorerie. Ensuite le crédit à moyen terme, il court une durée entre deux et sept ans, il peut servir à acheter un véhicule, ou à entreprendre des travaux de mise aux normes d'habitation, pour les particuliers. Pour les entreprises, il peut être utilisé pour la construction d'un bâtiment, l'acquisition de matériel ou de véhicules, ou encore pour financer un investissement. Et enfin, le crédit à long terme dont l'échéance est à plus de sept ans. Pour les particuliers, le recours à ce type de crédit leur sert souvent à l'acquisition d'un bien immobilier. Pour les entreprises, il sert à financer de gros investissements, ou des restructurations en profondeurs.
  
- **Les opérations de commerce international** : ces opérations prennent de plus en plus d'ampleur à l'ère de la mondialisation. Les importateurs et exportateurs de pays différents se mettent en relation pour effectuer leurs transactions et font appel aux banques pour le dénouement de ces opérations. Ainsi la banque intervient aussi bien à l'importation qu'à l'exportation. Pour le financement des importations c'est surtout les opérations documentaires qui sont utilisées. Le crédit documentaire est un engagement pris par la banque d'un importateur de garantir à l'exportateur le paiement de marchandises contre la remise de documents attestant de l'expédition et de la qualité des marchandises prévues au contrat. Le crédit documentaire peut être révoquant ou irrévocant, notifié ou confirmé. Dans le cadre de financement des exportations, la banque peut intervenir de plusieurs manières :
  - Le crédit fournisseur (prêt bancaire accordé par une banque à un fournisseur (exportateur) à fin d'octroyer des différés de paiement aux acheteurs c'est à dire importateurs et le crédit acheteur : dans ce type de crédit, la banque se substitue à l'exportateur en accordant elle-même le crédit à l'acheteur.
  
  - Le crédit acheteur repose sur deux contrats autonomes : un contrat commercial entre l'importateur étranger et l'exportateur et un contrat de crédit entre la banque du fournisseur et l'acheteur importateur. Il existe d'autres techniques de

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

financement des exportations telles que l'affacturage, la confirmation de commande, le financement des stocks à l'étranger.<sup>13</sup>

Les banques sont des institutions financières qui collectent des dépôts et accordent des prêts aux particuliers, aux entreprises et aux autres entités. D'un autre côté, l'assurance est un mécanisme de protection contre les risques financiers et les imprévus. En outre, les banques permettent des services tels que les comptes de paiement, les cartes de crédit et les transferts de fonds, facilitant ainsi les transactions quotidiennes.

---

<sup>13</sup> HAMOUNI.F, YAKOUBI.L, Le contrôle interne bancaire, mémoire de master en sciences de gestion, Université Mouloud Mammeri, 2017, page 08

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

**Tableau n°02 : les différentes banques et établissements financiers en Algérie :**

Banques commerciales		Etablissements Financiers	
Publiques	Privées	Établissements Financiers à vocation générale	Établissements Financiers à vocation spécifique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banque Extérieure d'Algérie "BEA"</li> <li>• Banque Nationale d'Algérie "BNA"</li> <li>• Banque de l'Agriculture et du Développement Rural " BADR "</li> <li>• Banque de Développement Local "BDL"</li> <li>• Crédit Populaire d'Algérie "CPA"</li> <li>• Caisse d'Épargne et de Prévoyance "CNEP banque"</li> <li>• Caisse Nationale de Mutualité Agricole "CNMA"</li> <li>• Banque Al Baraka Algérie (mixte).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arab Banking, Corporation Algérie "ABC"</li> <li>• Natexis Banque</li> <li>• Société Générale Algérie</li> <li>• Citibank</li> <li>• Arab Bank PLC Algeria</li> <li>• B.N.P. / PARIBAS El Djazair</li> <li>• Trust Bank Algeria</li> <li>• Algeria Gulf Bank</li> <li>• Housing Bank for Trade et Finance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOFINANCE FINALEP</li> <li>• Société de Refinancement Hypothécaire « SRH »</li> <li>• Salem (société de crédit bail)</li> <li>• Arab Leasing Corporation (société de crédit bail)</li> <li>• Cetelem, Maghreb Leasing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banque Algérienne de Développement "BAD"</li> </ul>

Source : [www.santé-dz.org/algerieinfos/banques/publiquespriv](http://www.santé-dz.org/algerieinfos/banques/publiquespriv)

# Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

## 1-3-2 L'assurance :

Nous avons à étudier dans cette sous section la définition d'assurance et les mécanismes fondamentaux utilisés dans ce domaine.

### 1-3-2-1 Définition de l'assurance :

Sous son aspect technique qui est fondamental, « l'assureur a surtout un rôle de gérant, c'est la mise en commun des risques et des primes qui correspondent à leur couverture qui permet par compensation, d'indemniser ceux des Associés qui ont en à supporter les coups du destin ». <sup>14</sup>

En effet et par le biais de cette définition on comprend que l'assurance est une fonction économique dont l'objectif est de permettre l'indemnisation des dommages survenus aux biens ou aux personnes, grâce à la prise en charge d'un ensemble de risques et à leur compensation.

Selon JEROME YEATMAN : « l'assurance est l'organisation rationnelle d'une mutualité de personnes soumises à l'éventualité de réalisation de même risque qui, par leur contribution financière, par ceux d'entre eux qui sont effectivement frappés par le risque » <sup>15</sup>

### 1-3-2-2 L'histoire de l'assurance :

Depuis que l'homme existe, il a cherché à protéger sa personne et/ou ses biens contre les aléas. Il a cherché d'abord à se protéger lui-même et à protéger sa famille et ses proches et après l'acquisition de certains patrimoines, il a trouvé nécessaire de protéger ses biens qui sont exposés au dommage. <sup>16</sup>

Aussi l'assurance telle qu'elle a été conçue, son origine remonte à l'antiquité.

D'après les archéologues, des sociétés de secours existaient chez les tailleurs de pierres de l'ancienne Egypte dès 4500 avant Jésus-Christ. Les babyloniens avaient prévu la répartition entre commerçants du coût de vols et des pillages.

Chez les Romains existaient des associations de solidarité qui regroupaient les légionnaires pour les mêmes besoins.

Aux moyens âges, il y a eu de solidarité entre les membres des organisations et les corporations pour les dédommager en cas d'accident du travail, d'incendie, d'incapacité

---

<sup>14</sup> Maurice FAUQUE, op.cit., P 15

<sup>15</sup> Jérôme YEATMAN « Manuel international de l'assurance » ECONOMICA, France, 1998, P 1

<sup>16</sup> Jérôme YEATMAN op.cit. P 4

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

(Maladie) ou de vieillesse.

Les premières générations d'assurance remontent à cette époque, elles intéressaient le commerce maritime.

Au 15ème siècle, l'assurance maritime est déjà une activité organisée. Après deux siècles, en 1666 à Londres, l'assurance incendie a vu le jour, en France et à partir de cette époque beaucoup d'entreprises ont été mises en place, l'assurance incendie sur les accidents apparaît tardivement avec l'essor de l'industrie.

Au 20ème siècle et avec le progrès du niveau de vie, l'accumulation du capital, le perfectionnement et le droit de la responsabilité ont favorisé l'essor d'une activité caractéristique du secteur tertiaire, à ce moment la branche de l'assurance automobile passe au premier rang. En même temps l'assurance sociale se détache de l'assurance économique. A partir du 20ème siècle et dans l'intérêt des assurés un contrôle de fonctionnement des sociétés d'assurance a vu le jour.<sup>17</sup>

En Algérie, l'assurance est encore plus jeune. Cependant, les lois relatives à l'assurance en Algérie remontent à 1930<sup>18</sup>, en l'occurrence la loi du 13 juillet 1930 qui régit l'ensemble des contrats d'assurance terrestre. Le décret :

– loi du 15 juin 1988 remplace quelques textes fragmentaires en :

- Le contrôle de l'état sur toutes les sociétés d'assurance de toute nature et de capitalisation. -

La codification des statuts des sociétés.

- La fixation de mode de calcul et de placement des provisions...etc.<sup>19</sup>

Beaucoup de textes (décrets et ordonnances) ont été promulgués par l'état Français à la période colonialiste, ces textes ont fait l'objet de reconduction par l'état Algérien à son indépendance et notamment par la loi 31/22/62 en suite en 1966,1975 et en 1980.

Ces quatre dates traduisent le souci des pouvoirs publics de contrôler les sociétés d'assurance par le biais notamment de l'agrément qui devaient obtenir les sociétés.

Aux années 90 l'ère de la libéralisation de l'économie, le secteur d'assurance a connu un souffle traduit par son ouverture au partenaire privé. Cette ouverture a créé un nouveau paysage pour un marché d'assurance où la compétitivité et l'efficacité des entreprises

---

<sup>17</sup> M.GUENANE Brahim « cour bancassurance » page8.

<sup>18</sup> Messaoud Boualem TAFIANI « Les Assurances en Algérie », OPU, Alger, 1987, P 6

<sup>19</sup> Ali HASSID « Initiation à l'étude des Assurances économiques » ENAL 1994 P 84

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

d'assurance sont devenues des éléments déterminants et primordiaux pour le succès de chaque société.

### 1-3-2-3 Le rôle de l'assurance :

L'obligation de l'assureur vis-à-vis des assurés porte sur l'indemnisation des victimes lors de la survenance des sinistres, grâce aux contributions versées parades personnes physiques ou morales désireux de prévenir le risque. L'assurance est une activité économique et social importante, par son rôle social et par son influence favorable aux progrès économiques.

- La mission essentielle de l'assurance est d'apporter aux hommes cette sécurité dont ils ressentent le besoin. Elle protégé contre le risque du hasard qui les menace dans leur personne comme leurs biens et leur donne ainsi confiance dans l'avenir.
- L'assurance permet d'indemniser les préjudices résultant de la réalisation risque. Grace à elle l'immeuble incendié sera reconstruit, le véhicule endommagé sera réparé.
- L'assurance permet de sauvegarder des intérêts extra patrimoniaux comme la santé, la capacité de travail.

Acote du rôle social évoqué ci-dessus, l'assurance intervient aussi sur le plan économique, par la prise en charge des risques. L'assurance encourage les nouvelles idées d'investissements

En Parallèlement le rôle social évoqué ci-dessus, l'assurance intervient aussi sur le plan économique, par la prise en charge des risques. L'assurance encourage les nouvelles idées d'investissement. D'autres rôle économique peuvent être cités à titre d'exemple ; la garantie des investissements.

### 1-3-2-4 Contrat d'assurance :

Un contrat d'assurance est un accord entre l'assuré et la société, Il se matérialise par une police d'assurance, ce document composé au minimum des conditions générales et des conditions particulières.

Il y a deux grands types de contrats d'assurances, bien que plusieurs puissent être couverts simultanément par le même contrat.

#### ➤ **L'assurance de personnes :**

Les assurances de personnes ont pour objet de protéger la personne même de l'assuré.

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

- Soit « en cas de vie » (assurance vie) sous formes de capitalisation donnant lieu au bénéfice du titulaire au versement d'un capital ou d'une rente après une certaine date.
- Soit « en cas de décès » (assurance décès) donnant lieu au versement d'un capital au bénéficiaire,
- Soit par une assurance maladie : l'assurance complémentaire santé, l'assurance hospitalisation, le contrat « individuelle accident », ...
- Soit en couverture d'autres risques tels que : l'incapacité de gain, l'invalidité, le décès accidentel...

### ➤ **L'assurance de dommages :**

Elle donne droit à une indemnité, normalement égale au montant du préjudice dû à un événement accidentel et involontaire (assurance accident), appelé sinistre :

- Assurance de tiers : responsabilité civile, etc....
- Assurance de biens : contre les accidents, incendies, vols (automobile, habitat...) c'est l'IARD (Incendie, accident et risques divers)
- Assurances dans la construction : Assurance dommages à l'ouvrage et assurance décennale.<sup>20</sup>

### ❖ **Définition des termes usuels :**

Il est indispensable de bien comprendre le sens des termes propres à l'industrie des assurances et dont l'emploi est constant dans cette profession.

#### **1-Assuré :**

C'est une personne à qui est accordée la garantie prévue par le contrat d'assurance, Cette hypothèse est le plus simple car, il est nécessaire de distinguer :

Le souscripteur qui signe le contrat est s'engage envers l'assureur à payer les primes.

- L'assuré dont les biens ou la personne sont exposés au risque.
- Le bénéficiaire qui recevra s'il survient un sinistre la prestation su par l'assureur.

#### **2-Assureur :**

Nom générique utilisé dans le langage courant pour désigner des organismes d'assurance. Disposant d'un agrément, ces entités produisent les contrats d'assurance. Il

---

<sup>20</sup> LAGHOUAT 11 ème Promotion de Techniciens en Assurances

# Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

existe trois types d'assureurs : les sociétés d'assurance, les mutuelles et les institutions de prévoyance.

## **3-Bénéficiaire :**

Personne qui reçoit la rente ou le capital versé par l'assureur, soit au décès de l'assuré, soit au terme du contrat. En cas de vie, le bénéficiaire est le souscripteur/ l'adhérent.

## **4-Garantie :**

Couverture d'un risque par l'assureur en contrepartie d'une cotisation.

## **5-Prime ou cotisation :**

Versement effectué par le souscripteur ou l'adhérent en contrepartie des garanties accordées par l'assureur. Pour les contrats d'assurance autres que les contrats d'assurance-vie, le non-paiement de la cotisation entraîne la déchéance de garantie (c'est-à-dire la fin de cette garantie).

## **6-Risque :**

Événement incertain (qui n'a pas encore eu lieu) affectant une personne, ses biens ou sa responsabilité. La définition du risque en assurance est différente de celle retenue pour un placement financier.

## **7-Sinistre :**

Réalisation de l'événement incertain, créant des dommages.

## **8-Dommage :**

Perte, destruction, atteinte corporelle, manque à gagner. Les dommages peuvent être matériels (concernent la détérioration, la destruction ou le vol des biens), corporels (concernent l'intégrité physique d'une personne) ou immatériels (préjudices pécuniaires, privation de jouissance d'un bien...).

## **9-Adhérent :**

Personne membre du groupe au profit duquel le contrat d'assurance collectif (par exemple contrat collectif d'assurance-vie, contrat collectif d'assurance emprunteur, contrat collectif d'assurance santé) est souscrit auprès d'un organisme d'assurance par une personne morale ou un chef d'entreprise qui a la qualité de souscripteur.

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

Tableau N° 03 : Les différentes compagnies d'assurance :

Compagnie d'assurance	Type d'assurance		Nature des compagnies d'assurance		
	PERSONNE	DOMMAGE	PRIVE	ETATIQUE	MIXTE
SAA		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
CAAR		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
CASH ASSURANCE		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
MACIR VIE	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		
GAM		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
SALAMA		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
TALA ASSURANCE	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>
TRUST ALGERIE		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
ALLIANCE ASSURANCE		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
CAAT		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
CIAR		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
2A		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>
AXA ASSURANCE DOMMAGE		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
AMANA ASSURANCE	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>
CARRAMA ASSURANCE	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>
CARDIF EL DJAZAIR	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		
AXA ASSURANCE VIE	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		
LE MUALISTE	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	
MAATEC		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
CNMA		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

AGLIC	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	
CCR		<input type="radio"/>	-	<input type="radio"/>	-
Crédit à l'exportation		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Crédit immobilier		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	

Source : Direction générale du trésor, direction des assurances

### Conclusion

Les banques et les assurances qui ont longtemps vécu séparément, ont vu la frontière qui les séparait disparaître progressivement avec l'apparition du modèle de la bancassurance. Cette dernière a été mise en œuvre soit à travers un accord de distribution ou de création d'une filiale avec pour objectif d'avoir une nouvelle source de revenu ainsi qu'une meilleure fidélisation de la clientèle.

Pour un meilleur éclaircissement sur les enjeux de la bancassurance nous avons consacré la deuxième section à présenter la bancassurance en termes d'avantages et d'inconvénients ainsi que les facteurs clés qui ont contribué à son succès.

### Section 2 : les enjeux de la bancassurance

Il est tout à fait légitime de remettre en question la valeur économique de la bancassurance, ainsi que son impact tant sur l'économie globale que sur l'échelle individuelle. Le fait que la bancassurance ait connu du succès en Europe suggère qu'elle a apporté des avantages aux consommateurs, aux banques, aux compagnies d'assurance, voire même aux gouvernements, sinon les législateurs l'auraient interdite.

Toutefois, le succès de la bancassurance dans certains pays est dû à plusieurs facteurs.

A cet effet, nous présenterons dans cette section les avantages apportés par la bancassurance, ses limites, ainsi que les facteurs clés de son succès.

#### 2-1 Les modèles et les objectifs de la bancassurance :

L'entrée en matière de pratique de la bancassurance, cohabitation de l'activité bancaire avec l'activité assurancière, peut revêtir plusieurs formes selon les perspectives de ses acteurs, ainsi plusieurs stratégies peuvent être adoptées à fin de réaliser les objectifs fixés par

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

une banque et une compagnie d'assurance. Cette section sera consacrée aux différentes modèles et aux objectifs de la bancassurance.

### **2-1-1 Les modèle de la bancassurance :**

Il n'y a pas de meilleur modèle de bancassurance qui convienne à tout le monde (banques et assurances). Ainsi, chaque agence recherche le modèle qui lui convient le mieux, c'est-à-dire celui qui correspond à sa stratégie et à ses objectifs. Il existe plusieurs stratégies pour entrer en bancassurance : conclure des accords de distribution (accords commerciaux), créer des filiales et des joint-ventures (filiales communes).<sup>21</sup>

#### **2-1-1-1 Les accords de distribution :**

Le contrat de distribution est un accord entre un fournisseur et un intermédiaire qui a pour objectif de vendre les produits ou les services du fournisseur. Dans le cas présent, il s'agit d'un accord entre une banque et une compagnie d'assurance visant à distribuer les produits de cette dernière via les réseaux de la banque. Ce type d'accord est considéré comme la forme la plus simple de la bancassurance, et permet aux banques de profiter de leur force de vente et de leurs réseaux bien établis pour distribuer les produits d'assurance de leurs fournisseurs.<sup>22</sup>

Une banque peut avoir plusieurs accords de distribution avec différentes compagnies d'assurance, ce qui lui permet de diversifier ses sources de produits et d'optimiser la rentabilité de son réseau de distribution. En outre, la prise de participation minoritaire peut renforcer la crédibilité de la relation commerciale.

L'objectif principal de cette stratégie est de rentabiliser le réseau de distribution de la banque tout en permettant à l'assureur d'accéder à une clientèle plus rentable et plus solvable. Cette approche permet également aux bancassureurs d'acquérir des compétences en matière de gestion des risques, qui sont essentielles dans le métier d'assureur.

Cette forme de rapprochement présente un moyen efficace pour les banques de diversifier leur offre de produits et de services tout en optimisant leur réseau de distribution, et pour les assureurs d'accéder à une clientèle plus rentable tout en acquérant des compétences en matière de gestion des risques.

---

<sup>21</sup> BELKADIS, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université Mouloud Mammeri, 2011, page 51.

<sup>22</sup> MERGOUM, K., & HASSANI, H. (2018, juin). La bancassurance en France, quelle Expérience pour l'Algérie ? Revue académique des études humaines et sociales, N° 20, p 19

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

### **2-1-1-2 Création de filiale :**

La banque adopte un modèle de bancassurance consistant à établir une filiale d'assurance, ce qui démontre sa volonté de contrôler pleinement cette nouvelle activité. Cette stratégie de création de filiale permet à la banque de monopoliser les revenus générés par cette activité, en obtenant toutes les rémunérations sous forme de dividendes et en évitant toute perte de revenus en faveur d'autres entités. En utilisant son réseau unique, la banque décide de faire face seule à la concurrence. Toutefois, ce modèle implique un investissement initial très élevé, une acquisition de compétences longue et coûteuse, ainsi que la prise en charge totale des risques par la banque.

### **2-1-1-3 Croissance externe :**

Il existe des stratégies de croissance externe dans le domaine de la bancassurance qui impliquent des prises de participation minoritaires<sup>23</sup> ou majoritaires dans des compagnies d'assurance afin de contrôler la cible. Les banques peuvent initialement détenir une participation minoritaire, mais elles peuvent progressivement accroître leur contrôle sur la compagnie cible. Ces stratégies sont souvent mises en place par des banques ou des compagnies d'assurance cherchant à pénétrer un nouveau marché.

Ces prises de participation permettent à la compagnie d'assurance de renforcer ses fonds propres de manière peu coûteuse et rapide, sans avoir besoin d'investir elle-même. En somme, cette stratégie de bancassurance implique l'acquisition d'une compagnie d'assurance existante par une banque et la distribution des produits d'assurance de cette compagnie via les guichets bancaires.

### **2-1-1-4 Les joint-ventures :**

Le concept de joint-venture en anglais est équivalent à celui de coentreprise, qui se réfère à la création d'une filiale commune entre deux ou plusieurs entreprises qui coopèrent ensemble. Les parties impliquées dans cette coentreprise forment une entreprise commune, généralement dans le but d'atteindre une certaine position sur le marché ou de développer un produit spécifique. Cette coopération peut être planifiée à court ou à long terme.

Dans le cas de la bancassurance, cette forme de coentreprise consiste en la création d'une nouvelle société d'assurance où une banque et une compagnie d'assurance existantes partagent les parts sociales pour faciliter la gestion d'activités communes. Elle présente

---

<sup>23</sup> Participation minoritaire : on parle de participation minoritaire lorsqu'une société détient une participation ne dépassant pas les 50% du capital d'une autre.

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

pratiquement les mêmes avantages qu'un accord de distribution, tout en permettant un échange de savoir-faire entre les entreprises impliquées.

### **2-2 Les objectifs de la bancassurance :**

Les banques et les assurances sont deux institutions distinctes avec des activités différentes, des autorités de contrôle et des réglementations différentes. Cependant, elles ont choisi de se rapprocher pour des raisons spécifiques et dans le but d'atteindre des objectifs communs. La bancassurance est ainsi née et continue d'exister car elle est avantageuse à la fois pour les banques et les compagnies d'assurance. Elle poursuit trois objectifs majeurs pour assurer son développement : la rentabilité, l'attraction et la fidélisation de la clientèle.

#### **2-2-1 Objectifs de rentabilité :**

Lorsque les banques ont commencé à se tourner vers la bancassurance en complément de leurs activités principales, c'était dans le but de trouver d'autres sources de revenus afin de diversifier leurs bénéfices. Pour les banques, la rentabilité se manifeste par les commissions générées par la vente de produits d'assurance d'une compagnie d'assurance au sein de leurs guichets bancaires. La distribution de polices d'assurance offre à la banque une opportunité d'accroître son chiffre d'affaires et ainsi d'augmenter les dividendes à distribuer. Lorsqu'il s'agit d'une filiale d'assurance créée par la banque, l'intégralité des bénéfices réalisés revient directement à la banque et est enregistrée dans son bilan, lui permettant de bénéficier de l'ensemble des dividendes. Cependant, lorsque la banque détient seulement une participation, ses bénéfices seront proportionnels à sa part de participation. Pour les assureurs, ce créneau de bancassurance leur permet de vendre un plus grand nombre de contrats d'assurance par le biais des banques, ce qui augmente leurs bénéfices tout en couvrant les frais d'intermédiation de la banque.<sup>24</sup>

#### **2-2-2 Objectif d'attraction et de maintien de la clientèle :**

A travers la distribution des contrats d'assurance en plus des opérations bancaires, la banque vise à attirer une nouvelle clientèle et à maintenir celle qui l'est déjà par une gamme de produits diversifiée. La possibilité de souscrire des produits bancaires et assurantiels dans un seul et même lieu et n'avoir à faire qu'à un seul interlocuteur pour les deux types de produits attirerait la clientèle et maintiendrait celle qui l'est déjà vu qu'elle peut satisfaire ses besoins en produits bancaires et assurantiels au niveau de sa banque alors elle n'aura pas de

---

<sup>24</sup> DE GRUYSE.B, La bancassurance en mouvement, édition Boeck & Larcier, Bruxelles, 2005, page 15.

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

raison de vouloir la changer. Et pour l'assurance c'est l'opportunité d'accéder à une nouvelle clientèle qu'elle n'aurait peut-être pas pu atteindre sans l'intermédiation de la banque.

### 2-3 Les facteurs clés de succès de la bancassurance :

Dans cette partie, nous proposons de présenter les facteurs clés du succès des bancassurances

#### 2-3-1 Facteur exogènes :

- **Cadre réglementaire dans les pays concernés :** environnement juridique et fiscal  
D'une part, la surveillance liée à la bancassurance joue un rôle clé dans la promotion de cette dernière car la position des autorités à adopter des politiques libérales pour autoriser les banques à détenir une compagnie d'assurance et exercer les activités d'assurance (vente des produits assuranciers au niveau de leurs guichets), est indispensable pour le développement de la bancassurance. D'autre part, les avantages fiscaux qui peuvent être incitateurs à l'investissement dans les produits d'assurance vie ou de retraite plutôt qu'un autre, favorisant l'épargne individuelle.
- **L'image de la marque sur le marché :** cela concerne la manière dont la banque est perçue sur le marché par les consommateurs et la relation que détiennent ces derniers avec elle. La notoriété de la banque est très importante dans la mesure où le consommateur jugera que la banque est plus apte à gérer ses besoins financiers et aura plus confiance en la banque qu'en un assureur.
- **Le comportement des consommateurs :** concerne l'habitude et la préférence d'une population à avoir un lien direct (face à face) avec les banquiers pour discuter des besoins financiers ou une population qui privilégie l'utilisation des nouvelles technologies pour gagner du temps et éviter tout déplacement. Le premier comportement favorise l'implantation et le développement de la bancassurance alors que le second est en opposition avec son développement sur le marché.

#### 2-3-2 Le facteur endogène :

- **Le réseau de distribution :** L'implantation géographique structurée et la densité du réseau constituent un élément de succès pour la bancassurance. Il est clair que tant que le nombre d'agence est grand tant que le banquier est plus proche du consommateur plus les chances de lui vendre un produit augmente. La proximité avec le client constitue une grande force pour le banquier parce qu'elle lui permet la mise en place d'une relation avec le client et par la suite l'établissement d'une confiance et en fin l'obtention de sa fidélité.

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

- **La nature de produits :** Les produits d'assurance proposés par la banque doivent être adaptés aux besoins de la clientèle. Ils doivent être 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. Autrement dit, la vente d'un produit d'assurance doit devenir aussi naturelle que la vente d'un produit bancaire.
- **Le modèle retenu :** c'est l'un des facteurs les plus importants pour le succès d'une création de bancassurance mais réellement il n'existe pas d'une stratégie spécifique parce que la banque comme l'assurance doivent chercher la formule la plus adaptée à leur situation, à leurs besoins, leurs objectifs ainsi qu'à leur environnement.

### 2-4 Les avantages de la bancassurance :

#### 2-4-1 Pour la banque :

- Les fonds collectés au titre de la distribution pour compte des produits d'assurance sont stabilisés auprès de la banque dont elle assure l'emploi selon des accords qui prennent en compte la réglementation des placements réalisés, en couverture des provisions techniques dégagées.
- La charge de distribution rémunérant le coût de l'intermédiaire et incombant à l'assureur, représente une ressource substantielle pour la banque, entraînant ainsi une réduction des coûts et donc une amélioration de la productivité.
- La présentation à la clientèle de garanties d'assurances à un coût compétitif (calculé sur la base d'un tarif de groupe) constitue un service « plus » qui renforce l'image de marque de la banque et contribue à la fidélisation de cette clientèle.
- La banque dispose, par ailleurs, de la faculté de passer une convention avec l'assureur, en vue de garantir de façon systématique le remboursement des soldes restant dus au décès des emprunteurs de la banque et étendre cette garantie aux bénéficiaires de découverts, qui généralement ne sont pas obligés de la contracter.

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

### **2- 4-2 Pour l'assureur :<sup>25</sup>**

- En mettant à la disposition du client une gamme complète de produits lui offrant à la fois l'argent et la sécurité, cette opération contribue à la création de bonnes relations et d'une confiance solide entre les deux parties, ce qui ne manquera pas de rehausser la qualité du service et de sauvegarder leurs intérêts respectifs.
- L'augmentation du chiffre d'affaires et des parts de marché de l'assureur, provoquée par l'utilisation du réseau du banquier renforcera à long terme la capacité d'investir de l'assureur.
- Le réseau du banquier servira pour l'assureur d'effet multiplicateur de la clientèle, permettant une distribution plus étendue de produits. La plus grande diversification et la meilleure implantation des banques serviront de point d'attache à l'assureur là où d'habitude était absent sans avoir à consentir des investissements lourds.
- Le savoir-faire du banquier dans le domaine financier, si l'assureur veut effectuer des investissements.

### **2-4-3 Pour législateur :<sup>26</sup>**

Les autorités de contrôle ou le gouvernement lui-même ont pour rôle de légiférer pour que les risques pris par les établissements financiers de leur pays soient maîtrisés et gérés activement, et ce de façon à préserver la bonne santé du système financier d'un Etat. Il peut cependant exister des chocs hors du contrôle des gestionnaires individuels et collectifs et qui peuvent affecter le système financier dans son ensemble. Ces risques sont ce que l'on nomme le "risque systémique".

La bancassurance peut être un moyen, pour les établissements financiers, de limiter ce risque systémique car la banque diversifie ses sources de revenus et rend ainsi son activité plus stable et donc plus sûre aussi pour les clients.

Certaines autorités estiment au contraire qu'un excès de libéralisation des systèmes financiers d'un pays peut engendrer une augmentation du risque systémique, c'est pourquoi, dans de

---

<sup>25</sup> Revue de L'ASSURANCE N°14 - Septembre 2016

<sup>26</sup> <https://www.memoireonline.com/07/08/1279/bancassurance-commercialisation-des-produits-assurantiels.html>

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

nombreux pays encore, les banques ne peuvent pas exercer d'activités étrangères à leur métier de base, afin d'éviter de nouvelles occasions de prendre des risques.

Certains gouvernements ont décidé aussi de libéraliser le système financier, mais de façon graduelle, permettant une meilleure maîtrise de cette ouverture.

La bancassurance peut donc être considérée par les autorités de tutelle comme un atout ou au contraire, comme un danger potentiel à la stabilité financière d'un pays.

### **2-4 Les limites de la bancassurance :**

Malgré ce qui a été développé dans la partie précédente en termes d'apports de la Bancassurance aux banques, certains inconvénients et limites existent et qui sont :

#### **2-5-1-Pour les banques :**

Malgré ce qui a été développé dans la partie précédente en termes d'apports de la Bancassurance aux banques, certains inconvénients et limites existent et qui sont :

##### **2-5-1-1 La cannibalisation des produits bancaire :**

Les banques s'exposent à des vulnérabilités. Leurs handicaps se trouvent notamment dans une érosion de leurs marges d'intermédiation, dans la déstructuration de leur métier et dans la haute sensibilité de leurs dépôts.<sup>27</sup>

Ainsi certains produits d'assurance peuvent se développer au détriment des produits bancaires de base. Décidément, 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 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.

##### **2-5-1-2 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

---

<sup>27</sup> Bernard DE GRUYSE, La bancassurance en mouvement, LARCIER, Bruxelles, 2005, P 44

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

crédits immobiliers les plus importants. D'un autre côté, l'image des assureurs auprès du grand public est toute autre, elle est loin d'être aussi positive que celle dont jouit la banque.

Les banques, soucieuses de la nécessité de sauvegarder leur image et conscientes des coûts très élevés en matière de dépenses marketing nécessaires pour acquérir une nouvelle clientèle déjà bancarisée, encourent le risque de dégradation de leur réputation, notamment à cause des mauvais règlements des sinistres liés aux contrats d'assurance automobile et IARD. Il est communément admis, à tort ou à juste titre, que les assureurs font tout pour éviter ou éloigner le règlement d'un sinistre dont les effets sont préjudiciables pour les banques. En effet, le client considère que le contrat a été acheté chez son banquier, et en cas de problèmes, il retourne directement vers ce dernier pour exiger de lui le règlement. Le règlement des sinistres est généralement le ressort de la compagnie d'assurance, le banquier, habitué à prendre part à côté du client, ne pourra rien faire pour sauver la mise. Il court ainsi un risque réel de perdre un bon client pour une légère négligence de sa part dans le maintien des mesures antivol de l'habitation objet d'un contrat d'assurance multirisques habitation.<sup>28</sup>

### **2-5-1-3 Des méthodes de travail différentes :**

Les méthodes de travail des deux départements sont différentes. Personnel de Les banques ont l'obligation de comprendre que la gamme de produits qu'elles vendent est très large. Dans son cas, le vendeur d'assurances gèrait un petit nombre de contrats, mais ils Plus compliqué, parfois très compliqué. Donc cela semble difficile faire savoir au même vendeur qu'en plus des son produit de base, le contrat un autre domaine. Les établissements doivent alors choisir entre deux solutions : soit allouer Les commerciaux vendent exclusivement des contrats dans une certaine industrie, ou les laissent vendre Des offres simples et très limitées dans les deux domaines.

### **2-5-1-4 La formation personnelle :**

Niveau de connaissances requis des employés de banque pour vendre Les produits d'assurance, qui deviennent plus élevés avec la complexité et la sophistication des produits, Certes, en ce qui concerne les contrats modernes d'assurance-vie et de capitalisation, essentiellement des produits financiers, des réseaux de formation pour vendre ces produits Il est facile de s'habituer à distribuer des produits bancaires.

---

<sup>28</sup> Mohamed AMMI, Op.cit, P 62.

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

En revanche, pour d'autres produits et Notamment pour les contrats IARD, leur mission nécessite une bonne connaissance du métier Confiance et compétences techniques pointues pour conseiller Produits personnalisés et complexes.

Par conséquent, le développement des compétences des employés de la banque est nécessaire. Les investissements d'une ampleur importante peuvent être amortis sur plusieurs années, ce qui permet une structure de paiement plus pratique. La rentabilité de la banque pourrait être affectée et les coûts pourraient augmenter. Les autorités chargées de la surveillance et du contrôle des activités d'assurance sont en position de subordination. Une fois la carte professionnelle obtenue, les particuliers obtiennent l'autorisation de distribuer des produits d'assurance. La possession de ce certificat peut être considérée comme une preuve de l'expertise de l'individu dans le domaine de l'assurance. Pour assurer la conformité, le personnel doit suivre des formations dont la durée varie en fonction de la réglementation du pays. Le programme de formation en France exige un minimum de 150 heures, sans exception. Il est important de noter que ce programme comprend également des dépenses qui doivent être comptabilisées, ainsi que des exigences de formation spécifiques qui doivent être satisfaites afin de réussir le programme. L'entrave qu'elles occasionnent est indéniable et peut être considérée comme un obstacle important au développement bancassurance.<sup>29</sup>

### **2-5-1-5 La divergence des cultures commerciales :**

Les banquiers et les assureurs ont des modes de fonctionnement distincts, ce qui se traduit par des différences dans leur approche des clients. Les compagnies d'assurance adoptent des stratégies de marketing spécifiques pour attirer des clients potentiels. Ces stratégies sont adaptées aux besoins du public cible et peuvent varier en fonction du type d'assurance commercialisé.

L'objectif principal de ces campagnes de marketing est d'accroître la notoriété de la marque et d'encourager les gens à acheter leurs polices d'assurance. Alors que certaines compagnies d'assurance s'appuient sur des méthodes publicitaires traditionnelles telles que les publicités télévisées et imprimées, d'autres se sont tournées vers le marketing numérique pour atteindre un public plus large.

---

<sup>29</sup> Mohamed AMMI, Op.cit, P 63

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

En fin de compte, l'approche marketing utilisée par une compagnie d'assurance est essentielle à son succès dans le secteur concurrentiel de l'assurance. Les banques ont tendance à adopter une approche centrée sur le client, alors qu'une approche centrée sur le produit est plus courante dans d'autres secteurs. L'adage séculaire selon lequel l'assurance-vie est une vente garantie est toujours vrai, car les produits continuent de s'envoler des étagères. Essentiellement, les représentants des ventes de la banque achètent à la fois les produits des banques et ceux de P&C. P&C restent stationnés à la succursale, attendant patiemment l'arrivée des clients. Les collègues de l'assurance-vie recherchent activement des clients potentiels.

Les différences dans le commerce se reflètent dans l'approche adoptée pour cibler les clients. Les banques ont tendance à favoriser les clients plus jeunes, estimant qu'ils resteront fidèles à long terme. Cependant, il s'agit d'un risque calculé. Les produits d'assurance-vie ne plaisent pas à ces derniers, qui connaissent un fort taux de souffrance. Les assureurs visent à éviter un taux de sinistralité très élevé en assurance automobile, le considérant comme un objectif crucial à atteindre.

Les banques ne montrent pas toujours une préférence pour les clients haut de gamme qui sont extrêmement riches. Les assureurs vous accueillent car l'importance des actifs peut souvent être déterminante. "Les assureurs considèrent souvent certains facteurs comme une source de risque accru. L'un de ces facteurs est le client lui-même. S'il existe de nombreux bons clients, il y a aussi ceux qui présentent un plus grand risque pour les assureurs. Il est possible qu'une partie des clients privilégiés de la banque ait une couverture d'assurance insuffisante, ce qui pourrait entraîner des difficultés financières. Des problèmes de sélection des clients peuvent en résulter.

La différence de culture se manifeste également dans le domaine de la rémunération. Les assureurs ont pour habitude de rétribuer leur réseau de distribution via un système de commissions et d'intéressement basé sur les affaires conclues, ce qui motive les employés. En revanche, les commerciaux en banque ne reçoivent que des objectifs premiers relativement modestes. Modifier le système de rémunération de la banque représente une tâche ardue, voire risquée, car cela entraînerait une perte de l'avantage comparatif de la banque résultant de ses coûts de distribution réduits.<sup>30</sup>

### **2-5-2 Pour l'assureur :**

Les limites de la bancassurance pour les assureurs seront présentées dans ce qui suit :

---

<sup>30</sup> Mohamed AMMI, Op.cit, P 64.

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

### **2-5-2-1 Le transfert du centre de décision :**

Les compagnies d'assurance qui collaborent avec les banques dans le cadre de la bancassurance sont soumises aux exigences des banques, ce qui exerce une forte influence du mode de distribution sur le fabricant. Les produits d'assurance doivent être conformes aux exigences et aux critères de la banque distributrice. Cette domination est encore plus grande lorsque la compagnie d'assurance est une filiale de la banque, car elle doit intégrer complètement la culture de la maison mère et adopter sa stratégie, ce qui peut entraîner une perte de pouvoir décisionnel progressif de la filiale au sein du groupe.<sup>31</sup>

### **2-5-2-2 Le traitement des sinistres et la sélection des risques :**

La différence des cultures commerciale entre la banque et la société d'assurance déjà développée précédemment peut conduire :

- D'une part, il y a une sélection de risques inadéquate en matière d'assurance dommages et responsabilité civile. Par exemple, le client le plus apprécié de la banque, qui possède une voiture de sport puissante et a une passion pour la vitesse, est considéré comme un risque très élevé en matière d'assurance automobile. Cependant, le banquier ne peut pas refuser de lui fournir une assurance et même cherche à lui offrir les meilleurs tarifs.
- En cas de sinistre, le banquier a tendance à prendre parti pour son client et à chercher à faire payer l'assureur pour éviter des désaccords avec lui. Toutefois, si la situation s'envenime, le banquier se dégagea de toute responsabilité quant au déroulement des événements et attribue la faute entièrement à l'assureur.<sup>32</sup>

### **2-5-2-3 Le secret bancaire :**

Théoriquement, les deux partenaires pourraient échanger leurs fichiers clients pour accéder à une clientèle potentielle dont la situation financière et assurée serait bien étudiée, ce qui améliorerait leur gestion de la clientèle commune.

Cependant, dans le cadre de la bancassurance, la communication d'informations relatives à la clientèle de la banque 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 obtenir l'accord et le consentement de son client pour communiquer des informations le concernant à des tiers. D'autre part, les systèmes d'information des deux institutions ne sont pas

---

<sup>31</sup> Ouiza BELHOCINE, Op.cit, PP 69-70

<sup>32</sup> Mohamed AMMI, Op.cit, P 65

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

toujours de même niveau, ce qui entraînait des dépenses colossales si elles étaient interconnectées.

### **2-5-3 Pour l'état :**

Concernant l'Etat il existe plusieurs limites qui sont :

#### **2-5-3-1 Les effets sur le niveau de solvabilité :**

Lorsqu'une stratégie bancassurance conduit à la création de groupes et de conglomérats financiers, cela peut entraîner une augmentation fictive des fonds propres des entités appartenant à ces groupes. Les fonds propres sont importants car ils garantissent la solvabilité des créanciers. Les participations croisées entre les banques et les compagnies d'assurance permettent l'utilisation simultanée du même capital comme garantie pour les opérations bancaires et d'assurance. Cette pratique peut considérablement réduire la surface financière réelle des parties concernées et donc leur solvabilité.

Dans un environnement économique instable, cette situation est très préjudiciable. En effet, une aggravation des risques assurés, conjuguée à une dégradation du portefeuille de crédit de la banque, peut mettre en péril les deux entités et même conduire à la faillite du groupe.

#### **2-5-3-2 L'aléa moral :**

Les relations capitalistiques et commerciales entre une banque et sa filiale assurance peuvent inciter à des comportements non éthiques et non conformes aux pratiques bancaires et d'assurance. En raison de ces liens étroits, la banque peut être tentée de prendre des engagements et des risques excessifs, en se reposant sur le soutien de sa filiale. De même, la filiale assurance pourrait chercher à développer ses activités sans respecter les normes de solvabilité, comptant sur l'appui de la banque mère. Cette situation présente des risques considérables qui pourraient plonger les deux entités dans une crise prolongée.

L'aléa moral peut même affecter les hauts dirigeants du groupe, qui pourraient se convaincre que leur entreprise est trop importante pour échouer et que l'Etat interviendra pour les aider en cas de difficultés. Cette mentalité pourrait les inciter à négliger les règles prudentielles et les ratios de solvabilité propres à chaque secteur d'activité.

#### **2-5-3-3 Restreindre la concurrence :**

Les autorités cherchent constamment à promouvoir la concurrence et à prévenir la formation de monopoles qui pourraient perturber l'équilibre concurrentiel. Cependant, les synergies actuelles et les mouvements de concentration dans le domaine des services financiers pourraient potentiellement conduire à une situation quasi monopolistique à long terme, où quelques groupes géants se partageraient le marché.

# Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

## 2-5-3-4 Le risque de contagion :

Si une société holding subit des pertes importantes qu'elle ne peut supporter, cela peut entraîner des problèmes financiers qui peuvent se propager aux autres entités du groupe. Si la société holding échoue, cela peut entraîner une perte de confiance dans l'ensemble du groupe. Par exemple, si les clients d'une banque doutent de sa solvabilité et retirent massivement leurs dépôts, la banque peut être incapable de faire face à toutes ces demandes de retraits et se retrouver en situation de manque de liquidités. Les problèmes financiers peuvent alors se propager aux autres entreprises du groupe dans un effet domino.

## 2-6 Les forces et les faibles de la bancassurance :

Après avoir montré quels étaient les objectifs que les banquiers ont voulu atteindre à travers la création de la bancassurance, la pratique montre que l'on ne commence pas par arrêter froidement des stratégies mais qu'on les développe au fur et à mesure, en avançant ainsi que les moyens qu'ils ont mis en œuvre pour une analyse des points forts et des points faibles peut éclaircir les facettes de ces stratégies

### 2-6-1 Les pointes fortes de la bancassurance :<sup>33</sup>

#### - Taux de rétention :

Un indicateur nommé taux de rétention mesure la santé des opérations d'assurance. Il est évident qu'il y a un avantage économique à pouvoir garder longtemps la clientèle des assureurs, car il serait dommageable qu'un fort nombre de police chute dans un laps de temps relativement court après qu'ils aient été conclus. Le coût d'acquisition d'une nouvelle police (de même celle d'un client nouveau) est relativement élevé au point que c'est un investissement que la plupart des entreprises essayent de quantifier et de contrôler soigneusement. Il s'ensuit que ce coût s'amortit d'autant mieux que cela se fait sur une période longue et suivant une solide fidélité du client. Par ailleurs, l'infidélité des clients qui interrompent leurs relations et qui mettent donc un terme à leurs polices, a aussi pour effet d'obliger les commerciaux d'attirer constamment de nouveaux clients de façon à garder à niveau le volume des affaires. Ceci entraîne de nouveaux coûts, dans le cas où on peut dire une bonne rétention ; les assureurs traditionnels travaillant avec les intermédiaires indépendants sont particulièrement vulnérables.

---

<sup>33</sup> DE GRUYSE.B, La bancassurance en mouvement, édition Boeck & Larcier, Bruxelles, 2005, p 33

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

### - **Encaissement dans l'assurance :**

Avant les années 2000, dans les compagnies d'assurance traditionnelles, lorsqu'une police d'assurance était souscrite ou arrivait à échéance et devait être renouvelée, l'assureur émettait une facture, qu'il envoyait à son intermédiaire avec pour demande de la transmettre au client pour paiement. L'assureur enregistrait alors une prime émise, qu'il encaissait ultérieurement et appelait une prime acquise. C'était le mécanisme le plus couramment utilisé à cette époque.

### - **Polices collectives :**

Il s'agit d'un contrat impliquant plusieurs assureurs, soit en raison de l'importance des montants assurés, soit en raison de la gravité des risques encourus. La technique utilisée consiste en ce que la banque souscrit une police d'assurance avec l'assureur, puis, en tant que souscripteur, elle propose à ses clients d'y adhérer moyennant une cotisation. La procédure est simple et permet de couvrir un grand nombre de clients. Un avantage supplémentaire est que la police prévoit généralement que la banque sera indemnisée en premier lieu, avant les héritiers, si le compte de l'assuré est débiteur.

### - **Absence d'anti sélection :**

Les assureurs sont souvent préoccupés par le risque d'anti-sélection, qui survient lorsque les primes sont basées sur l'hypothèse que les risques à assurer sont relativement homogènes. Dans le cas de l'assurance-vie, par exemple, si un assureur couvre un grand nombre de clients en mauvaise santé, il est probable qu'il subira de nombreux sinistres, ce qui lui coûtera beaucoup plus cher que s'il avait utilisé un tarif représentatif d'une population en bonne santé. Cette anti-sélection est difficile à mesurer, mais elle se manifeste dans les taux de sinistres, qui ont été plus favorables à la bancassurance sans qu'il soit possible de fournir un chiffre précis. Les actuaires sont donc très conscients de ce phénomène et cherchent à le minimiser dans leur tarification.

### - **Maitrise des prix :**

La rentabilité dépend en grande partie de la maîtrise des prix de vente, mais les banques ont jusqu'à présent considéré ce domaine comme secondaire par rapport à leur activité principale de banque, ce qui a fait que la bancassurance n'est pas prête à rivaliser sur ce front. Les banquiers ne considèrent pas la baisse des prix de l'assurance comme un moyen d'attirer les clients, à l'exception de l'assurance décès pour les prêts hypothécaires, où le coût de la prime peut influencer les choix des clients.

Les prix pratiqués par les bancassurances sont désormais mieux compris et comparés à ceux des autres banques, et sont généralement moyennement élevés, ce qui leur permet de préserver leur marge bénéficiaire et d'atteindre leurs objectifs de rentabilité. Il convient de noter

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

que la présence de courtiers contribue à maintenir les prix à un niveau élevé sur le marché de la bancassurance.

### - **Bénéfice de mortalité :**

Les bancassurances tirent pleinement parti des avantages de la mortalité continue dans les tables de tarification lorsqu'elles se concentrent sur l'activité d'assurance-vie. Ces tables sont élaborées de manière prudente à partir de statistiques prenant en compte l'âge de la population et la probabilité de décès. Elles doivent être approuvées par les autorités de réglementation, ce qui réduit le volume de risque pour l'assureur qui les utilise. En conséquence de l'utilisation de ces tables par les bancassureurs, une consolidation s'est établie au sein de l'industrie de la bancassurance.

### - **Vente croisées :**

Il est plus simple de décrire les ventes croisées que de les mettre en pratique. Par exemple, un client peut acheter une voiture, puis décider de souscrire une assurance voiture auprès de sa banque. Les ventes croisées ont pour but d'encourager les clients à acheter plusieurs produits auprès d'une même institution financière, renforçant ainsi leur lien avec cette dernière. Cette stratégie est également utilisée pour stimuler les vendeurs et évaluer leurs performances.

### **2-6-2 Les points faibles de la bancassurance :**

La bancassurance connaît un certain nombre des points faibles et de vulnérabilités :

#### **Effet de groupe négatif :**

Les banquiers et les assureurs collaborent étroitement pour renforcer leur solidarité et leur détermination. Cependant, la filialisation de l'assurance peut être problématique en raison de la nature du capital de l'assureur, qui est constitué d'une dotation de sa maison mère.

La maison mère est très attentive à sa propre solvabilité et doit respecter des normes de rotation, ce qui peut limiter sa capacité à fournir des capitaux excédentaires à sa filiale en cas de besoin. Si la filiale connaît une croissance rapide, elle peut être confrontée à des besoins importants en capitaux supplémentaires. Elle peut alors utiliser des techniques telles que la réassurance en quote-part et l'émission d'emprunts perpétuels. Cependant, ces solutions peuvent rapidement épuiser les ressources de la filiale, la contraignant à solliciter sa maison mère pour des augmentations de capital importantes.

#### - **Risque de cannibalisme :**

Il est possible que certains produits d'assurance, en particulier les produits d'assurance-vie, puissent concurrencer les produits bancaires de base. Cela peut entraîner un transfert de fonds

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

des comptes bancaires vers les comptes d'assurance chez une compagnie d'assurance partenaire. Les fonds disponibles dans les comptes bancaires peuvent être utilisés pour acheter des contrats d'assurance-vie, qui sont généralement à long terme et moins volatils que les produits bancaires. Cependant, cela entraînera une diminution des capitaux gérés par la banque, car ces fonds ne seront plus comptabilisés dans leurs états financiers.<sup>34</sup>

### - **Surcharge des réseaux :**

Les banques doivent toujours faire face à l'adaptation de leurs outils de distribution. Les réseaux peu flexibles, prévus, peu disponibles et peu adaptés à la commercialisation de nouveaux produits ont conduit à une remise en question et à une refonte en profondeur. Dans ce contexte, le développement de la bancassurance est vulnérable en raison de la surcharge des réseaux, ce qui limite son expansion dans les agences.

### - **Gamme des produits bancassurables :**

Les compagnies d'assurance offrant une variété de produits de plusieurs succursales se distinguent par leur large gamme de choix qui peut souvent manquer de simplicité. Cette approche est généralement encouragée par leur réseau de courtisans en assurances, qui cherche légitimement à fournir à leurs clients une couverture optimale et adaptée à tous les types de particuliers ou d'entreprises. Pour couvrir tous les types de risques, ces entreprises doivent puiser dans une vaste sélection de produits et parfois les personnaliser en fonction des besoins des clients. Ce système est optimisé car il permet de répondre aux attentes des clients en leur offrant une couverture sur mesure, ce qui les fidélise et leur garantit une offre concurrentielle sur le marché.

### - **Activité non exportable :**

Le modèle de bancassurance est très adapté dans plusieurs pays européens, mais il doit être adapté aux conditions locales, aux particularités du marché et aux environnements commerciaux qui peuvent varier d'un pays à l'autre. Il existe une grande diversité d'intermédiaires, tels que les courtisans, les agents, les sociétés à multiples branches ou les sociétés mutuelles, ainsi que de fortes différences dans la puissance des banques de dépôt ou des caisses d'épargne. Cependant, le succès de ce modèle dans un pays ne garantit pas forcément son succès dans un autre. Par exemple, certaines banques des Pays-Bas ont réussi en Belgique, mais ont échoué dans leur pays d'origine.

---

<sup>34</sup> BELKADI.S, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université de Mouloud Mammeri, 2011, page 77.

# Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

## Conclusion :

La bancassurance fait référence à une gamme étendue de services financiers qui englobent divers éléments tels que l'épargne, la finance et l'assurance. Auparavant, ces fonctions étaient gérées par des institutions distinctes avec des frontières clairement définies.

Les banques sont désormais, installées comme des acteurs à part entière dans la distribution des produits d'assurance à côté des agents généraux et des courtiers d'assurance. À travers la panoplie de produits d'assurance proposée par les banques, les clients pourront satisfaire leurs besoins en produits financiers dans un même lieu.

## Section 3 : les produits commercialisés par la bancassurance :

La plupart des pays ont divisé les contrats d'assurance en deux catégories distinctes, les assurances de personnes et les assurances de dommages, chacune ayant son propre régime juridique. Ceci est dû à la nécessité d'adapter complètement les produits d'assurance aux réseaux bancaires.

L'offre des bancassureurs en matière de produits d'assurance est étroitement liée à l'évolution historique de la bancassurance et aux stratégies qui en découlent. Chaque étape de l'histoire de la bancassurance est associée à des produits spécifiques. Cependant, il est clair que les produits développés à chaque étape continuent d'être présents sur le marché, avec une expansion continue de la gamme de produits.

### 3-1 Les assurances aux particuliers :

Dans cette catégorie, il est possible de distinguer deux sous-catégories, l'assurance des biens et de responsabilité, ainsi que l'assurance des personnes. Nous allons d'abord aborder l'assurance des biens et de responsabilité. Cette sous-catégorie regroupe les produits d'assurance qui couvrent la responsabilité de l'assuré envers des tiers en cas de dommages causés par lui à ces tiers, ainsi que les dommages subis par ses propres biens. Pour répondre à ces besoins, divers produits sont disponibles et proposés aux clients au sein des guichets bancaires.<sup>35</sup>

#### 3-1-1 Assurance automobile :<sup>36</sup>

Il s'agit d'une assurance qui offre au propriétaire d'un véhicule une couverture minimale obligatoire de responsabilité civile automobile pour les dommages (corporels et matériels)

---

<sup>35</sup>BELKADI.S, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université Mouloud Mammeri, 2011, page 42.

<sup>36</sup> Idem.

## Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance

---

causés à autrui. En plus de cette couverture de base, les institutions bancaires proposent à leurs clients de souscrire un contrat d'assurance offrant une protection plus étendue que le minimum obligatoire. Cette garantie inclut le vol, l'incendie, le bris de glace, les dommages matériels du véhicule, les catastrophes naturelles et la protection juridique.

Généralement, deux niveaux d'assurance sont proposés. L'assurance automobile au tiers couvre habituellement les dommages matériels et corporels. En ajoutant l'assurance tous risques, en plus des dommages corporels et matériels, elle prend également en charge le vol, l'incendie, le bris de glace et autres types de dommages qui peuvent survenir (elle est facultative).

Afin d'attirer davantage de clients vers les banques pour leur assurance, les banquiers disposent d'arguments convaincants tels que la mise à disposition d'un véhicule de dépannage et une assistance panne à domicile pour l'entretien d'un véhicule endommagé. De plus, les banquiers proposent des packages incluant le financement d'un véhicule en y intégrant l'assurance, ce qui leur permet de réaliser des ventes croisées

### **3-1-2 Assurance multirisque habitation (MRH) : <sup>37</sup>**

Il est possible de souscrire une assurance logement pour une résidence principale ou secondaire auprès du réseau bancaire. Cette assurance est généralement composée de deux types de couvertures. D'une part, elle offre une protection pour le logement lui-même et tous les biens matériels qu'il contient. D'autre part, elle comprend une couverture de responsabilité civile. Cette dernière garantit l'assuré dans le cas où lui-même ou toute personne vivant sous son toit causerait des dommages à un tiers, que ce soit un voisin ou un passant.

Le minimum obligatoire de cette assurance (responsabilité civile) inclut la couverture en cas d'incendie, de dégâts des eaux et de catastrophe naturelle. En supplément, elle peut également couvrir le vol, le vandalisme et le bris de glace.

Il est important que l'assurance soit conforme au contrat de base, il est donc nécessaire de signaler tout changement relatif à l'habitation, tel que la construction d'une pièce supplémentaire, l'installation d'une cheminée ou la construction d'une piscine. Généralement, les banques proposent cette assurance dans un package avec un crédit immobilier, et une souscription simultanée offre certaines conditions avantageuses. Les banquiers profitent du changement d'adresse de leurs clients pour leur vendre ce type de contrat.

---

<sup>37</sup>BELKADIS, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université Mouloud Mammeri, 2011, page 43

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

### **3-1-3 Assurance Garantie accidents de la vie :**

La garantie accidents de la vie (GAV) est conçue pour assurer la protection de l'assuré et éventuellement de sa famille contre les conséquences des accidents de la vie quotidienne, tels que l'incapacité permanente, partielle ou le décès. L'assureur indemnise la victime lorsque le responsable de l'accident n'est pas identifié ou lorsque l'assuré lui-même en est responsable.

Les contrats proposés par les banques offrent une couverture pour divers types d'accidents, notamment :

- Les accidents domestiques tels que les chutes, brûlures, électrocutions, accidents de jardinage et accidents sportifs (à l'exception des sports dangereux).
- Les accidents médicaux tels que les erreurs de diagnostic, les erreurs d'anesthésie et les accidents chirurgicaux.
- Les agressions et les attentats de manière générale ; Les catastrophes naturelles telles que les inondations, les coulées de boue ou l'effondrement d'un bâtiment.
- Les contrats proposés par les assureurs peuvent varier, car ce type de contrat est rarement offert par ces derniers, et certains éléments de la garantie peuvent déjà être couverts par d'autres assurances. Les banques trouvent ce contrat très rentable, Car la plupart du temps, les assurés n'activent pas l'indemnisation pour de petits dommages, souvent par méconnaissance de l'étendue de la garantie.<sup>38</sup>

### **3-1-4 Assurance de moyenne de paiement :**

L'avènement des cartes de paiement et des cartes de crédit a entraîné le développement de ce type de produit à partir des années 1980. Les produits d'assurance sont devenus un moyen d'améliorer l'attrait des instruments de paiement.

L'assurance est proposée au moment de l'acquisition de ces cartes et elle garantit la perte, le vol et toute soustraction frauduleuse. Les banquiers sensibilisent les clients à leur responsabilité en cas de paiements ou de retraits frauduleux avant de s'opposer à ces transactions, afin de les inciter à être prudents, à faire preuve de plus d'attention et à éviter toute négligence.

---

<sup>38</sup> BELKADI.S, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université Mouloud Mammeri, 2011, page 44

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

Ce type de contrat peut également couvrir la perte et le vol de documents officiels tels que le passeport, ainsi que les espèces retirées dans les 48 heures précédant le vol ou la perte. Dans certains cas, il peut même prendre en charge les frais de communication frauduleuse effectuée dans les 48 heures suivant le vol et avant la mise en opposition du téléphone portable.

Les banquiers vendent ce produit en grande quantité car il répond à une demande des clients.<sup>39</sup>

### **3-1-5 Assurance scolaire :**

Il s'agit d'une assurance qui protège les élèves, qu'ils soient à l'école, lors d'activités scolaires telles que le sport ou la culture, ou en dehors de l'école, comme pendant les vacances. Elle couvre les accidents ou les dommages corporels et matériels que les élèves pourraient subir, ainsi que ceux qu'ils pourraient causer à leurs camarades ou à des tiers. Pendant la rentrée scolaire, cette assurance est particulièrement demandée par certains établissements scolaires. Il est possible de l'inclure dans l'assurance habitation, ce qui entraînerait une combinaison d'assurances.<sup>40</sup>

### **3-1-6 Assurance production juridique :**

L'assurance protection juridique est une couverture qui offre une assistance juridique et financière à l'assuré en cas de litige ou de conflit juridique. Elle peut être souscrite dans différents domaines, tels que le droit de la consommation, le droit du travail, le droit de la famille, etc. L'objectif principal de cette assurance est d'aider l'assuré à faire valoir ses droits en lui fournissant des services tels que des conseils juridiques, la prise en charge des frais d'avocat, les frais de justice, etc.

Maintenant, concernant la distinction entre le principe indemnitaire en assurance dommages et le principe forfaitaire en assurance personnes :

-Principe indemnitaire en assurance dommages :

L'assurance dommages fonctionne selon le principe indemnitaire. Cela signifie que lorsque l'assuré subit un sinistre couvert par son contrat d'assurance, l'indemnisation versée par l'assureur vise à compenser la perte réelle subie par l'assuré, sans que celui-ci ne puisse en tirer un profit financier. Autrement dit, l'indemnisation se base sur la valeur du bien endommagé ou perdu au moment du sinistre, déduction faite de la vétusté éventuelle.

---

<sup>39</sup> BELKADIS, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université Mouloud Mammeri, 2011, page 45.

<sup>40</sup> Idem

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

**Par exemple**, si un assuré possède une voiture de 5 ans qui est détruite dans un accident, l'indemnisation versée par l'assureur sera basée sur la valeur vénale de la voiture au moment de l'accident, compte tenu de son état et de son âge. L'assuré ne pourra pas recevoir une somme supérieure au coût réel de remplacement ou de réparation de la voiture.

-Principe forfaitaire en assurance personnes :

L'assurance personnes, telle que l'assurance vie, l'assurance santé ou l'assurance invalidité, fonctionne selon le principe forfaitaire. Dans ce cas, l'indemnisation est prévue à l'avance, sous la forme d'un montant fixe défini dans le contrat d'assurance. Peu importe le montant des frais réels encourus par l'assuré, le montant de l'indemnité reste constant.

**Par exemple**, dans une assurance vie, si l'assuré décède pendant la période de couverture, le bénéficiaire recevra un montant fixe prédéterminé, indépendamment des dettes ou des dépenses réelles de l'assuré.

Enfin la distinction entre le principe indemnitaire et l'assurance dommages vise à compenser la perte réelle subie par l'assuré, tandis que le principe forfaitaire en assurance personnes prévoit un montant fixe prédéterminé en cas de survenance de l'événement assuré.

### **3-1-7 Assurance vie :**

Il existe deux catégories de contrats d'assurance vie : l'assurance vie en cas de vie, qui permet d'épargner et de capitaliser, et l'assurance vie en cas de décès. Ce contrat engage l'assureur à verser un capital ou une rente à l'assuré ou aux bénéficiaires désignés (clause bénéficiaire) en cas de décès ou de survie de l'assuré, en échange du paiement de primes ou de cotisations. Ces contrats sont soumis à un régime fiscal spécifique, bénéficiant d'une exonération d'impôt à la sortie. L'assurance vie est à la fois un moyen de transmettre un capital (dans le cas de décès) et un véritable outil d'épargne (dans le cas de survie). Les contrats d'assurance vie peuvent prendre différentes formes, être exprimés en unité monétaire et offrir une garantie de capital, ou être exprimés en unités de compte sans garantie de capital, principalement investis dans l'immobilier, les actions ou les obligations.<sup>41</sup>

### **3-1-8 Assurance décès invalidité temporaire /assurance emprunteur :**

L'assurance décès invalidité temporaire est conçue pour assurer une sécurité financière en cas de décès ou d'invalidité totale et permanente pendant la durée du contrat. Son objectif

---

<sup>41</sup>BELKADIS, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université Mouloud Mammeri, 2011, page 45

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

est de fournir un capital ou une rente aux bénéficiaires désignés par le souscripteur. Cette assurance est généralement associée à un prêt immobilier, car elle est souvent obligatoire dans ce contexte. Dans ce cas, la banque est le bénéficiaire du contrat en cas de décès ou d'invalidité totale et permanente du souscripteur.<sup>42</sup>

### **3-1-9 Assurance capitalisation ou bon au porteur :**

Le contrat de capitalisation est un produit financier destiné à l'épargne à moyen ou long terme. Son objectif est d'accumuler un montant d'argent versé par le souscripteur. Contrairement à un contrat d'assurance-vie, le contrat de capitalisation ne repose pas sur la couverture d'un risque indépendant de la durée de vie du souscripteur. On peut le comparer à un billet de banque, et il n'est pas nominatif, ce qui le rend facilement cessible. Cela signifie qu'il peut être transmis sans formalités. Cependant, en raison de la lourde imposition fiscale qui lui est associée, il est rarement utilisé de nos jours.<sup>43</sup>

### **3-1-10 Assurance complémentaire santé :**

Une assurance complémentaire santé est un contrat d'assurance qui permet à la personne qui la souscrit de recevoir un remboursement total ou partiel de ses dépenses de santé, en complément des remboursements effectués par les régimes obligatoires d'assurance maladie tels que la sécurité sociale. Cette assurance prend en charge divers types de frais, tels que les frais médicaux, pharmaceutiques, optiques, les frais d'hospitalisation, les soins dentaires, les analyses, etc. Bien qu'elle ne soit pas automatique, elle est très importante car en cas d'hospitalisation d'un patient non assuré par une complémentaire santé, une partie des frais d'hospitalisation lui sera facturée (l'autre partie étant à la charge de la sécurité sociale).<sup>44</sup>

## **3-2 Les assurances professionnelles :**

Les banques offrent rarement la possibilité d'acheter des contrats d'assurance aux entreprises en raison de leur complexité. Toutefois, certaines assurances sont parfois suggérées aux entreprises qui ont leurs comptes courants dans la banque, telles que l'assurance décennale, l'assurance homme clé et l'assurance perte d'exploitation.

### **3-2-1 Assurance décennale :**

Elle fournit une protection contre les défauts de fabrication majeurs touchant les parties essentielles d'un bâtiment. Les dommages couverts sont ceux qui compromettent la

---

<sup>42</sup> BELKADIS, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université Mouloud Mammeri, 2011, page 47

<sup>43</sup> idem

<sup>44</sup> Idem page 48.

## **Chapitre I : Approche théorique de la bancassurance**

---

solidité de la structure ou qui rendent l'ouvrage inutilisable en affectant l'un de ses éléments constitutifs. Exemples : grandes fissures, glissement de terrain, défaut d'étanchéité...

Cette assurance peut prendre en charge les réparations liées à des dommages touchant la toiture, la charpente, les murs, mais elle exclut généralement les portes et les fenêtres.

Elle offre une couverture pour les travaux de réparation nécessaires en cas de dommages structurels survenant dans les 10 ans suivant la réception des travaux de construction.

### **3-2-2 Assurance homme clé :**

L'assurance homme clé est une forme d'assurance décès souscrite par une entreprise pour assurer la vie d'un de ses dirigeants ou de ses collaborateurs clés. Son objectif principal est de protéger l'entreprise contre les conséquences financières néfastes causées par le décès du dirigeant, en lui versant une indemnité appropriée.

### **3-2-3 Assurance perte exploitation :**

Cette assurance est offerte aux entreprises dans le but de compenser partiellement les pertes d'exploitation causées par des événements climatiques ou des incendies qui les empêchent de mener leurs activités normales

## **Conclusion**

L'assurance et la banque sont deux secteurs d'activité qui se complètent en termes d'informations clients. Ils peuvent collaborer pour distribuer des produits bancaires, à condition que l'assureur bénéficie d'une bonne réputation sur le marché.

La bancassurance peut être pratiquée de diverses manières, avec de nombreuses stratégies et modèles, ainsi qu'une large gamme de produits d'assurance à commercialiser.

La conclusion d'un accord de collaboration avec une banque offre de nouvelles perspectives à un assureur pour vendre ses contrats. En effet, la banque dispose d'un vaste réseau de clients existants qui utilisent déjà ses services à travers ses différentes agences.

En général, on peut dire que la bancassurance a enrichi le portefeuille de placements des consommateurs, tandis que la disponibilité des produits d'assurance aux guichets bancaires comble les lacunes des assurances traditionnelles. Ainsi, il est juste d'affirmer que le consommateur est le principal bénéficiaire de cette collaboration.

L'Algérie, étant un pays économiquement ouvert, est appelée à suivre les mutations qui s'opèrent dans la sphère financière. C'est dans cette optique que nous allons étudier dans le deuxième chapitre de notre travail, la bancassurance en Algérie.

**Chapitre II :**  
**La bancassurance en Algérie**

### **Introduction :**

Le marché des assurances en Algérie a traversé différentes phases depuis l'indépendance, connaissant une évolution significative au cours des dix dernières années.

Au lendemain de l'indépendance, plus de 160 compagnies d'assurance étaient présentes en Algérie. En attendant la mise en place d'une réglementation spécifique, le législateur algérien a renouvelé ces engagements par le biais de la loi 06-157 du 21 décembre 1962, dans le but de protéger les intérêts nationaux. Les compagnies étrangères, en quittant le pays, ont laissé des obligations qui ont finalement été assumées par le marché algérien pour le règlement des indemnisations de leurs assurés.

Il convient de souligner les efforts de modernisation ainsi que la volonté des banques et des compagnies d'assurances d'améliorer leurs pratiques passées. Ces efforts ne peuvent être négligés dans un marché où la concurrence ne cesse de s'intensifier, notamment avec l'ouverture aux institutions étrangères.

L'émergence et le développement du concept de la bancassurance, une stratégie qui se déploie progressivement dans le monde entier, suscitent des interrogations quant à son existence dans notre pays, ainsi que sur la possibilité de l'introduire compte tenu des données propres à notre marché des assurances et des banques.

### **Section 1 : le cadre réglementaire de la bancassurance en Algérie :**

Après un commencement discret dont le point de départ remonte aux années 70, la bancassurance enregistre depuis quelques années un rythme de développement important.

#### **1-1 Les raisons de distribution d'assurance en Algérie :**

Les produits d'assurance sont commercialisés, de notre pays, à travers trois modes de distribution :

##### **1-1-1 le courtier : <sup>1</sup>**

L'article 258 de l'Ordonnance n° 95-07 du 25 Janvier 1995 relative aux assurances, définit le courtier d'assurance comme étant une personne physique ou morale qui

---

<sup>1</sup> <https://legal-doctrine.com/edition/le-courtage-dassurance>

fait profession à son compte de s'entremettre entre les preneurs d'assurance et les sociétés d'assurance, en vue de faire souscrire un contrat d'assurance. Le courtier est le mandataire de l'assuré et est responsable envers lui.

Le courtier ne vend pas directement de contrats d'assurances à ses clients. Il les aide à en acheter. En cela, son rôle de conseil est essentiel et il ne peut exercer son activité qu'après avoir obtenu l'agrément délivré par l'administration de contrôle. Grâce à sa connaissance approfondie du marché de l'assurance, il se tient informé de ses évolutions.

### **1-1-1-1 Missions du courtier en assurance :**

La profession de courtier d'assurance est une activité commerciale. A ce titre, le courtier est soumis à l'inscription au registre de commerce et aux autres obligations à la charge du commerçant.

Ses missions consistent principalement à :

- Conseiller les clients : après avoir établi un diagnostic de leurs risques, leur proposer les garanties adéquates et concevoir leurs contrats.
- Suivre les besoins des clients en fonction de l'évolution de leur situation personnelle ou professionnelle, et adapter en conséquence l'offre de produits d'assurance ou financiers.
- Accompagner les clients, de la signature du contrat au versement des indemnités en cas de sinistre.
- Administrer et gérer votre entreprise de façon autonome.

### **1-1-1-2 L'utilité de faire appel à un courtier :**

Grâce au courtier d'assurance, le client gagne du temps et de l'argent. Connaissant le marché, il peut rapidement apprécier le dossier de l'emprunteur, vers quel organisme se tourner en priorité par rapport à son profil et comparer qualitativement les différentes propositions.

Au-delà de sa rémunération, ses qualités de négociateur suffisent bien souvent à la justifier que ce soit à travers la pertinence et l'ajustement des garanties ou à travers l'accès à ses tarifs préférentiels.

Faire appel à un courtier en assurances permet de bénéficier d'un conseil raisonnable lors de la souscription initiale, mais aussi d'un suivi rigoureux du contrat et du bon respect de ses termes. Il constitue un réel service pour l'assuré. Même s'il travaille avec des compagnies d'assurance, cet expert demeure indépendant et entièrement dédié au service de ses clients.

L'indépendance garantit la pertinence des conseils fournis, contrairement aux agents d'assurance qui sont désignés par l'organisation pour les représenter.

### **1-1-1-3 Les interdictions d'exercice du métier de courtier d'assurance :**

Les articles 263 et suivants de l'ordonnance n° 95-07 du 25 Janvier 1995 relative aux assurances, prévoient une série d'interdiction pour les professions d'intermédiaires d'assurance pour :

- Les personnes qui ont fait l'objet d'une condamnation pour crime de droit commun, pour vol, pour abus de confiance, pour escroquerie ou pour délit puni par les lois des peines de l'escroquerie, pour extorsion de fonds ou de valeurs, pour émission de chèque sans provision, pour recel des choses obtenues à l'aide de ces délits, ou pour comportement déshonorant durant la guerre de libération.

Toute condamnation pour tentative ou complicité des délits ci-dessus, entraîne la même incapacité.

- Les faillis non réhabilités.
- Toute personne condamnée pour infraction à la législation et à la réglementation des assurances.
- Toute personne exerçant toute autre activité commerciale ou réputée comme telle par la loi.

### **1-1-2 Les agences générales d'assurance :**

Les agences générales d'assurance sont des entreprises à taille humaine dirigées par un agent général d'assurance qui travaille avec un ou plusieurs salariés d'agence. Mandataire d'une compagnie d'assurance, l'agent général est le chef d'entreprise de son agence et il est libre de l'organiser comme il le souhaite.<sup>2</sup>

Il existe différents moyens pour rendre une agence d'assurance plus rentable. Seul, l'agent général d'assurance peut décider de la politique ou du modèle constitutionnel de son agence d'assurance. Mais qu'il choisisse telle ou telle façon de procéder, les résultats ne sont pas toujours au rendez-vous. Certes il y a des ingrédients que tous les professionnels connaissent pour établir un équilibre entre pertes et bénéfices. Les agents généraux d'assurance ont tous les mêmes ingrédients à disposition mais les recettes sont libres et il faut s'adapter.

---

<sup>2</sup> <https://www.jassuremonfutur.fr/agence-generale-assurance-c-est-quoi>

Il y a des points majeurs qui peuvent affecter la rentabilité de l'agence d'assurance, qui sont : <sup>3</sup>

### **1-1-2-1 Bien choisir la localisation de son agence :**

En fonction de la spécificité d'une agence d'assurance il faut choisir la situation géographique au mieux. La plupart des agences d'assurances se situent dans les centres villes et on pourrait se dire qu'il n'y a pas à revenir dessus. Pour autant, pour un assureur spécialiste en automobile, avoir son agence le long d'une nationale très fréquentée peut être plus intéressant. Aux heures de pointes les conducteurs automobiles seront nombreux à passer devant votre agence. Il vous suffira alors de mettre en évidence un panneau publicitaire attractif pour attirer leur attention. Vous toucherez directement des potentiels clients alors que dans un centre commercial beaucoup de personnes n'ont même pas de voiture et les prix des loyers sont très chers. C'est un premier point, une agence d'assurance doit être située au mieux en fonction de la clientèle qu'elle recherche. Donc il n'est pas nécessaire de s'implanter systématiquement dans le centre-ville.

### **1-1-2-2 Cibler une clientèle avec des gros portefeuilles :**

Une société d'assurance fait une bonne part de ses profits sur les investissements avec l'argent confié par ses assurés. Ce qui veut dire, que si ses assurés ont des grosses sommes d'argent alors les placements seront encore plus rentables. Pour obtenir des plus gros portefeuilles un assureur ne doit pas seulement s'intéresser aux particuliers mais il doit aussi attirer les commerçants, artisans et chefs d'entreprises. Ces catégories professionnelles ont, selon les statistiques, des réserves d'argent importantes et il ne faut jamais rater l'occasion de pouvoir en profiter.

### **1-1-2-3 Sélectionner du personnel d'agence compétent dans son domaine :**

Il faut que les employés d'une agence d'assurance soient tous compétents. Cela est valable aussi bien pour ceux qui ont une relation avec la clientèle que pour ceux qui n'en ont pas. Si l'employé qui accueille et conseille les assurés n'a aucun sens relationnel cela peut être néfaste. Il en est de même pour le comptable. On ne lui demandera pas d'avoir des qualités relationnelles car il ne sera jamais en contact avec la clientèle. Cependant, il faudra qu'il soit rigoureux et organisé pour prévenir et anticiper une mauvaise situation financière. Au final dans une agence d'assurance, le personnel doit être compétent dans son domaine. Le travail des différents acteurs est interdépendant et s'il y a une faille dans un domaine cela se ressentira au niveau de la rentabilité de l'agence.

---

<sup>3</sup> <http://www.assurance.info/metier-assureur/comment-une-agence-assurance-devient-productive/>

### **1-1-2-4 Savoir déléguer pour améliorer la qualité :**

Une compagnie d'assurance ne marche jamais seule et elle se doit de fonctionner en partenariat avec différents partenaires. Ces partenaires peuvent aussi bien être un garagiste, un cabinet d'expert ou une entreprise de bâtiment. Si une agence d'assurance possède des partenaires efficaces et disponibles, elle pourra offrir à ses assurés une meilleure qualité de services. Par exemple si une société d'assurance travail avec un garagiste pour réparer les dommages de ces assurés automobiles, il faudra être certains que le garagiste est aussi compétent sur la rapidité et la qualité de ses prestations. Une excellente qualité de service résultat d'une politique de partenariat intelligente ne pourra que satisfaire les clients qui n'hésiteront pas à faire de la publicité principalement par le bouche à oreille. Pour une agence d'assurance il ne faut pas hésiter à réaliser des partenariats même si cela engendre une rémunération et donc un cout supplémentaire. Tant que la qualité est au rendez-vous, les assurés ne s'en plaindront pas.

### **1-1-2-5 L'agent général d'assurance doit toujours aller de l'avant :**

Outre le fait d'être un vendeur né, l'agent doit aussi comprendre son environnement et s'adapter au mieux. S'intéresser aux spécificités de sa potentielle clientèle et aussi avoir toujours un œil sur la concurrence.

Il doit être organisé pour mettre en place une stratégie agressive qui ne doit jamais être passive. Il faut trouver le moyen de faire parler de soit et donc travailler sur la communication. Utiliser tous les outils de communications à sa disposition pour faire de la publicité dont personne ne pourra passer à coté. Selon la clientèle visée il faut nouer des relations avec des organismes. Si l'on veut attirer des entreprises il va falloir se monter présent par n'importe quel moyen lors des réunions des chefs d'entreprises de sa région par exemple. Essayer de créer des partenariats en nombre pour d'une part être opérationnel en toutes circonstances et aussi se faire de la publicité par la même occasion.

### **1-1-3 la bancassurance : <sup>4</sup>**

Conformément à l'article 74 de l'ordonnance 03-11 du 26 août 2003, les banques sont autorisées à acquérir des participations dans des compagnies d'assurance existantes et même à établir des filiales, dans le respect des limites fixées par le Conseil de la Monnaie et du Crédit (CMC). De même, les compagnies d'assurance, en tant qu'investisseurs institutionnels, ont le droit d'investir dans des banques existantes ou nouvelles et de prendre des participations. Ces

---

<sup>4</sup> <https://gazettes.africa/archive/dz/2007/dz-government-gazette-dated-2007-09-23-no-59.pdf>

## Chapitre II : La bancassurance en Algérie

---

mesures facilitent considérablement le rapprochement entre les deux secteurs et encouragent le développement de la bancassurance, dont le succès dépend largement des liens capitalistiques établis entre la banque et sa partenaire, la compagnie d'assurance.

En vertu de la loi 06-04 du 20 février 2006, l'Algérie s'est engagée dans la pratique de la bancassurance, qui consiste à permettre aux banques, aux établissements financiers et aux institutions similaires de distribuer des produits d'assurance. Il est important de souligner que La bancassurance représente une forme d'intermédiation par laquelle les assureurs peuvent commercialiser leurs produits par le biais des banques.

Quant au décret en date du 6 août 2007, il fixe les produits d'assurance pouvant être distribués par les banques et assimilés, ainsi que les niveaux maximums de commission de distribution. Ce décret a autorisé les banques à distribuer certains produits d'assurance. Depuis longtemps, les compagnies d'assurance ont fourni aux banques des garanties pour leurs clients et ont contribué à l'activité bancaire en général. De leur côté, les banques constituent une source de placement pour les ressources collectées. L'analyse du rendement financier réalisé par les banques et les assurances, ainsi que du degré de coopération dans la distribution, révèle un rapprochement entre ces deux entités.

Le décret du 20 février 2008, publié dans le Journal Officiel de la République Algérienne le 30 mars, établit les modalités d'ouverture des succursales des sociétés d'assurance étrangères en Algérie. Cette mesure favorise l'établissement durable de sociétés étrangères et ouvre de nouvelles perspectives pour le secteur de l'assurance. Cet arrêté, inscrit à l'article 252 du Journal Officiel de la République Algérienne, numéro 59 du 30 mars 2008, complète les dispositions précédentes qui autorisaient déjà l'installation de bureaux de représentation et de filiales de sociétés étrangères.

Cette mesure autorise désormais les compagnies d'assurance et les banques à conclure des conventions particulières pour divers produits, tels que l'assurance individuelle, l'assurance crédit, l'assurance habitation et l'assurance agricole.

### **Les références législatives qui réagissent la bancassurance en Algérie :**

- L'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la Loi 06-04 du 20 février 2006, articles 252, Jo n°15 du 12 mars 2006 ;
- Décret exécutif n°07-153 du 22 mai 2007 fixant les modalités et conditions de distribution des produits d'assurance par les banques, établissements financiers et assimilés et autres réseaux de distribution, Jo n°35 du 23 mai 2007 ;
- L'arrêté du 06 août 2007 fixant les produits d'assurances pouvant être distribués par

## Chapitre II : La bancassurance en Algérie

---

les banques, établissements financiers et assimilés ainsi, que les niveaux maximums de la commission de distribution, Jo n°59 du 23 septembre 2007 ;

- Décret exécutif n°02-293 du 10 septembre 2002 modifiant et complétant le décret exécutif n°95-338 du 30 octobre 1995 relatif à l'établissement et à la codification des opérations d'assurance, Jo n°61 du 11 septembre 2002 ;
- Arrêté du 20 février 2008 fixant le taux maximum de participation d'une banque ou d'un établissement financier dans le capital social d'une société d'assurance et/ou de réassurance, Jo n°17 du 30 mars 2008.

### **1-2 Les facteurs clés de succès de la bancassurance en Algérie :**

Comme observé dans divers pays à travers le monde où la Bancassurance a rencontré du succès, en Algérie également, la progression de ce modèle exige la convergence de divers éléments qui auront un rôle crucial à jouer dans l'élargissement et le renforcement de la Bancassurance. Parmi ces éléments figurent :

#### **1-2-1 Le cadre juridique :**

Les lois réglementaires et les législations qui étaient à la faveur de la déréglementation et de la libéralisation progressive des activités financières, sont parmi les facteurs les plus importants dans le succès de la Bancassurance dans n'importe quel pays.

La promulgation de la loi 06/04 du 20/02/2006 modifiant et complétant l'ordonnance 95/07 relative à l'assurance pourra être le premier facteur clé de succès de développement de la Bancassurance en Algérie.

#### **1-2-2 Le cadre fiscal :**

Le législateur algérien a adopté un certain nombre de lois législatives à partir de 1996, à savoir :

- La loi de finances de 1996, qui stipule que les produits d'assurance pour les personnes sont exonérés de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).
- La loi complémentaire sur les finances de 200(l'article 4 prévoit un avantage fiscal important pour les personnes qui souscrivent volontairement un contrat d'assurance de personnes (individuel ou collectif), d'une durée minimale de 08 ans, et qui bénéficient au titre de l'impôt sur le revenu global (IRG), d'un abattement égal à 25% du montant

## Chapitre II : La bancassurance en Algérie

---

de la prime nette versée annuellement, dans la limite de 20 000 DA).<sup>5</sup>

### **Le Réseau Bancaire :**

Le système financier des banques joue un rôle dans la stimulation de la demande et dans l'élargissement du groupe de clients potentiels pour les compagnies d'assurance.

**1-2-4 Libéralisation du secteur bancaire devant les succursales de banques étrangères :** L'entrée de succursales de banques étrangères sur le marché bancaire algérien, comme BNP Paribas Algérie, Société Générale Algérie, Natixis, Trust Bank of Algérie, peut contribuer davantage au développement de la bancassurance en Algérie, en raison de leur expérience étendue dans le domaine de l'assurance.

### **1-2-5 Le Taux de pénétration de l'assurance :**

le faible taux de pénétration en assurance est un facteur clé de la réussite et de l'évolution de Bancassurance. Et qui représente (0.8% en 2015), ce qui confirme que le marché algérien a un fort potentiel de croissance non exploité.

### **1-2-6 Nouveaux produits bancaires pour les particuliers :**

Offrir un divers type de prêts aux individus en Algérie, tels que des prêts pour l'achat immobilier, des prêts automobiles et des prêts à la consommation, nécessite la mise à disposition de produits d'assurance complémentaires. Cette approche favorise l'accroissement de la fidélité parmi les clients actuels, la captation de nouveaux clients, et exerce un effet positif sur la croissance de la bancassurance.

### **Conclusion :**

Les accords de coopération dans le domaine de la bancassurance en Algérie tendent à se généraliser entre les banques et institutions financières d'une part, et les compagnies d'assurance d'autre part, particulièrement avec la signature de conventions, depuis la promulgation en 2006 de la nouvelle loi sur les assurances.

---

<sup>5</sup> Article 04, Ordonnance n° 06-04 du 15/07/2006, portant loi de finances complémentaire pour 2006, journal officielle de la république Algérienne, N° 47 du 19/07/2006, p03.

### **Section2 : 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 CAAR.

#### **2-1 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 a été rendue possible suite à la signature de la convention Algéro-française dans le domaine des assurances, qui facilite l'entrée des compagnies d'assurance françaises sur le marché algérien et la réalisation de partenariats avec des compagnies algériennes, ainsi que le développement de diverses formes d'assurances.

Ce partenariat, proposé par CARDIF à la CNEP-banque, concerne l'ensemble des produits conçus et à concevoir par cet assureur pour le marché algérien. La CNEP-banque s'engage également à élaborer des produits de prévoyance et des produits d'épargne, notamment l'assurance vie.

La distribution débutera par l'assurance des emprunteurs de la CNEP-banque (vie et invalidité, incapacité de travail et chômage) avant de s'étendre aux produits de prévoyance et d'épargne, tels que l'assurance décès, l'assurance de protection des comptes, les produits d'assurance dommage liés aux crédits hypothécaires qui englobent l'assurance catastrophes naturelles et l'assurance multirisque habitation.

#### **2-2 Le partenariat entre la SAA et la BDL : <sup>6</sup>**

La Banque de Développement Local (BDL) et la Société Nationale d'Assurance (SAA) ont conclu, le 19/04/2008, un accord de partenariat en bancassurance. Cet accord concerne la distribution des produits d'assurance vie de la SAA à travers le réseau de la BDL. Le partenariat englobe les assurances liées aux personnes (prévoyance, complémentaire

---

<sup>6</sup> <http://www.djazairess.com/fr/liberte/93342>

retraite, décès, etc.), les risques particuliers (assurance multirisque habitation, assurance catastrophe naturelle) et enfin l'assurance agricole.

La banque de développement local s'engage ainsi, moyennant une commission, à commercialiser les produits d'assurance de la SAA prévus par l'accord au sein de son réseau composé de 250 agences. En réalité, une partie de la prime sur chaque produit sera rétrocédée au profit de la BDL.

### **2-3 Le partenariat entre la BEA et la CAAT :<sup>7</sup>**

Le marché de la bancassurance en Algérie connaît une période de dynamisme. Les produits d'assurance de la Compagnie Algérienne des Assurances (CAAT) seront désormais accessibles au sein des agences de la Banque Extérieure d'Algérie (BEA), selon un communiqué conjoint émis le 15/06/2010 par ces deux institutions. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du partenariat bancassurance entre la BEA et la CAAT, et débutera initialement au niveau de l'agence BEA HASSIBA- Ben Bouali à Alger, avant d'être étendue à toutes les agences BEA mentionnées dans la convention de distribution CAAT-BEA.

Les clients auront ainsi la possibilité d'acquérir, en un seul lieu, en plus des produits bancaires, des 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 l'assurance contre les effets des catastrophes naturelles.

### **2-4 Le partenariat entre la CAAR et le CPA :**

L'accord de partenariat a été signé en 1<sup>ère</sup> juillet 2009. Il consiste à distribuer des produits d'assurance sur le marché au niveau de trois agences pilotes CPA : Hydra, Didouche Mourad et Bab Ezzouar, dans un premier temps à travers le lancement de quatre produits qui sont : assurance habitation multirisques, assurance catastrophes naturelles, assurance décès temporaire, Crédit lié à l'assurance. L'expansion dans la deuxième phase par l'ajout d'autres produits, à savoir : l'assurance voyage à l'étranger, l'assurance collective, l'assurance accident individuelle et collective, sera réalisée selon un échéancier convenu entre les représentants des deux agences.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> <http://www.djazairiess.com/fr/liberte/93342>.

<sup>8</sup> <http://www.maghrebemergent.com/economie/algérie/46886-le-cpa-et-la-caar-entrent-en-partenariat-pour-le-paiement-électronique-des-primes-d'assurance.html>

### **2-5 Le partenariat entre la SAA et la BADR :**

La Société National d'Assurance (SAA) et la Banque Algérienne de Développement Rural (BADR) ont conclu un accord portant sur la commercialisation de produits d'assurance agricole tels que l'assurance incendie, l'assurance contre la grêle, l'assurance des jeunes cultures et l'assurance des récoltes. Cet accord englobe également des produits d'assurance individuelle et des produits d'assurance liés au logement, qui seront proposés via des contrats d'assurance vendus dans les agences de la BADR, présentes sur l'ensemble du territoire national. Les montants à payer seront calculés sous forme de commissions.<sup>9</sup>

### **2-6 Le partenariat entre la BNA et la CAAR :**

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) s'est engagée à commercialiser les produits de la Compagnie Algérienne des Assurances et de Transport (CAAR) au sein de son agence.

Selon les termes de cet accord de "bancassurance", la BNA s'engage à distribuer les produits d'assurance de la CAAR qui ciblent les particuliers. Ces produits comprennent notamment l'assurance temporaire en cas de décès, l'assurance individuelle accidents, l'assurance voyage et assistance, ainsi que l'assurance obligatoire contre les catastrophes naturelles.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> FACLI L : la bancassurance en Algérie cas : de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, mémoire de master en science économique, université de Tizi-Ouzou 35.36.

<sup>10</sup> <https://www.djazairess.com/fr/elwatan/158428>

## Chapitre II : La bancassurance en Algérie

**Tableau N°04 : « comparaison du fonctionnement de la bancassurance entre l'Algérie et la France »<sup>11</sup>**

France	Algérie
<ul style="list-style-type: none"><li>• La France est le premier pays à avoir connu la bancassurance en 1971.</li><li>• Le contrat de bancassurance entre les banques et compagnies d'assurance françaises se fait création de filiale on cite en exemple BNP PARIBAS qui a créé une joint-venture avec Taiwan Coopérative Bank.</li><li>• Les intervenants français utilisent des techniques d'implantation géographique ou le taux de pénétration d'assurance est faible, à titre d'exemple CARDIF s'est implantée en Algérie afin de commercialiser ses produits</li><li>• Ils investissent dans les campagnes publicitaires en utilisant d'importantes stratégies marketing</li><li>• Les Français ont la culture assurance.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'Algérie a connu la bancassurance en 2006 mais la concrétisation n'a eu lieu qu'en 2008</li><li>• Le contrat de bancassurance entre les banque et les compagnies d'assurance Algérienne se fait par la distribution des produits d'assurance au niveau des guichets les bancaires</li><li>• Les intervenants algériens n'utilisent Pas ces techniques Il y a manque de communication entre les banques et le client est cela est dû à la défaillance de technique de marketing</li><li>• Les Algériens ont un manque de culture assurance.</li></ul>

Source : mémoire de master

### Conclusion :

Dans la perspective de contribuer au développement de l'assurance que les pouvoir publics ont entamé une série de réformes depuis 2006 tant sur le plan législatif, en permettant aux banques de distribuer des produits d'assurance. La quasi-majorité des partenariats se sont concrétisés soit par la signature de conventions de commercialisation (accords de distribution), soit par la création d'une entreprise commune (joint -venture).

<sup>11</sup> FACIL : la bancassurance en Algérie cas : de la CNEP Banque de TIZI OUZOU, mémoire de master en science économiques, université de TIZI Ouzou p 38.39 promotion 2015.

### **Section 3 : Les produits d'assurance distribués par le biais de la bancassurance en Algérie :**

Il n'existe pas de modèle unique prescrit pour l'établissement d'une bancassurance. En réalité, on observe plusieurs stratégies de bancassurance et une diversité de produits distribués qui peuvent être parfaitement adaptés aux réseaux bancaires.

La distribution des produits de bancassurance est assurée d'une part par les banquiers, qui exploitent leurs structures de conseil et de vente afin de proposer des produits d'assurance en complément de leurs produits bancaires. D'autre part, les assureurs eux-mêmes offrent également des produits bancaires.

Les produits de bancassurance ont évolué au fil de l'histoire de la bancassurance, passant d'une simplicité initiale à une complexité croissante.

Nous pouvant distinguer les catégories suivantes :

- 1- L'assurance de personnes
- 2- L'assurance –crédit
- 3- L'assurance des risques simples d'habitation
- 4- Assurance agricole

#### **3-1 Assurance des personnes :**

Les assurances de personnes sont définies comme des instruments financiers qui reposent sur l'évaluation de la durée de vie et de l'état de santé des individus. Elles englobent également la Capitalisation, une sous-branche comprenant des contrats d'épargne pure<sup>12</sup>. L'objectif principal des assurances de personnes est de répondre aux besoins de sécurité, de prévoyance et d'épargne exprimés par les individus afin de se protéger, ainsi que leurs proches et leurs familles, des conséquences financières indésirables résultant des aléas de la vie, tels que le décès, l'incapacité, l'invalidité ou la maladie.

Les assurances de personnes se subdivisent en quatre catégories principales qui sont :

- Les assurances vie-décès.
- L'assurance maladie.
- Assurance assistance

---

<sup>12</sup> François COULIBAUET et autres « les grands principes de l'Assurance », 4ème édition L'ARGUS édition Paris, p62.

### **3-1-1 Les assurances vie-décès :**

Il y a deux types de contrats d'assurance vie : l'assurance vie prévoit le paiement d'un capital ou d'une rente si l'assuré est en vie à une date fixée au contrat. Il s'agit donc d'une opération d'épargne mais qui ne se dénoue que l'assuré-épargnant est en vie à l'époque où il doit percevoir son épargne. Et l'assurance en cas de décès prévoit le plus souvent le versement au bénéficiaire désigné d'un capital si l'assuré vient de décéder ; parfois une rente peut aussi être servie au bénéficiaire, par exemple à la veuve en attente de pension de réversion ou l'orphelin qui poursuit ses études<sup>13</sup>.

### **3-1-2 Les Assurances maladie (santé) :**

En complément des prestations offertes par les régimes obligatoires d'assurance maladie tels que la sécurité sociale, les assureurs proposent des contrats de santé. Ces contrats ont pour but de couvrir les maladies, les accidents et la maternité. Les garanties de remboursement des frais de soins et des produits médicaux varient d'un contrat à l'autre, allant de la prise en charge du seul ticket modérateur jusqu'au remboursement total ou partiel des frais restant à la charge de l'assuré.

### **3-1-3 Assurance Assistance : <sup>14</sup>**

L'assistance fournit à l'assuré une aide concrète en cas de besoin, comme un dépannage à domicile ou l'envoi d'un médecin spécialiste dans une autre partie du monde. Cette formule permet à l'assureur d'éviter la survenue d'accidents. Généralement, l'assistance est intégrée en tant qu'annexe aux contrats d'assurance existants.

D'autres contrats d'assurance assistance sont également vendus de manière indépendante des contrats précédents. Ils comprennent notamment :

- L'assistance à domicile en cas d'hospitalisation, qui prévoit l'envoi d'une aide familiale pour prendre en charge les enfants et les ramener à l'école.
- Le soutien scolaire.
- L'aide à domicile pour les personnes âgées.
- L'assistance téléphonique, avec une plateforme de conseils santé et un service d'information.
- L'aide ménagère et la garde-malade.

---

<sup>13</sup> Daniel Collignon et Carine Collignon, l'assurance vie contrats individuels édition L'ARGUS. Page 25

<sup>14</sup> L'article 62 de l'ordonnance n°96-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi 06 /04 du 26 février 2006

- La garde d'enfants.
- Le soutien scolaire.
- La garde d'animaux.
- Le rapatriement

### **3.2 L'assurance-crédit :**

Les entreprises qui sont fortement impliquées dans l'utilisation de crédits peuvent bénéficier de contrats d'assurance-crédit pour se protéger contre les risques commerciaux tels que le non-paiement par les clients. Il est important de noter que les compagnies d'assurance excluent généralement la couverture des pertes de créances dues à des raisons politiques telles que la guerre, la révolution, la fermeture des frontières, l'interdiction de transfert d'argent, la nationalisation, etc. Dans de tels cas, les gouvernements ont établi des sociétés spécialisées dans la couverture de ces risques.<sup>15</sup>

Les compagnies d'assurance peuvent également être autorisées à émettre des cautions, qui représentent un engagement pris par une tierce partie de payer la dette du débiteur principal à un créancier si ce dernier ne s'en acquitte pas.

### **3-3 L'assurance des risques simples d'habitation :**

L'assurance habitation, couvrant les risques d'incendie et les risques simples, propose une protection contre les dommages subis par la résidence et son contenu mobilier.

De nombreuses circonstances peuvent entraîner des dommages à la propriété, tels qu'un incendie, des dégâts d'eau, une tempête, des catastrophes naturelles, etc. De plus, certains événements peuvent entraîner d'autres problèmes pour lesquels on peut être tenu responsable, tels que des dégâts d'eau causant également des dommages chez le voisin. Dans de tels cas, l'assurance habitation intervient également pour couvrir ces incidents.

#### **3 3-1 Multirisques habitations :**

Le besoin de sécurité, tel qu'il est présenté dans la pyramide des besoins de Maslow, est considéré comme une base essentielle. Pour atteindre ce niveau de sécurité, une personne peut se procurer un logement. Cependant, ce logement est exposé à des catastrophes naturelles et artificielles, ce qui rend nécessaire la souscription d'une assurance habitation. Que ce soit en tant que locataire, propriétaire ou acheteur grâce à un prêt hypothécaire à long terme, il est essentiel de souscrire une assurance afin de pouvoir reconstruire le logement, rembourser le prêt ou indemniser le propriétaire, selon le cas.

---

<sup>15</sup> L'article 59 bis de la loi 06/04 du 26 février 2006 relative aux assurances.

## Chapitre II : La bancassurance en Algérie

---

L'incendie est le premier risque contre lequel une personne cherche à se protéger, et ce risque est maîtrisable par les assureurs. Bien que les assureurs puissent proposer des contrats pour chaque risque individuellement, ils regroupent souvent ces différents contrats dans une police unique. Ces contrats portent des noms variés selon les sociétés d'assurance, tels que "multirisque du particulier", "multirisque habitation", "assurance combinée risques divers", "assurance multi-garanties", "police familiale", etc.

La législation algérienne a prévu ce type de risque, notamment dans l'article 2 du décret exécutif N° 95-338 du 30 octobre 1995 relatif à l'établissement et à la codification des opérations d'assurance.

Le contrat multirisque habitation vise à offrir un service complet dans l'espoir de fidéliser la clientèle. En raison de l'importance de ce contrat, certaines compagnies préfèrent souscrire deux contrats distincts, l'un pour la construction et l'autre pour le contenu de l'immeuble.

### **3-3-2 Assurance obligatoire des risques catastrophiques :**

Jusqu'au début des années 1980, tous les contrats (tous risques chantier et tous risques montage) excluaient les dommages causés par les catastrophes naturelles. Cependant, la loi sur les assurances de 1980 a introduit la couverture des catastrophes naturelles dans le cadre du contrat incendie.

L'ordonnance de 1995 a étendu la possibilité de couvrir les risques de catastrophes naturelles à l'ensemble des contrats d'assurance "dommages". Auparavant, seule la couverture des risques d'entreprise était prévue.

Suite aux conséquences catastrophiques des inondations de Bab El Oued (novembre 2001) et du tremblement de terre de Zemmouri dans la wilaya de Boumerdès (mai 2003), une assurance obligatoire a été instaurée. Elle concerne d'abord les biens des particuliers, mais aussi les biens industriels et commerciaux.

Les assureurs algériens sont également tenus de couvrir les risques de catastrophes naturelles et remplacent les pouvoirs publics dans l'organisation de l'indemnisation. Cependant, leur capacité financière peut être renforcée par la réassurance et la constitution de réserves.

Le système bénéficie du soutien financier de l'État en cas de déséquilibre des résultats (garantie de l'État accordée à la CCR). De plus, depuis 1990, un fonds d'indemnisation des victimes de calamités naturelles (FCN) existe.

## Chapitre II : La bancassurance en Algérie

---

- Le dispositif réglementaire mis en place par le législateur algérien à travers l'ordonnance 03/12 du 26 août 2003 a retenu quatre événements importants, à savoir :
- Tremblement de terre
- Inondation et coulées de boue
- Tempête et vents violents
- Mouvements de terrain

### **3-4 Assurance agricole : <sup>16</sup>**

Les contrats spécifiques destinés aux agricultures pour garantir l'assuré contre les risques suivants :

- ✓ Incendies et risques annexés des bâtiments agricoles
- ✓ Assurance des machines et matériels
- ✓ Responsabilité civile
- ✓ Grêle
- ✓ Incendies de forêts ou de récoltes
- ✓ Maladies des végétaux
- ✓ Les catastrophes naturelles (ouragans, inondations...)

Pour les raisons de facilitations et de spécificités particulières d'agriculteurs, les sociétés d'assurance proposent des contrats multirisques par type d'agriculteurs, tels que :

- ✓ Multirisques : éleveurs de bovins et d'ovins
- ✓ Multirisques : éleveurs de poulets
- ✓ Multirisques : viticulteurs
- ✓ Multirisques : producteurs de fruits

Multirisques : producteurs de céréales

Selon l'article 03 de l'arrêté du 06 août 2007 relative aux assurances, les banques et les établissements financiers et assimilés, bénéficient, dans le cadre de la distribution des produits d'assurance, d'une rémunération sous forme d'une commission de distribution calculée en pourcentage sur le montant de la prime encaissée nette de droit et de taxes.

Le tableau suivant résume les commissions pour chaque produit d'assurance à distribuer par les banques :

---

<sup>16</sup> L'article 62 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiées et complétées par la loi 06/04 du 26 février 2006

## Chapitre II : La bancassurance en Algérie

**Tableau n° 05 : Taux maximums de commissions reçues par les banques sur chaque produit :**

<b>Produits distribués</b>	<b>Commission</b>
<b>Assurance de personne capitalisation</b>	<b>40% de la première prime, 10% des primes annuelles suivantes durant toute la période du contrat</b>
<b>Autre branche d'assurance de personne</b>	<b>15%</b>
<b>Assurance crédit</b>	<b>10%</b>
<b>Multirisque habitation</b>	<b>32%</b>
<b>Assurance obligatoire des risques catastrophiques</b>	<b>5%</b>
<b>Assurance risques agricoles</b>	<b>10%</b>

**Source :** Conseil National des Assurances (CNA).

### **Conclusion :**

L'activité de bancassurance revêt une importance cruciale à la fois pour le secteur bancaire et le secteur des assurances. Au-delà de son objectif principal qui consiste à commercialiser des produits d'assurance par le biais du réseau d'agences bancaires, elle joue un rôle essentiel dans l'amélioration de la diversité et de la qualité des gammes de produits offertes à la clientèle. Ce nouveau mode de distribution et la variété des produits proposés contribuent au développement du marché algérien dans ce domaine.

Le marché de la bancassurance présente des perspectives prometteuses de croissance. L'association entre les banques et les compagnies d'assurances, ainsi que la volonté des pouvoirs publics de développer ce secteur, sont les principaux atouts ayant permis les réalisations significatives de ces dernières années et garantiront certainement une croissance soutenue basée sur l'innovation et le lancement de nouveaux produits. La bancassurance constitue indubitablement une véritable opportunité pour le secteur des assurances en Algérie, qui connaît un faible taux de pénétration. En effet, le marché souffre d'un manque de culture de l'assurance bien enracinée, notamment en ce qui concerne l'assurance-vie.

**Chapitre III :**  
**L'activité de la bancassurance au sein**  
**de la CNEP banque de Tizi-Ouzou**

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **Introduction**

La CNEP-Banque est le leader dans la bancassurance en Algérie, elle s'est lancée dans cette activité avant les autres banques.

Son accord de partenariat avec CARDIF EL-DJAZAIR signé le 25 Mars 2008, a évolué vers une joint venture et l'a engagé dans un nouveau processus de modernisation.

La bancassurance représente une réelle opportunité pour la CNEP-Banque qui trouve une stratégie d'élargir et de diversifier son offre de produits pour sa clientèle, qui verra sur le réseau une gamme des produits financiers plus complète et répondant à tous ses besoins.

Dans le but de faire un constat sur la réalisation des différents accords d'association avec les assurances, ainsi que la présentation des produits assurancielles distribués par cette banque ; ce chapitre sera présenté sous forme de trois sections :

La première section sera consacrée à la présentation de la CNEP-Banque, et son historique, les structure et l'organisation de la banque, la présentation de CARDIF EL-DJAZAIR et leur partenaire CARDIF-EL-DJAZAIR.

La deuxième section sera consacrée aux différents produits d'assurance CARDIF EL-DJAZAIR distribués par la CNEP- Banque.

La troisième section sera consacrée à une étude qualitative et quantitative auprès d'un échantillon des clients bancassurés domiciliés au sein de la CNEP-Banque, dans l'objectif de collecter le maximum d'information.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **Section 1 : la présentation de la CNEP banque et CARDIF EL DJAZAIR :**

A travers la loi n° 06/04 de 20 février 2006, les autorités financières algériennes autorisent la distribution des produits d'assurance par l'intermédiaire bancaire pour mieux rentabiliser les réseaux d'agences, alors les banques algériennes commencent à proposer des accords de partenariat avec les assureurs. Cette section sera consacrée à l'étude de partenariat bancassurance entre CNEP-Banque et CARDIF EL DJAZAIR.

#### **1-1 La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP-Banque) :**

La caisse nationale d'épargne et de prévoyance (CNEP) est un établissement financier algérien doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière.

La CNEP a été Créée le 10 août 1964, sous la protection de la loi n°64-227 en substitution à la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie (CSDCA). Elle n'a été opérationnelle qu'à partir de 1966. La CNEP a trois grandes missions : collecter l'épargne, le financement de logement et la promotion immobilière. En 1997 la CNEP devient la CNEP-Banque. Elle finance également des prêts immobiliers aux particuliers, des opérations de promotion immobilière et des projets de construction, le développement immobilier et la finance d'entreprise. Elle fournit également des services liés au logement.

La CNEP-Banque dispose d'un réseau de 216 agences et 15 directions régionales réparties sur le territoire national. La CNEP-Banque est également présente dans le réseau postal de l'épargne des ménages.

##### **1-1-1 Historique de la CNEP-banque :**

Dans la période 1964-1970, l'activité de la CNEP se limitait à la collecte de l'épargne sur les livrets d'épargne, avec les prêts hypothécaires sociaux et au cours des années 80 la CNEP s'est vu assigné de nouvelles tâches. Il s'agit du crédit aux particuliers pour la construction et le financement de logements à des fins promotionnelles au bénéfice exclusif des épargnants. En 1997, la CNEP a changé de statut en devenant une banque agréée, elle s'appelle désormais la CNEP Banque. Elle peut également effectuer toutes les opérations bancaires à l'exception des opérations de commerce extérieur. En 2005, la CNEP s'est repositionnée dans le financement de l'immobilier, notamment pour la réalisation de biens immobiliers à usage commercial,

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

administratif et industriel ainsi que des infrastructures hôtelières, sanitaires, sportives, éducatives et culturelles.

En 2008, un contrat de bancassurance a été signé avec CARDIF EL DJAZAIR et le repositionnement stratégique de la banque, qui a décidé d'autoriser les prêts aux particuliers.

- ✓ Les crédits hypothécaires prévus par les textes réglementaires en vigueur au sein de la banque à l'exclusion des prêts pour l'achat, la construction, l'extension et l'aménagement des locaux à usage commercial ou professionnel.
- ✓ Le financement de l'acquisition ou de l'aménagement de terrains destinés à la réalisation de logements.
- ✓ Le financement des opérations d'acquisition, d'extension et de renforcement des moyens de réalisation initiés par des entreprises de production de matériaux de construction ou des entreprises de réalisation intervenant dans le secteur du bâtiment.
- ✓ Le financement des projets d'investissements dans le secteur de l'énergie, de l'eau, de la pétrochimie et de l'aluminerie.

En 2011, repositionnement stratégique de la CNEP-banque, dont l'objectif est de définir le champ d'intervention de la CNEP-banque en matière de financement. Le crédit aux particuliers à autoriser :

- ✓ Le financement de l'acquisition ou de l'aménagement de terrains destinés à la réalisation de programmes immobiliers.
- ✓ Le financement de la réalisation d'opérations de promotion immobilières.
- ✓ Le financement de la réalisation d'opérations de promotion immobilières.

Les financements des entreprises autorisés :

- ✓ Le financement des investissements de tous les secteurs d'activité économiques y compris le fonds de roulement nécessaire au démarrage de l'activité.
- ✓ Les crédits par signature
- ✓ Le leasing immobilier.
- ✓ Les services liés à l'habitat (bureaux d'études, entreprise d'entretien)

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

**Tableau N°06 : L'évolution de la CNEP-Banque**

<b>Année</b>	<b>Evénement</b>
<b>1997</b>	<b>Changement de statut la CNEP (Caisse d'Epargne) devient banque universelle : CNEP-Banque</b>
<b>1998</b>	<b>Lancement des Crédits à la Consommation</b>
<b>2005</b>	<b>Repositionnement stratégique de la CNEP-Banque sur le financement de l'immobilier</b>
<b>2008</b>	<b>Lancement de la Bancassurance</b>
<b>2011</b>	<b>Repositionnement stratégique de la CNEP-Banque : autorisation du Financement des entreprises</b>
<b>2013</b>	<b>Dématérialisation du livret d'épargne et lancement de la carte d'épargne</b>
<b>2015</b>	<b>Lancement du compte épargne non rémunéré (RASMALI)</b>
<b>2016</b>	<b>Ouverture de la première agence automatisée KHATABI (Alger centre)</b>
<b>2018</b>	<b>Le capital social de la CNEP-Banque passe de 14 à 46 milliards DA</b>

Source : CNEP-banque

### **1.2 Les objective de la CNEP-Banque :**

Les principaux objectifs de la CNEP-Banque sont :

- Le marché de financement de l'immobilier ;
- La collecte de l'épargne des ménages et les crédits aux particuliers ;
- Devenir le leader de bancassurance en Algérie.

### **1.3 Les structures de la CNEP-Banque :**

Dans un environnement caractérisé par la concurrence, une surliquidité du marché monétaire et conjoncture économique nationale et internationale, la CNEP-banque s'est dotée d'une structure de contrôle de gestion.

Nous distinguons les structures suivantes :

- Les structures au niveau central.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

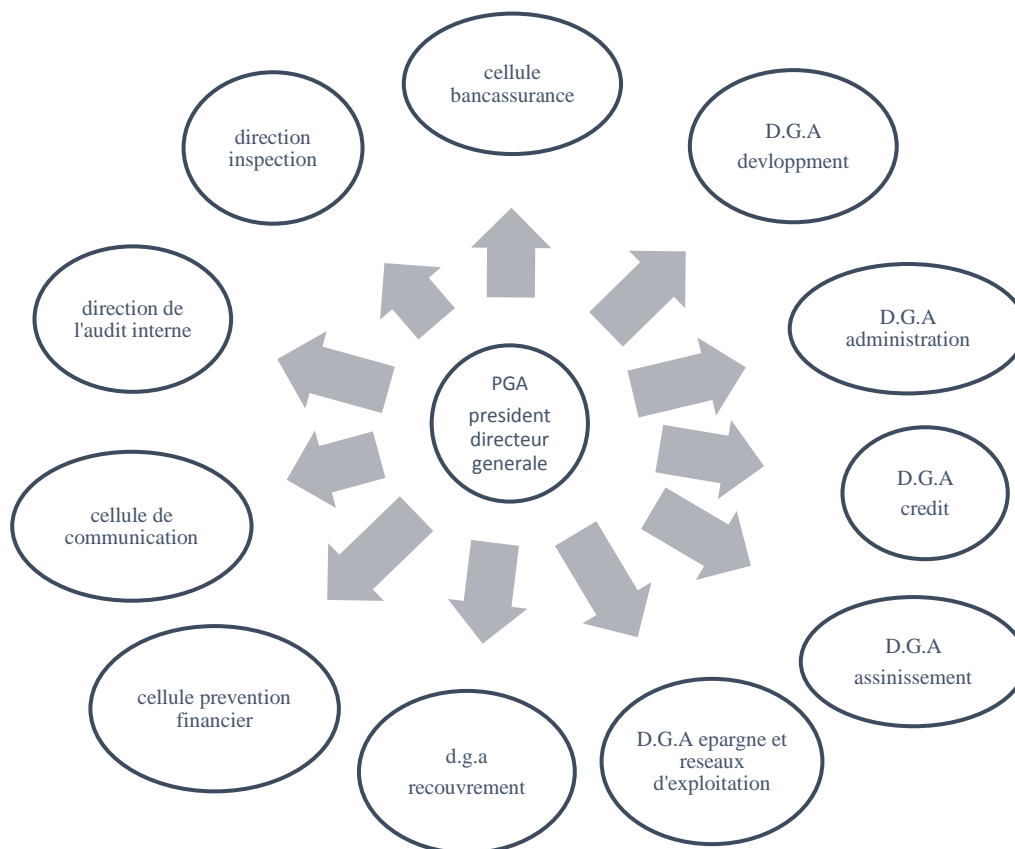
- Les structures régionales.
- Les différentes agences.

### ❖ Les structures au niveau central :

La CNEP-Banque est dirigée par un Président Directeur General (PDG), assisté de six Directeurs Généraux Adjoints (DGA) :

- ✓ Le DGA chargé du développement ;
- ✓ Le DGA chargé de l'administration ;
- ✓ Le DGA chargé du crédit ;
- ✓ Le DGA chargé de l'assainissement ;
- ✓ Le DGA chargé de l'épargne et des réseaux d'exploitation ;
- ✓ Le DGA chargé du recouvrement ;

Figure N°01 : organigramme de la Direction Générale de la CNEP-Banque.



Source : CNEP-banque

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

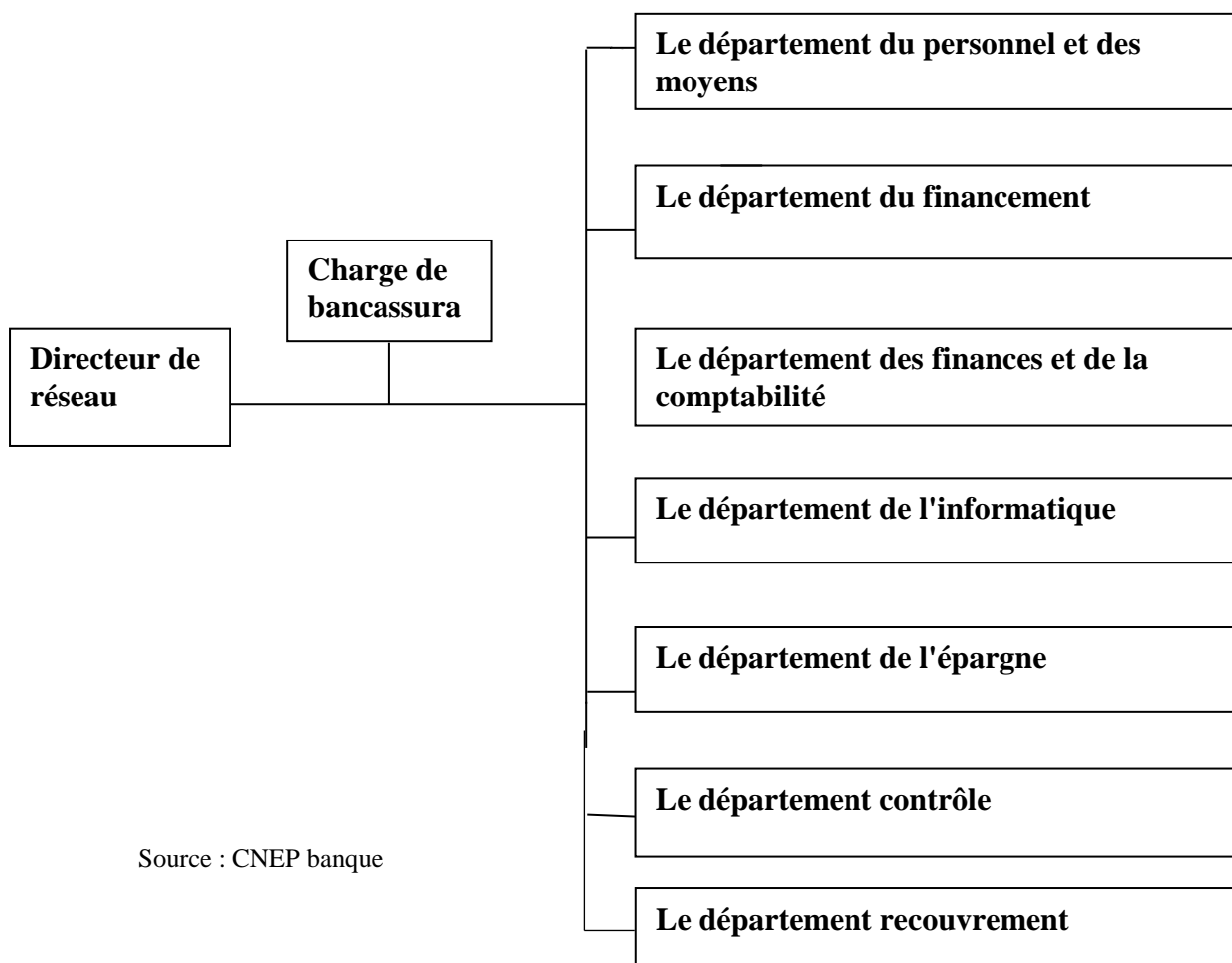
### ❖ Les directions régionales :

La décision réglementaire 74-95 du 21 novembre 1995, fixe les dispositions d'organisation des directions régionales. L'article premier de cette décision définit la direction générale comme « structure hiérarchique de soutien des agences implantées dans sa division territoriale définie par voie réglementaire ».

Les missions confiées à la direction régionale sont prises en charge par directeur de réseau, assiste par un chargé de bancassurance et de sept chefs de départements, à savoir :

- Le département du personnel et des moyens ;
- Le département du financement ;
- Le département des finances et de la comptabilité ;
- Le département de l'informatique ;
- Le département de l'épargne ;
- Le département contrôle ;
- Le département recouvrement ;

Figure N°02 : organigramme de la direction régionale



Source : CNEP banque

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

### ❖ Les agences :

L'organisation des agences de la CNEP-Banque est définie par la décision règlementaire 75-95 du 21 novembre 1995.

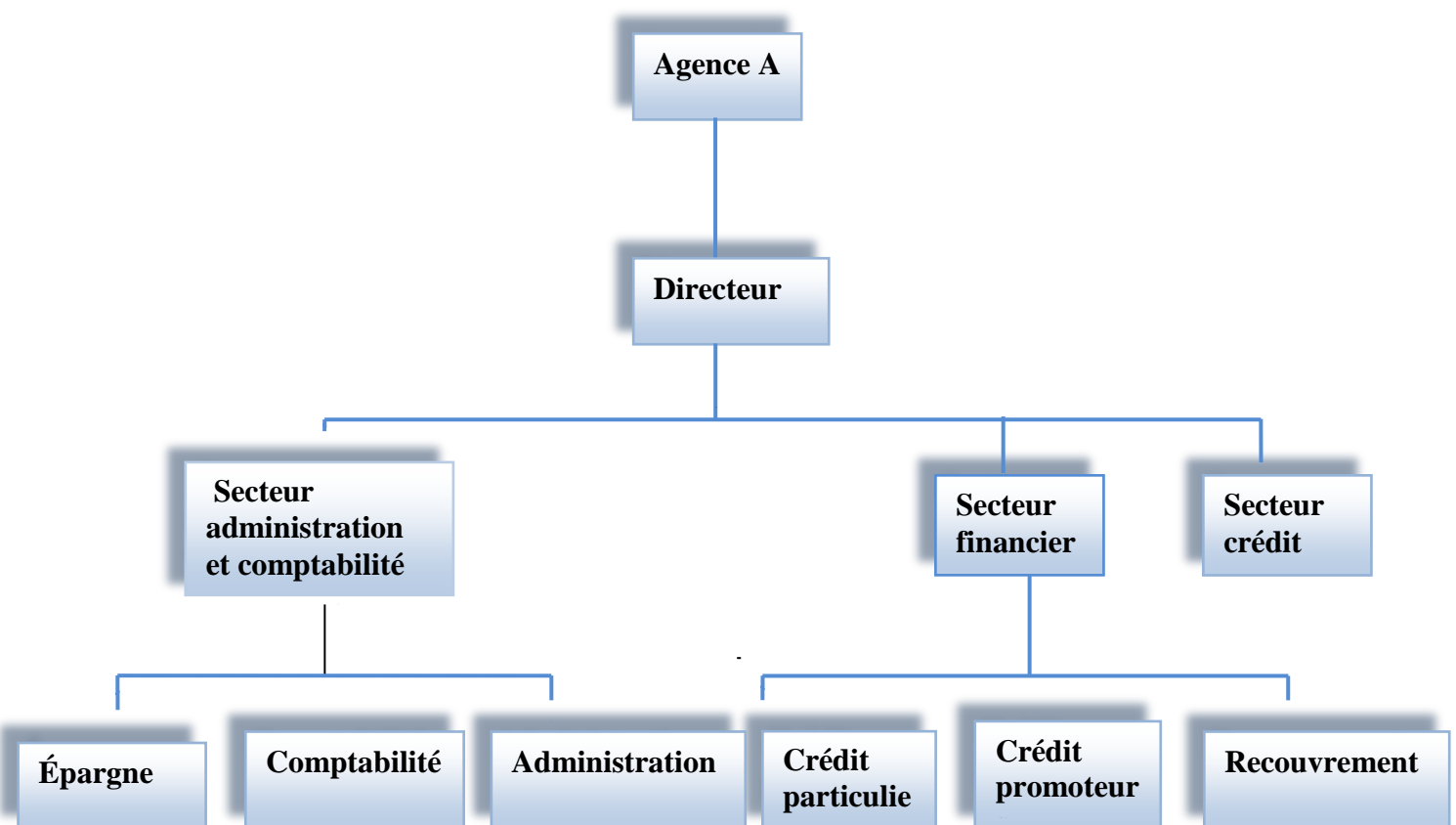
Au sens de cette décision, les agences sont des structures centralisées, hiérarchiquement rattachées aux directions régionales. Chaque réseau compte trois catégories d'agences :

### • Les agences A :

Elles ont pour mission la collecte de l'épargne, l'octroi des crédits y compris le financement de l'accession à la propriété ;

Le schéma suivant représente l'organigramme de l'agence A.

Figure N°03 : organigramme d'une agence A :



Source : CNEP banque

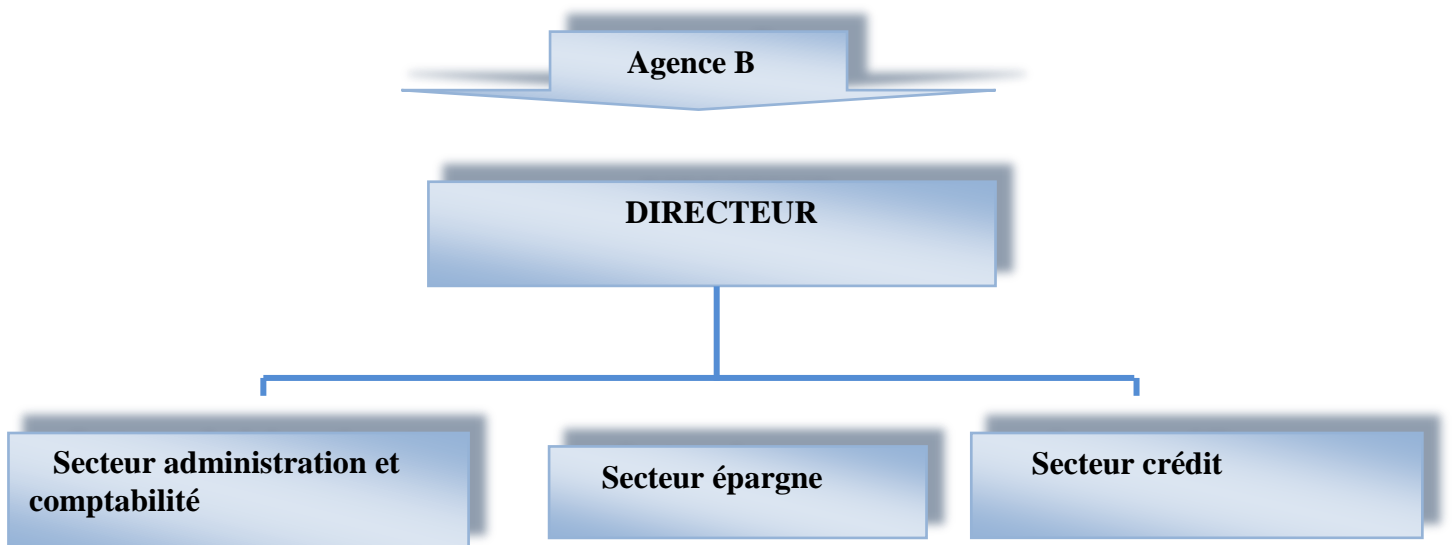
- **Les agences B :** La mission est la collecte de l'épargne et la distribution des crédits aux particuliers. L'organigramme de ce type d'agence est présenté par le schéma

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

---

suivant :

Figure N°04 : organigramme d'une agence B

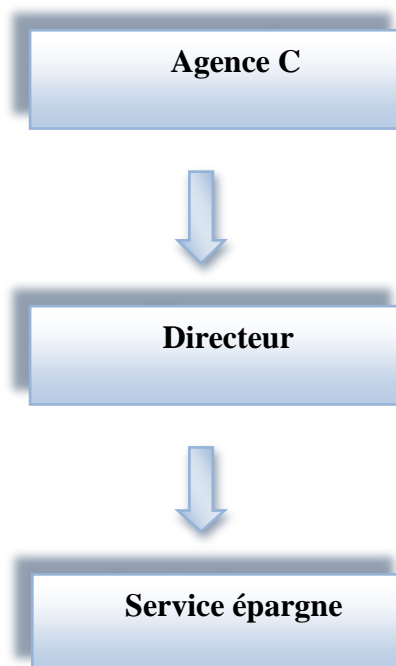


Source : CNEP banque

### • Les agences C :

Elles n'assurent que la collection de l'épargne. L'organigramme de ce type d'agence est représenté par le schéma suivant

Figure N°05 : organigramme agence C



Source : CNEP banque

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **1-2 CARDIF :**

CARDIF est une compagnie d'assurance française, filiale du groupe BNP Paribas. CARDIF a démarré son activité en France en 1973 avec la commercialisation de produits d'assurance vie dans le réseau CETELEM.

Des accords de distribution ont été signés avec BNP Paribas et le Crédit du Nord, et par la suite, des partenariats bancaires ont été établis en dehors du groupe initial avec d'autres banques et d'autres entreprises.

CARDIF a une très forte présence à l'international, cela s'explique que CARDIF et au moins numéro deux mondial sur les produits de prévoyance, est présent dans 42 pays et assure 35 millions de personnes.

CARDIF est un acteur significatif en Italie, ainsi qu'en Grande-Bretagne et fait partie des leaders du marché en Corée du Sud, à Taïwan et en Inde, et obtient régulièrement des prix en France comme à l'étranger pour la qualité de ses produits et de ses solutions de distribution.

#### **1-2-1 Les produits distribués par CARDIF :**

CARDIF est une filiale du groupe BNP Paribas spécialisée dans l'assurance et la protection financière. Elle propose une gamme de produits d'assurance et de services financiers. Les produits distribués par Cardif peuvent varier en fonction de la région et de la législation en vigueur.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

**Tableau N°07 : les produits distribués par CARDIF :**

<b>Assurance des emprunteurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte de crédit ;</li> <li>• Prêt personnel ;</li> <li>• Prêt cout/découvert/revolving ;</li> <li>• Prêt auto ;</li> <li>• Leasing ;</li> </ul>
<b>Protection des personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan accident ;</li> <li>• Plan accident de la route ;</li> <li>• Temporaire rapatriement ;</li> <li>• Catastrophe naturelle ;</li> <li>• Assurance voyage ;</li> <li>• Garantie vie entière (droit de succession, obsèques)</li> <li>• Garantie planché;</li> <li>• Garantie exonération de prime d'assurance prévoyance collective</li> </ul>
<b>Protection de la sante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan hospitalisation ;</li> <li>• Plan convalescence ;</li> <li>• Maladies redoutées ;</li> <li>• Plan santé (chirurgie)</li> <li>• Plan santé au premier franc ;</li> <li>• Complémentaire santé.</li> </ul>
<b>Protection de la monnaie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection des moyens de paiement ;</li> <li>• Garantie achat ;</li> <li>• Assurance compte courant ;</li> <li>• Assurance de facteur.</li> </ul>
<b>Protection des biens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantie chiens-chat ;</li> <li>• Garantie complémentaire auto <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plus que l'argus</li> <li>✓ Valeur à neuf</li> <li>✓ Prises-en charge du capital restant.</li> </ul> </li> <li>•Extension de garantie ; <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Auto</li> <li>✓ Blanc/brun/gris</li> <li>✓ Assistance domestique</li> <li>✓ Meuble et tapis.</li> </ul> </li> </ul>

Source : CNEP-Banque : formation des chargés des assu Source : CNEP-Banque :

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **1-2-2 Présence de CARDIF EL DJAZAIR en Algérie :**

CARDIF EL DJAZAIR, présente en Algérie depuis 2006, est une compagnie d'assurance spécialisée dans les couvertures liées aux crédits ainsi que la prévoyance individuelle :

- Assurance des emprunteurs
- Assurance des personnes
- Prévoyance individuelle
- Prévoyance collective

#### **1-2-2-1 Signature de l'accord de partenariat CNEP-banque / CARDIF EL DJAZAIR :**

En présence des membres du conseil d'administration de la CNEP-banque et de CARDIF EL DJAZAIR, a été signé le 25 mars 2008 un accord de bancassurance, le premier de genre en Algérie. Cet accord porte sur la distribution dans le réseau de la CNEP-banque de l'ensemble des produits d'assurance vie, d'épargne et de protection conçus par CARDIF EL DJAZAIR pour le marché Algérien.

La CNEP-banque bénéficiera du savoir-faire de CARDIF, leader mondial de l'assurance des emprunteurs. CARDIF EL DJAZAIR bénéficiera de l'accès au réseau de distribution de la CNEP-banque, et s'appuiera sur la performance et le dynamisme de ce réseau pour distribuer ses produits d'assurance.

La CNEP-Banque bénéficiera également d'une double rémunération par son partenaire français qui lui versera une commission sur les encaissements des primes d'assurance, et une participation aux profits réalisés par CARDIF avec les clients de la CNEP.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **Section 2 : les produits distribués par la CNEP-Banque**

La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance, et la compagnie d'assurance CARDIF sont un programme de formation de collaborateurs en novembre 2008 pour que la banque peut commercialiser des produits d'assurance.

Les produits de bancassurance lancés par la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance sont en nombre de quatre (04),

- Le premier produit est destiné aux particuliers qui sont bénéficiaires de crédit hypothécaires, qui couvre le risque de décès et d'invalidité absolue et définitive appelé « Assurance des Emprunteurs ».

- Le deuxième produit, appelé « CNEP Totale Prévoyance », garantit au souscripteur ou à ses ayant droit un capital choisi sur le contrat d'adhésion et couvre ainsi les risques décès et invalidité absolue et définitive.

- le troisième Produit « SAHTI » (ma santé), SAHTI est un produit d'assurance santé qui garantit le versement d'un capital à l'assuré en cas de diagnostic d'une maladie (cancer) avec une indemnisation journalière en cas d'hospitalisation.

- le quatrième Produit « RIHLATI » est un produit d'assistance voyage, permet d'offrir aux souscripteurs des prestations d'assistance durant leurs déplacements à l'étranger, privés ou professionnels, en cas de survenance des événements couverts.

#### **2-1 L'assurance des emprunteurs (ADE) :**

Les catégories de crédits concernés par l'assurance des emprunteurs (ADE) CARDIF EL DJAZAIR sont les crédits immobiliers accordés par la CNEP-banque aux particuliers.

Il accorde une garantie de paiement à la CNEP-Banque du montant du capital restant de l'emprunt, conformément au contrat d'assurance signé entre l'assureur et l'assuré à la date des deux événements suivants à la date de la survenance du décès de l'emprunteur assurés, et à la date de constatations de l'Invalidité Absolue et Définitive de l'emprunteur assuré « IAD »

L'assurance des emprunteurs (ADE) est composée de deux formules :

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

1-L'offre classique : qui couvre le risque de décès

2- L'offre enrichie : qui couvre le risque de décès et Invalidité Absolue et Définitive (IAD)

Ces deux formules couvrent L'emprunteur principal et Le Co-emprunteur ou la caution.

### **2-1-1 L'adhésion à l'ADE :**

Il y a les conditions à respecter et les modalités d'adhésion

#### **❖ Conditions d'adhésion :**

Pour pouvoir adhérer à l'ADE, le client demandeur devra être âgé de dix-neuf (19) ans au moins et de soixante-dix (70) ans au plus à la date de signature de la convention de prêt. Toutefois, les garanties ne commencent à prendre effet qu'à la date de la mobilisation du crédit. L'adhésion à l'assurance (ADE) CARDIF AL DJAZAIR n'est pas obligatoire. Si le client refuse d'y souscrire, il doit contracter une assurance équivalente, auprès d'un autre assureur de premier ordre, payer en prime unique assurant une couverture pour toute la durée du crédit avec subrogation au profit de la CNEP-banque.

La procédure d'adhésion à l'ADE doit être enclenchée dès la réception du dossier du crédit, afin de respecter les délais de traitement définis par la réglementation de la banque. La procédure d'adhésion à l'ADE doit être enclenchée dès la réception du dossier du crédit, afin de respecter les délais de traitement définis par la réglementation de la banque.

#### **❖ Traitement et modalités d'adhésion à l'ADE CARDIF AL DJAZAIR :**

L'adhésion à l'assurance ADE se fait au niveau de l'agence comme suit : Le chargé de clientèle remettra au client demandeur (emprunteur, Co-emprunteur ou caution) en même temps que la demande de crédit, la demande d'adhésion à l'assurance suivant le modèle type joint « **voir annexe 01** » et une notice d'information précisant les conditions de couverture de l'ADE.

Dans le cas où l'adhésion à l'ADE est soumise à l'accord de l'assureur (CARDIF EL DJAZAIR), ce dernier doit donner son accord ou refus motivé (justifié) dans un délai de soixante-douze (72) heures.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

La décision de l'assureur sera transmise par Fax à la direction bancassurance qui la transmettra, le jour même, par Fax à l'agence concernée.

L'adhésion à l'ADE obéit à des conditions qui varient en fonction du montant de crédit sollicité par le client après simulation.

### **> Montant du crédit inférieur ou égal à dix millions de dinars ( $\leq 10.000.000.00$ DA)**

Lorsque le montant du crédit sollicité par le client après simulation est inférieur ou égal à dix (10) millions de Dinars, l'adhésion à l'ADE CARDIF EL DJAZAIR se fait comme suit :

Le client doit renseigner la déclaration de l'état de santé figurant sur la demande d'adhésion ADE.

1. Si le client répond par non à toutes les questions figurant sur la déclaration de l'état de santé, et après avoir signé cette dernière, l'adhésion est acceptée par l'agence.

Le chargé de clientèle doit demander au client de refaire sa déclaration en lui expliquant que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'adhérent entraîne la nullité de l'adhésion à l'assurance.

2. Si le client répond par oui, au moins à une des questions figurants dans la déclaration de l'état de santé, le client devra renseigner un questionnaire médical de santé (QMS)

« **Voir annexe 02** ».

Celui-ci (QMS) ainsi que la demande d'adhésion des emprunteurs doivent être transmis à la direction de bancassurance par voie de Fax le jour même ou le lendemain, lesquels seront transmis aussitôt à CARDIF EL DJAZAIR pour lui permettre de statuer sur l'adhésion. CARDIF EL DJAZAIR sur la base du QMS peut soit accepter l'adhésion du client sans autre formalité, soit demander des examens médicaux complémentaires « **voir annexe 03** ».

### **> Montant du crédit supérieur à dix (10) millions de Dinars et inférieur ou égal à quinze (15) millions de Dinars ( $> 10.000.000.00$ DA et $\leq 15.000.000.00$ DA)**

Lorsque le crédit demandé après simulation est supérieur à dix (10) millions de Dinars et inférieur ou égal à quinze (15) millions de Dinars, le client (emprunteur principal et Co emprunteur ou caution) doit, en sus de la demande d'adhésion ADE, renseigner un questionnaire médical de santé.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

L'agence doit obligatoirement transmettre la demande d'adhésion ADE ainsi que le QMS, par Fax le jour même ou le lendemain, à la direction bancassurance qui les transmettra aussitôt à CARDIF EL DJAZAIR.

**> Montant du crédit supérieur à quinze (15) millions de Dinars et inférieur ou égal à cinquante (50) millions de Dinars (> 15.000.000.00 DA et ≤ 50.000.000.00 DA)**

Tout demandeur de crédit pour un montant supérieur à quinze (15) millions de Dinars et inférieur ou égal à cinquante (50) millions de Dinars après simulation, le client doit renseigner:

- La demande d'adhésion à l'assurance des emprunteurs ;
- Le questionnaire médical de santé QMS.

L'agence doit obligatoirement transmettre, la demande d'adhésion ADE ainsi que le QMS, par voie de Fax le jour même ou le lendemain à la direction bancassurance qui les transmettra à CARDIF EL DJAZAIR.

### **2-1-2 Tarification**

Cette tarification est appliquée aux clients, selon le type de prêt sollicité et ce conformément à l'avenant n 2 de la convention de distribution des produits d'assurance liant à la CNEP-Banque et CARDIF EL DJAZAIR.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

**Tableau N°08 : les modes de tarification.**

Type de prêt	Couverture	Emprunteur principal	Co-emprunteur ou caution plus de 35ans	Co-emprunteur ou caution mois de 35ans
Prêts bonifiés (1% et 3%)	Décès seul : 100% du CRD	0,037%	0,037%	0 ,029%
Prêts location-vente	Décès seul :100% du CRD	0,037%	0,037%	0,029%
	Décès seul : 100% du CRD	0,045%	0,040%	0,029%
Offre Enrichie (au choix de client)				
	Décès + IAD : 100% du CRD + 20% en cas de Décès /IAD accidentel	0,052%	0,042%	0,029%

Source la CNEP-banque

**Prime mensuelle = montant du crédit accorde x taux de la prime**

### 2-2 CNEP Totale prévoyance (CTP) :

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 contrat CTP se propose à la clientèle de la banque sous deux (02) formules d'assurance « **voir annexe 04** » :

- **Formule 1** : assurance décès, invalidité absolue et définitive (IAD), toutes causes avec dédoublement du capital en cas d'accident
- **Formule 2** : assurances décès, invalidité absolue et définitive accidentels, c'est une assurance couvrant les risques de décès et invalidité absolue et définitive survenue à la suite d'un accident.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **2-2-1 Les Clients pouvant adhérer à ce produit :**

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

CNEP totale prévoyance est une assurance adossée aux produits d'épargne proposées :

- Aux particuliers détenteurs de livret d'épargne logement (LEL) et livret d'épargne populaire (LEP) ;
- Aux particuliers détenteurs de compte chèque.

Le produit d'assurance est vendu par le chargé clientèle, une notice de l'assurance CTP est remise aux clients afin qu'il prenne connaissance des conditions générales du contrat d'adhésion, le chargé de clientèle explique et répond aux éventuelles questions du client.

L'adhérent doit désigner les bénéficiaires et les quotes-parts des bénéficiaires du capital assuré, en cas de décès sur le contrat d'assurance, en revanche le souscripteur a la possibilité de ne pas désigner des bénéficiaires, en cas de décès la FREDHA déterminera les bénéficiaires et les proportions de partage du capital.

### **2-2-2 Les capitaux assurés et tarification**

La tarification varie selon la formule choisie, le capital assuré et le mode de paiement choisi (mensuel semestriel ou annuel).

Pour la première formule assurance décès IAD, toutes causes avec dédoublement du capital en cas d'accident.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

**Tableau N°09 : les capitaux assurés pour la première formule du produit CTP.**

<b>Formule 1 (Adhèrent)</b>	<b>Décès et IAD toutes cause</b>				
	<b>3 000 000</b>	<b>2 000 000</b>	<b>1 500 000</b>	<b>1 000 000</b>	<b>5 00 000</b>
Mensuelle	1500	1000	750	500	250
Semestrielle	8850	5900	4425	2950	1475
Annuelle	17370	11580	8685	5790	2895

Source : CNEP BANQUE

<b>Formule 1 (Conjoint)</b>	<b>Décès et IAD toutes cause</b>				
	<b>3 000 000</b>	<b>2 000 000</b>	<b>1 500 000</b>	<b>1 000 000</b>	<b>500 000</b>
Mensuelle	1 260	840	630	420	210
Semestrielle	7 410	4 940	3 705	2 470	1 235
Annuelle	14 550	9 700	7 275	4 850	2 425

Source : CNEP banque

Le client choisira la formule souhaitée et le capital à assurer, lorsque le souscripteur choisi la première formule une réduction de 15% du montant de la prime est accordée à son conjoint en cas d'adhésion. Pour la première formule « assurance décès, IAD, toutes causes avec dédoublement du capital en cas d'accident » deux cas peuvent se présenter :

1. Le souscripteur déclare être en bonne santé dans ce cas le client coche la case je déclare être en bonne santé
2. Le souscripteur refuse de déclarer qu'il est en bonne santé et doit dans ce cas remplir un questionnaire médical. Dans ce cas, si le client répond non à toutes les questions du questionnaire médical de santé, l'agence CNEP-banque est en droit d'accepter. Si le client répond oui au moins à une des réponses du questionnaire médical de santé, la cellule bancassurance transmet le formulaire QMS à CARDIF EL DJAZAIR le jour même, la réponse de l'assureur peut être acceptation ou refus motivé.

(Dans le cas d'un refus émis par CARDIF EL DJAZAIR pour la souscription de l'assurance décès/ IAD toutes causes le chargé de clientèle doit proposer au client la deuxième formule « assurances décès/ IAD accidentels »).

Pour la deuxième formule assurance décès, invalidité absolue et définitive accidentels, les capitaux assurés sont :

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

**Tableau N°10 : les capitaux assurés pour la deuxième formule du produit CTP**

<b>Formule 2 (Adhèrent)</b>	<b>Décès et IAD Accidentels</b>				
	<b>6 000 000</b>	<b>4 000 000</b>	<b>3 000 000</b>	<b>2 000 000</b>	<b>2 900</b>
Mensuelle	780 DA	520 DA	390 DA	260 DA	130 DA
Semestrielle	4 440 DA	2 960 DA	2 220 DA	1 480 DA	740 DA
Annuelle	8 700 DA	5 800 DA	4 350 DA	2 900 DA	1 450 DA

Source : CNEP banque

### **2-2-3 Les avantages du produit :**

- Une sécurité financière de l'adhérent et de ses proches
- Une protection à effet immédiate jusqu'à l'âge de 70ans
- Un contrat qui offre la possibilité de désigner des bénéficiaires (jusqu'à dix bénéficiaires) et de les modifier à tout moment ;
- Un produit qui garantit le versement rapide du capital par rapport à la Fredha et sans contraintes par rapport aux règles successorales ;
- Une offre avec une diversité de choix de formule selon le besoin ;
- Une assurance qui garantit le doublement du capital en cas d'accident pour la formule Décès/IAD toutes causes.

### **2-2-4 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 « **voir annexe 05** »
- Au 70ème 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.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **2-3 SAHTI :**

Le 26 février 2013, la CNEP-Banque lance sur le marché un troisième produit qui sera commercialisé sous le nom de SAHTI.

SAHTI est un produit d'assurance santé qui garantit le versement d'un capital à l'assuré en cas de diagnostic d'une maladie (cancer) avec une indemnisation journalière en cas d'hospitalisation (suite à un accident ou une maladie), hospitalisation chirurgicale (suite à un accident ou une maladie).

#### **2-3-1 Contenu de l'offre SAHTI**

Ce produit est proposé sous deux (02) formules différentes, la première c'est la formule individuelle qui couvre l'adhérent et la seconde, la formule familiale qui couvre l'adhérent, son conjoint et les enfants mineurs (moins de 19 ans) « voir annexe 06 et annexes 07 ».

##### **• La formule individuelle.**

Cette formule garantit le versement d'un capital de 500 000.00 DZD en cas de maladie aggravée (cancer) pour l'assuré. Et le versement d'une indemnité journalière de 3 000 DZD par jour pour maladie où accident. Limité à deux (02) hospitalisations par année et par assuré et de 15 jours d'indemnité par événement, les trois (03) premiers jours de l'hospitalisation ne sont pas pris en charge par l'assureur.

##### **• La formule familiale.**

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).

Cette formule garantit aussi le versement d'un capital de 300 000 DZD par assuré en cas d'un cancer, et le versement d'une indemnité journalière de 3 000 DZD suite à un accident ou maladie, et le versement de 5 000 DZD en cas d'intervention chirurgicale.

Limité à deux (02) hospitalisations par année et par assuré et de 15 jours d'indemnité par événement, les trois (03) premiers jours de l'hospitalisation ne sont pas pris en charge par l'assureur.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

SAHTI couvre immédiatement en cas d'accident et dès 90 jours à compter de la date d'adhésion en cas de maladie, et verse un capital quel que soit la structure hospitalière choisie (publique ou privée), et la garantie de SAHTI est valable aussi à l'étranger mais est strictement remboursable en dinar.

### 2-3-2 Les tarifs appliqués dans l'assurance SAHTI

La tarification varie selon la formule choisie, le capital assuré et le mode de paiement choisi (mensuel, semestriel ou annuel).

**Tableau N°11 : « tarifs dans l'assurance SAHTI »**

Mode de paiement	Formule 1 (individuelle)		Formule 2 (familiale)	
	18 ans - 50 an	51 ans – 65an	18 ans – 50 ans	51 ans – 65 an
Mensuel	245 DA	750 DA	875 DA	1 375 DA
Semestriel	1 435 DA	4 380 DA	5 120 DA	8 030 DA
Annuel	2 795 DA	8 530 DA	9 980 DA	15 640 DA

Source CNEP-banque

Les garanties de SAHTI se résument comme suit :

**Tableau N°12 : Les garantis du produit SAHTI**

Les garanties	Formule individuelle	Formule familiale
Maladie aggravée	300 000 DA	500 000 DA
Hospitalisation suite à une maladie ou un accident	3 000 DZD par jour d'hospitalisation	
Intervention chirurgicale suite à une maladie ou accident	5 000 DZD par jour d'hospitalisation	

Source : préparé par nous même à partir des données de la CNEP-banque

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 « **voir annexe 08** »

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **2-3-3 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 65ème anniversaire de l'assuré. Pour les enfants de l'adhérent ; au 19eme anniversaire, mise en jeu de la garantie maladie aggravée pour l'assuré (CNEP-Banque de Tizi-Ouzou).

### **2-4 RIHLATI :**

En application des dispositions de la décisions règlementaire n 1474/2016 du 31 juillet 2016 susvisée, la présente note d'instruction a pour objet de définir les conditions et les modalités de gestion du produit bancassurance RIHLATI.

#### **2-4-1 Définition du produit RIHLATI :**

Le produit « RIHLATI » est un produit d'assistance voyage, il permet d'offrir aux souscripteurs des prestations d'assistance durant leurs déplacements a l'étranger, prives ou professionnels, en cas de survenance des évènements suivants :

- Atteinte corporelle consécutive a une maladie ou un accident ;
- Désagréments du voyage (transport sanitaire, garantie frais médicaux, frais de secours et sauvetage, perte de bagages) ;
- Décès (capital décès et rapatriement de corps) ;
- Poursuite judiciaire à l'étranger ;

De plus, les adhérents bénéficient également d'un capital décès accidentel survenu à l'étranger versé aux ayants droit. Seuls les assurés de plus de dix-huit (18) ans sont éligibles à cette garantie. Ce produit est proposé en deux formule est en deux options :

#### **Formules : selon la zone de voyage choisie :**

- Formule classique (zone 1) : couverture valable dans le monde entier hors USA, Canada, Japon et Singapour.
- Formule confort (zone 2) : couverture valable dans le monde entier. Options :

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

- Option individuelle : l'adhérent est le seul assuré, en cas de survenance des événements cités dans l'article 2, lors d'un déplacement à l'étranger.
- Option familiale : L'adhérent et les membres de sa famille voyageant avec lui sont assurés en cas de survenance des événements cités dans l'article 2, lors d'un déplacement à l'étranger.

On entend par famille : ascendants, descendants (y compris les enfants adoptifs) au 1er degré de l'adhérent, le conjoint, les frères et sœurs, à condition qu'ils soient résidents dans le même pays.

Le client reçoit une demande d'adhésion une fois qu'il a choisi la formule qui l'intéresse « **Voir annexe 08** ».

### **2-4-2 Les garanties offertes pour le produit « RIHLATI » :**

Les garanties de ce produit sont disponibles ou :

#### **❖ Adhérent (souscripteur) :**

Toute personne physique, résidente en Algérie, âgée de dix-neuf (19) ans et plus et de moins de quatre-vingt-dix (90) ans, qui planifie un voyage privé ou professionnel à l'extérieur de l'Algérie.

#### **❖ Personnes assurées :**

Toute personne physique, résidente en Algérie, âgée de moins de quatre-vingt-dix (90) ans, qui planifie un voyage privé ou professionnel à l'extérieur de l'Algérie. En cas de souscription familiale, les assurés sont l'adhérent et les membres de sa famille voyageant avec lui.

#### **❖ Age limite de couverture :**

- Quatre-vingt (80) ans pour la garantie Décès accidentel.
- Quatre-vingt-dix (90) ans pour les autres prestations.

Plusieurs garanties sont offertes par la CNEP et CARDIF, ces garanties sont résumées dans le tableau suivant.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

**Tableau N°13 : garanties offertes**

	Formule classique	Formule confort
	<b>Zone 1</b> <b>Couverture mode entier sauf</b> <b>USA, CANADA, Japon,</b> <b>Singapour</b>	<b>Zone2</b> <b>Couverture</b> <b>Mode antier</b>
Garanties assistance voyages	MONTANTS ET PLAFONDS	
Transport sanitaire	Frais réels	
Rapatriement des autres assurances accompagnateurs	Frais réels	
Prolongation de séjour(pour convalescence)	Hébergement 80£/j max .7j	
Visite d'un proche si hospitalisation de l'assuré	Frais réels + Hébergement 80£/j max .10j	
Frais médicaux d'urgence	30 000£ Franchise 40	50 000£ Franchise 40
Soins dentaires d'urgence	160£ Franchise 25	
Frais de secours et sauvetage		
Rapatriement de corps suit au décès de l'assuré		
Retour anticipé de l'assuré	Frais réels	
Assistance juridique	4000£	
Avance de caution pénale	10 000£	
Transmission de messages urgents	Frais réels	
Perte de bagages max=40kg	20£/kg	
Retard de vol de plus de 4 heures	150£	
Retarde de livraison de bagage à l'arrivé à l'étranger de plus de 12 h	300£	
GARANTIE DECES ACCIDENTAL		
Capital décès accidentel	200 000 DZD	500 000DZD

**Source : CNEP banque**

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **2-4-3 La Tarification du produit « RIHLATI »**

RIHLATI est un contrat a prime unique, payée a la souscription par versement (caisse) ou par prélèvement sur le compte cheque CNEP-Banque du client.

Le montant de la prime d'assurance est déterminé par le système d'information, il dépend des critères suivants :

- L'âge de l'assuré ;
- La durée du voyage (durée de couverture) ;
- La formule de couverture (zone de voyage) ;
- L'option choisie (individuelle ou familiale) ;

#### **Offre client :**

Ce produits RIHLATI est proposé sous deux option différentes :

- **Option individuelle :**

Les primes d'assurance appliquées, selon la tranche d'âge de l'assuré, sont présentées dans le tableau N°15.

- **Option familiale :**

Une remise sur la prime d'assurance est accordée au titre d'une souscription familiale en fonction du nombre de personnes par famille, tel qu'indiqué dans le tableau N°16.

Ce tarif n'est accordé que si le membre de cette famille voyage ensemble pour une même destination et une même durée de séjour.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

### ❖ Option individuelle :

**Tableau N°14 : client assure dont l'âge est de 16ans a 70ans**

<b>Durée du contrat (En jours)</b>	<b>Formule classique (Zone 1) (Prime A unique)</b>	<b>Formule confort (Zone 2) (Prime B unique)</b>
01-03	749 DA	1 088 DA
04-07	1 424 DA	2 071 DA
08-15	2 175 DA	3 168 DA
16-31	3 058 DA	4 462 DA
32-62	4 499 DA	6 582 DA
63-90	5 736 DA	8 400 DA
91-180	10 810 DA	15 841 DA
181-365	12 984 DA	19 163 DA

Source :CNEP-banque

Les prime d'assurance dans ce tableau sont applicables à toute personne âgée entre 16ans et 70ans, elles varient en fonction de la durée de couverture et de la formule choisie (zone de voyage)

Un coefficient sur la prime d'assurance (Prime A, Prime B) est applique pour détermine la prime d'assurance appropriée, en fonction de leur âge.

**Tableau N°15 : coefficient de la prime d'assurance**

<b>Age d'assuré</b>	<b>Formule classique (Zone 1)</b>	<b>Formule confort (Zone 2)</b>
16-49	Prime A	Prime B
70-74	Prime A x 2	Prime B x 2
75-79	Prime A x 2,5	Prime B x 2,5
80-84	Prime A x 3	Prime B x 3
85-90	Prime A x 4	Prime B x 4
<16	Prime A x 0,5	Prime B x 0,5

Source :CNEP-banque

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

---

### ❖ Option familiale

Tableau N° 16 : calcul de prime pour l'option familiale

Couple	Prime Moyenne Globale x 150%
Famille de 3	Prime Moyenne Globale x 200%
Famille de 4	Prime Moyenne Globale x 250%
Famille de 5	Prime Moyenne Globale x 300%
Famille de 6	Prime Moyenne Globale x 350%
Famille de 7 et au -delà	Prime Moyenne Globale x 400%

Source CNEP-banque

La prime moyenne globale est basée sur le tarif individuel de chaque assuré

La PMG est calculée comme suit :

### **Somme des primes d'assurance de l'ensemble des membres de la famille**

#### **Nombre des personnes**

#### **2.4.4 Cessation de garanties :**

Les garanties prennent fin :

- A la date de retour.
- A la date de fin de garantie indiquée sur le bulletin d'adhésion.
- Le 91<sup>ème</sup> jour de voyage à l'étranger.

Et aussi dans les cas particuliers suivants :

- Lorsque l'assuré dépasse l'âge limite de couverture des garanties (dépassant 90 ans pour les prestations d'assistance et 80 ans pour le décès)
- Suite à la mise en jeux de la garantie décès accidentel.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **Section 3 : Enquête sur l'appréciation de la bancassurance au niveau de la CNEP-Banque**

#### **Introduction :**

Pour mieux répondre à notre problématique de recherche et aux questions posées, il serait plus approprié de mettre en avant l'analyse l'activité de la bancassurance au sein de la CNEP-Banque.

En effet, Notre étude vise à analyser la satisfaction et la fidélisation des clients qui ont souscrit à des services bancassurés auprès de la CNEP-Banque.

Cette section concerne la présentation de l'état de la pratique de la bancassurance au sein de la CNEP-Banque, nous procéderont à une étude qualitative menée à travers un entretien avec la chargée en bancassurance de la CNEP- Banque, dans le but de déterminer les moyens utilisés par cette dernière pour satisfaire ses clients bancassurés. Ajoutant à cela, une étude quantitative basée sur un questionnaire mené auprès d'un échantillon des clients bancassurés domiciliés au sein de la CNEP-Banque, et ce afin d'analyser et d'évaluer le degré de satisfaction de la clientèle face à la bancassurance, Enfin, nous concluons notre travail par une synthèse récapitulative des résultats.

#### **3-1 Étude qualitative de la satisfaction des clients qui souscrit des contrat d'assurance au sein de la CNEP-Banque :**

Afin d'étudier la pratique de la bancassurance par la CNEP-banque, en tenant compte de ses préoccupations pour ses clients, leur satisfaction et leur fidélisation, nous avons jugé nécessaire d'effectuer en premier lieu une enquête qualitative auprès de la CNEP-banque.

Le but principal de cette étude qualitative est donc de récolter le maximum d'informations sur la manière dont la CNEP-banque arrive-t-elle à satisfaire sa clientèle avec la bancassurance, afin de fidéliser sa clientèle.

##### **3-1-1 Analyse et interprétation des résultats de l'enquête qualitative :**

Nous avons choisi d'adopter une approche thématique dans l'analyse réalisé avec la chargée de la Bancassurance (CBA) de la CNEP-banque dans le but d'enrichir notre démarche d'analyse.

Ainsi, premièrement, nous étudierons l'intégration de la bancassurance au sein de la CNEP-Banque. Ensuite, nous présenterons les produit, stratégies de distribution adoptées par

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

la CNEP-Banque. Nous aborderons également les obstacles rencontrés lors de la mise en pratique de la bancassurance au sein de cet organisme.

### **3-1-1-1 L'intégration de la bancassurance au sein de la CNEP-banque :**

Le 25 mars 2008, la CNEP-Banque est devenue la première banque publique en Algérie à s'impliquer dans le secteur de la bancassurance. Ce changement a été réalisé grâce à la signature d'un contrat de partenariat avec CARDIF El DJAZAIR, L'objectif principal de cette collaboration était de diversifier la gamme de produits de la CNEP-Banque et d'assurer ses différents crédits. CARDIF El DJAZAIR est le seul partenaire avec qui la CNEP-Banque a conclu ce partenariat.

La CNEP-Banque a choisi stratégiquement CARDIF comme partenaire en raison de son envergure et de la qualité de son offre, répondant ainsi le mieux aux attentes et aux ambitions de la banque. En optant pour un partenaire étranger tel que CARDIF El DJAZAIR, la CNEP-Banque cherchait à bénéficier d'une nouvelle expertise et de standards internationaux en tirant parti du savoir-faire de cette compagnie d'assurance étrangère.

En effet, CARDIF a été la première compagnie d'assurance à distribuer ses produits d'assurance par l'intermédiaire de banques il y a plus de trente ans en France, ce qui en fait le leader sur le marché mondial de la bancassurance.

### **3-1-1-2 Produits, stratégies de distribution adoptées par la CNEP-Banque :**

En ce qui concerne les produits distribués au niveau des guichets bancaires, il s'agit spécifiquement de ceux qui ont été désignés dans les clauses du contrat entre les deux partenaires : l'assurance des emprunter (ADE), CNEP Total Prévoyance (CTP), Assurance SAHTI et Assurance voyage (RIHLATI). Nous avons constaté que pour s'inscrire à des contrats d'assurances auprès des guichets de la CNEP-Banque, le client doit avoir un compte chèque auprès de la CNEP-banque.

Nous avons constaté aussi que la CNEP-Banque n'a pas de guichet unique dédié exclusivement à l'exécution des opérations bancassurance. Au lieu de cela, leurs guichets sont polyvalents et sont accompagnés d'une personne en charge de la bancassurance. En ce qui concerne l'organisation interne, il n'y a pas de département spécifiquement spécialisé en bancassurance à leur niveau. Cependant, à chaque niveau on trouve un responsable :

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

- Au niveau de la direction générale, on trouve le département de la direction de la bancassurance.
- Au niveau de la direction régionale, on trouve un chargé de la bancassurance (CBA) est présent.
- Au niveau de l'agence, on trouve des chargés de la clientèle.

Ensuite, nous avons interrogé le responsable de la bancassurance (CBA) concernant leur formation. Il nous a confirmé que la distribution des produits d'assurance nécessite un savoir-faire particulier, et que le personnel chargé de la bancassurance a bénéficié de formations spécifiques dans ce domaine, notamment la formation basique de "96 heures" assurée par leur partenaire assureur, Cardif-El-Djarair, conformément aux clauses de la convention signée entre les deux entités. La décision de sélectionner ces agents revient aux responsables des agences, et généralement, elle est limitée à deux agents par agence bancaire.

La CBA nous a affirmé qu'il existe une stratégie de motivation pour les équipes chargées de la bancassurance, qui sont appelés "challenges" à différents moments de l'année, ces défis étant bien sûr récompensés.

En ce qui concerne la commercialisation des produits d'assurance, les commerciaux de banque jouent un rôle essentiel en s'occupant de la clientèle. Les moyens de communication utilisés sont principalement des affichages dans les agences, organisation des journées portes ouvertes et le bouche-à-oreille. Cependant, il n'existe pas de stratégie précise pour assurer cette distribution. Leur approche consiste principalement à associer les produits bancaires aux produits d'assurance. Par exemple, pour le produit Assurance Des Emprunteurs (ADE), lorsque qu'un client sollicite un crédit auprès de la CNEP-banque, cette dernière lui attribue automatiquement cette assurance.

Parmi leurs gammes de produits d'assurance commercialisés au niveau de leurs guichets, la CBA nous déclare que l'ADE (assurance des emprunteurs) et l'assurance voyage (RIHLATI), sont les produits d'assurance qui tire l'augmentation de la rentabilité et la croissance de la CNEP-banque.

### **3-1-1-3 Les obstacles rencontrés lors de la mise en pratique de la bancassurance au sein de la CNEP-Banque :**

Selon la CBA, les entraves rencontrées lors de leurs commercialisations des produits d'assurance auprès de leur guichet bancaire se résument comme suit :

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

- La pression du travail sur les chargés de clientèle qui s'occupent de la vente des produits bancaires et des produits d'assurance.
- Les agences bancaires rencontrent des problèmes pour convaincre la clientèle à l'accès aux différents produits d'assurance à cause du manque de confiance des clients sur la bancassurance.
- Manque de culture d'assurance chez les clients.

A cet effet, en se basant sur les réponses obtenues de la CBA, et notre analyse des points précédents, nous suggérons, en ce qui suit, les recommandations qui permettront l'amélioration du secteur de la bancassurance en Algérie :

- Renforcer les moyens de communication et le système d'information afin de garantir une diffusion optimale et fiable des informations, en exploitant notamment les canaux publicitaires tels que la télévision, les réseaux sociaux et en favorisant la participation des banques à des événements pertinents.
- La diversification des produits en intégrant d'autres produits assuranciers pour permettre de répondre aux besoins de la clientèle.
- Créer une approche de marketing relationnel centrée sur le client et son satisfaction dans le but de développer une communication à long terme et d'établir des relations durables avec les clients.

### **3-2 Etude quantitative de la satisfaction de la clientèle bancassurée domiciliée au sein de la CNEP-Banque**

Afin d'analyser et d'évaluer la satisfaction et la fidélisation des clients et plus précisément l'efficacité des actions de fidélisation menées par la CNEP-Banque, ainsi que leur adéquation avec les attentes des clients, nous avons consacré à une étude quantitative sur le terrain par le biais d'un questionnaire adressé aux clients bancassurés domiciliés chez la CNEP-Banque.

Cette étude est scindée en trois points, où nous allons présenter en premier lieu la méthodologie de notre enquête quantitative que nous avons suivie, puis nous allons passer au dépouillement, analyse et interprétation des résultats du questionnaire pour enfin rédiger une synthèse générale des résultats obtenus.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **3-2-1 Méthodologie de l'enquête quantitative :**

Avant de procéder à l'analyse des résultats obtenus de notre enquête, nous présenterons d'abord la méthodologie suivie pour la réaliser. Cela va nous permettre de présenter la démarche globale de notre étude quantitative sur le terrain, effectuée auprès des clients bancassurés domiciliés au sein de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, où nous allons définir le choix de notre étude quantitative, la structure du questionnaire, la population étudiée, le mode d'administration du questionnaire et enfin les méthodes d'analyse statistiques utilisées.

#### **3-2-1-1 Le choix de l'étude quantitative :**

Notre étude quantitative a pour objectif d'analyser le degré d'information, de connaissance et d'acceptabilité de la bancassurance par les clients, ainsi que l'importance de la nature des produits offerts, la communication et la formation du personnel des banques dans la commercialisation de la bancassurance.

C'est dans cette perspective que nous avons opté pour une étude quantitative qui va nous permettre de rassembler un maximum de données chiffrées et quantifiables sur le comportement des clients et ainsi mesurer leur degré de satisfaction et de fidélisation face à cette stratégie de distribution.

Afin de répondre à notre problématique de recherche, nous avons mené notre enquête sur le terrain à l'aide d'un questionnaire adressé aux clients bancassurés domiciliés au sein de la CNEP-Banque.

#### **3-2-1-2 La structure du questionnaire :**

Le questionnaire que nous avons établi est adressé aux clients bancassurés domiciliés au sein de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, afin de mesurer et de déterminer leur niveau de satisfaction et de fidélisation face à la stratégie de la bancassurance. Il est composé de quatorze (14) questions, qui sont structurées en trois axes comme suit :

- **Premier axe :** concerne la souscription du client à une opération d'assurance et ses connaissances des réseaux de distribution de cette dernière ainsi que sur l'existence de la bancassurance. Il est composé de six (06) questions.
- **Deuxième axe :** porte sur la satisfaction des clients bancassurés et leur jugement à

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

l'égard des produits d'assurance offerts par la CNEP-Banques. Il est composé de cinq (05) questions.

- **Troisième axe :** Porte sur les facteurs de la non satisfaction des clients de la CNEP-Banque, et sur leurs recommandations à la souscription d'un contrat d'assurance auprès de la CNEP-Banque à d'autres clients. Cet axe est composé de trois (03) questions.

### **3-2-1-3 La population étudiée et la taille de l'échantillon**

De cette pratique de bancassurance, nous avons adressé notre questionnaire à la clientèle bancassurée de la CNEP-Banque, afin de mener notre enquête sur le terrain auprès d'un sous-ensemble de population appelé échantillon. Pour répondre à nos hypothèses de recherche, nous avons essayé de toucher la population bancassurée sans prendre en compte ses spécificités.

Concernant la taille de notre échantillon nous avons retenu un échantillon composé de cinquante (50) personnes et cela faute de la contrainte du temps et des moyens, car la direction régionale commerciale CNEP-Banque de Tizi-Ouzou nous a autorisée de faire notre sondage auprès d'une seule agence parmi toutes ses agences.

### **3-2-1-4 Le mode d'administration du questionnaire**

Concernant notre enquête, lors de l'interrogation des clients bancassurés domiciliés au sein de la CNEP-Banque, nous avons opté pour le mode d'administration par enquêteur car il nous a permis de répondre directement aux interrogations qui peuvent être posées par les interviewés, assister et orienter les interviewés de manière à éviter toutes ambiguïtés dans les réponses, vérifier la sincérité des répondants, éviter la perte du questionnaire et surtout une rapidité d'obtention des réponses.

### **3-2-1-5 Les méthodes d'analyses statistiques utilisées**

Une fois l'étude sur le terrain fut terminée, nous avons procédé au tri et à l'analyse des informations recueillies auprès des clients bancassurés, pour ce faire, nous avons eu recours à l'utilisation des tableaux et des graphes dans le dépouillement de notre enquête.

Ainsi, nous avons d'abord procédé à la saisie des données contenues dans les questionnaires remplis, puis à leur traitement afin d'aboutir aux différents résultats sous forme de tableaux et de figures. A cet effet, nous avons eu recours aux modes de traitement

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

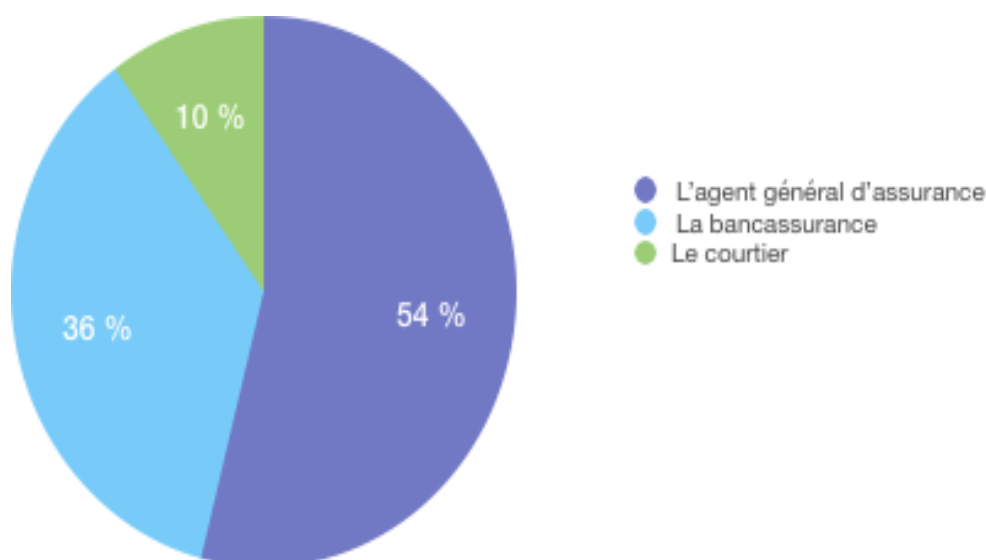
statistique le tri plat (uni-varié). Consiste à présenter, question par question, les résultats obtenus pour chacune des modalités de réponse, et traiter chaque variable isolément des autres. Ce mode de traitement nous a permis d'avoir une vue générale sur les résultats obtenus.

### 3-1-2 Analyse et traitement des résultats de l'enquête quantitative :

**Question 1 :** Quelles sont les réseaux de distribution d'assurance que vous connaissez ?

La connaissance des canaux de distribution des produits d'assurance auprès de notre échantillon se présente comme suit :

**Figure N° 06 : Les canaux de distribution des produits d'assurance**



**Source :** établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête.

On constate que le réseau de distribution des produits d'assurance le plus connu est celui des Agences générale d'assurance avec un taux de 54%, ensuite vient le réseau bancaire avec un taux de 36%. Enfin, nous trouvons les courtiers avec un pourcentage faible soit un taux de 10%. La prédominance des Agences générale d'assurance revient au fait que c'est le canal traditionnel et original de distribution des produits d'assurances sur le marché.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

**Question 2 :** quelles sont les produits d'assurance que vous connaissez ?

L'objectif de cette question est de savoir quelle est le produit d'assurance le plus connu :

**Tableau N°17 :** Les produits d'assurance les plus connus

Assurance vie	10
Assurance automobile	23
Assurance voyage	6
Assurance santé	3
Assurance habitation	8

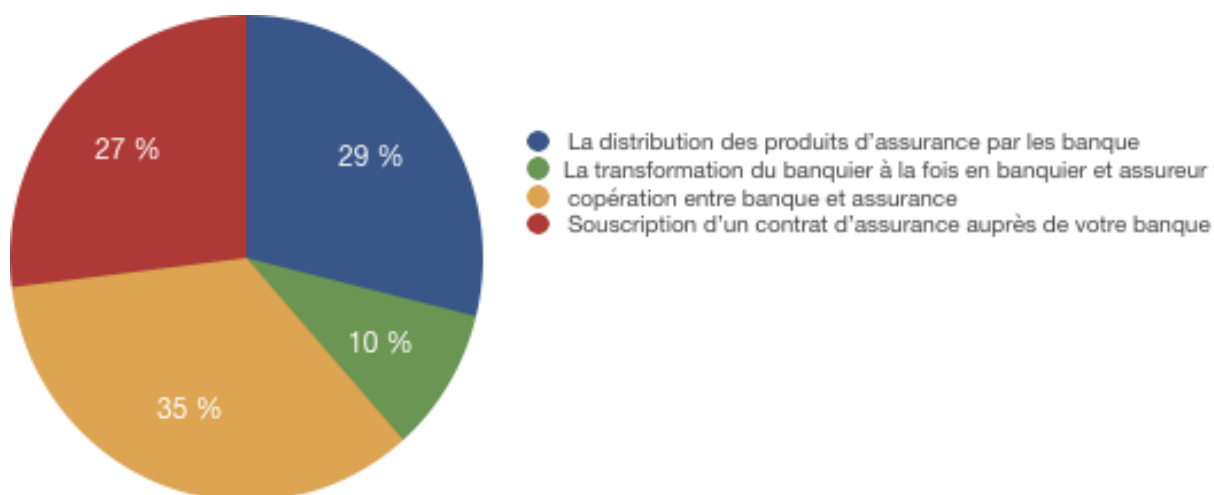
**Source :** établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête.

On remarque que le produit le plus connu c'est le produits d'assurance automobile, et il est peut-être le résultat du fait que cette assurance est obligatoire, c'est-à-dire imposée par le législateur Algérien et qu'il y'a contrôle derrière.

**Question 3 :** selon vous, la bancassurance est :

Cette question traite le degré d'information et de connaissance des individus sur la Bancassurance :

**Figure N°07 :** Le degré de connaissance de la bancassurance



**Source :** établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Les individus interrogés n'ont pas une idée claire et précise sur la Bancassurance, est cela est dû au manque d'information et de connaissance constatée chez eux.

### Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

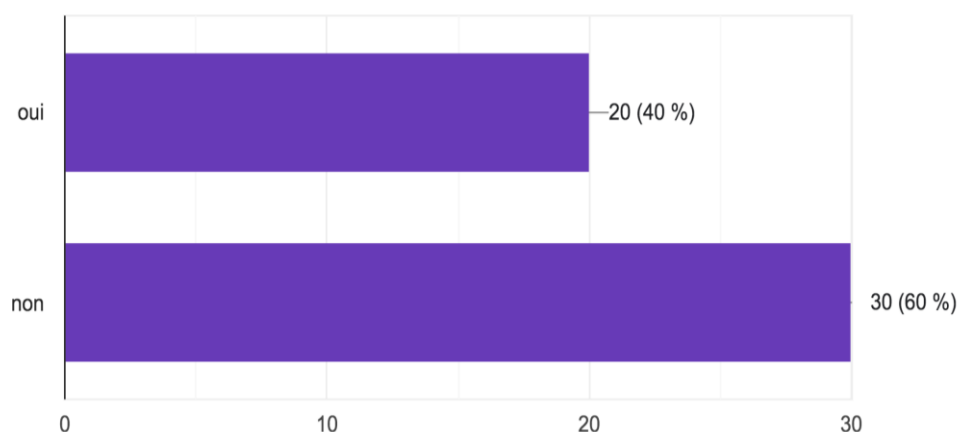
---

Cela montre que ce mode de distribution des produits assurantiels est encore méconnu, faute d'information et de communication de la part des banques qui commercialisent les produits d'assurance.

**Question 4** : Etes-vous sollicité par votre banque pour vous assurer ?

L'objectif de cette question est de savoir si les chargés clientèles de la CNEP-Banque sollicitent les clients à la souscription des contrats d'assurance. Les résultats obtenus se résument dans le tableau suivant :

**Figure N°08** : La sollicitation des clients à la souscription d'un contrat d'assurance par la CNEP-Banque.



**Source** : établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

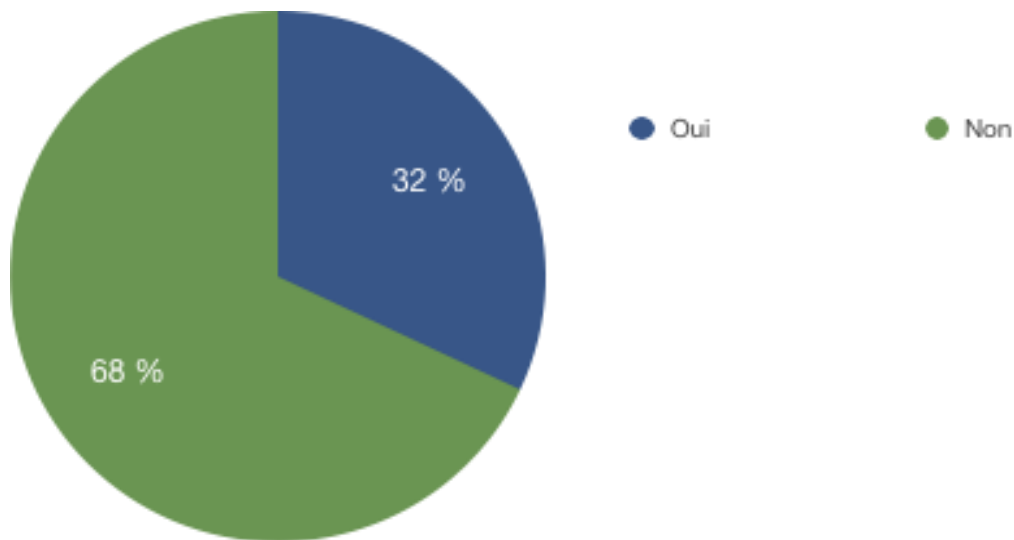
On remarque que moins que la moitié de notre échantillon, soit 60% des individus interrogés n'ont pas été sollicités par leurs banques, alors que 40% l'ont été sollicités pour souscrire un contrat d'assurance.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

---

**Question 5** : avez-vous souscrit un contrat d'assurance auprès de votre banque ?

**Figure N°09** : la souscription des clients d'un contrat d'assurance auprès la CNEP Banque.



**Source** : établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

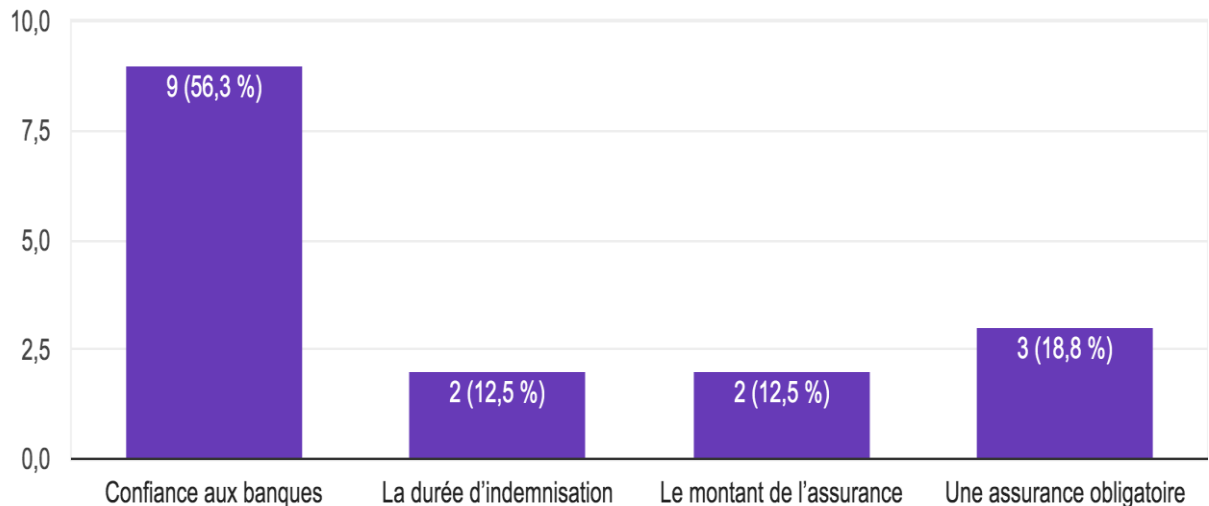
On remarque que seuls 32 % ont souscrit un contrat d'assurance auprès de leurs banques

Ce résultat et celui de la question précédente montrent que le degré d'intégration de la banque sur le marché des assurances est relativement faible et en phase de développement. Ceci confirme bien le manque d'information des individus sur la bancassurance, faute de communication et des efforts en marketing de la part des banques pour développer ce nouveau réseau.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

**Question 6 :** Quelles sont les raisons qui vous ont poussées à souscrire un contrat d'assurance au niveau de votre banque ?

**Figure N°10 :** Les raisons du choix du canal bancaire



**Source :** établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

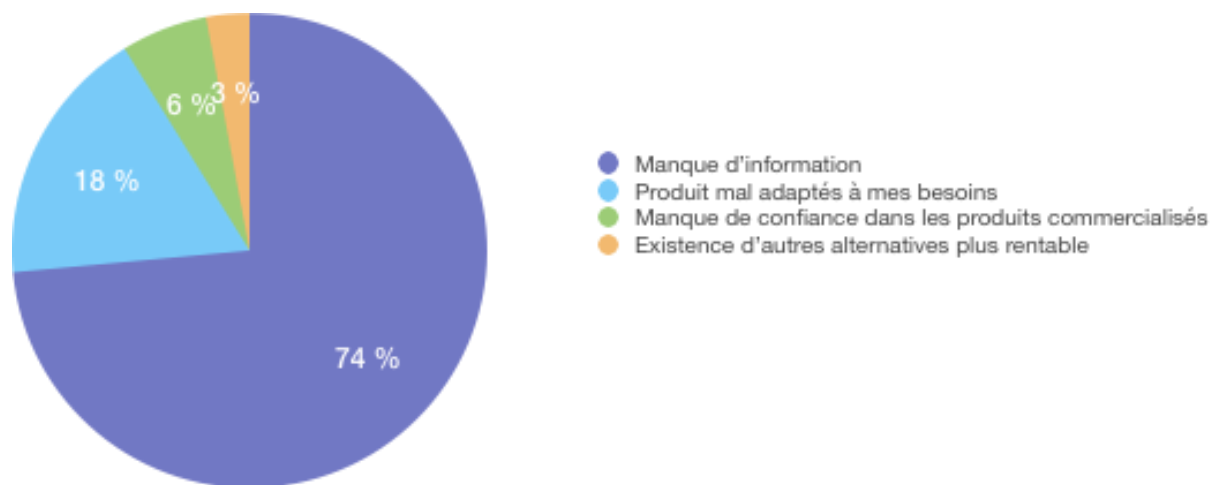
On remarque que la plupart des personnes qui ont souscrit un contrat d'assurance ont une confiance dans leur banque.

**Question 7 :** quelles sont les raisons qui vous ont dissuadé de ne pas souscrire un contrat d'assurance au niveau de la banque ?

Cette question traite les raisons pour lesquelles les clients ne se sont pas adressés à leurs banques lors de la conclusion d'un contrat d'assurance, on a essayé d'analyser cette décision des clients puisqu'on a remarqué que 68% des sujets interrogés n'ont pas souscrit un contrat d'assurance chez leurs banques.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

Figure N°11 : les raisons de non souscription d'un contrat d'assurance avec la banque



Source : établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

On constate que 74% des réponses portent sur le manque d'information et ce pourcentage est le plus élevé parmi les autres alternatives, est c'est expliqué par la rigidité des efforts marketing des banques.

On remarque aussi qu'il y a 18% qui sont d'accord que ces produits sont mal adaptés à leur besoin, ceci peut être a cause des facteurs culturels (mentalité, religion, niveau social...). Concernant le manque de confiance dans les produits commercialisés, la plupart des clients n'ont pas été d'accord avec cette idée, ce pourcentage est de 3%, ceci peut être dû à l'image de sécurité que reflète une banque, puisqu'ils ont pu lui faire confiance en tout ce qui concerne leur épargne.

A la fin de l'analyse on peut tirer la conclusion suivante : le manque d'information présente la raison la plus remarquer par les clients interrogés, malgré que la bancassurance a été introduite sur ce marché depuis long temps, mais la banque doit faire un effort plus remarquable pour pouvoir commercialiser ces produits.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

**Question 8 :** quelles sont les produits qui vous ont attiré le plus lors du choix de l'assurance :  
Les fréquences de souscription de la population étudiée à des produits bancassurance auprès de la CNEP-Banque se présentent dans le tableau suivant :

**Tableaux N°18 :** Répartition de l'échantillon par types de produits bancassurance souscrits

SAHTI	10
CNEP Total Prévoyance (CTP)	11
RIHLATI	9
Assurance des Emprunteur(ADE)	14

**Source :** établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Comme le montre le tableau ci-dessus, l'assurance des emprunteurs (ADE) pour les risques décès et invalidité absolue est le produit d'assurance qui domine au sein de la CNEP-Banque, pour le fait que c'est un produit obligatoire lors de l'octroi d'un crédit immobilier auprès de la CNEP-Banque. Après nous trouvons les autres types de produits, l'assurance CNEP Totale Prévoyance (CTP), l'assurance SAHTI et l'assurance RIHLATI. Ces résultats sont dus au fait que quand l'assurance n'est pas obligatoire, les consommateurs ne voient pas l'intérêt de les souscrire et ils évitent toute source de dépenses supplémentaire.

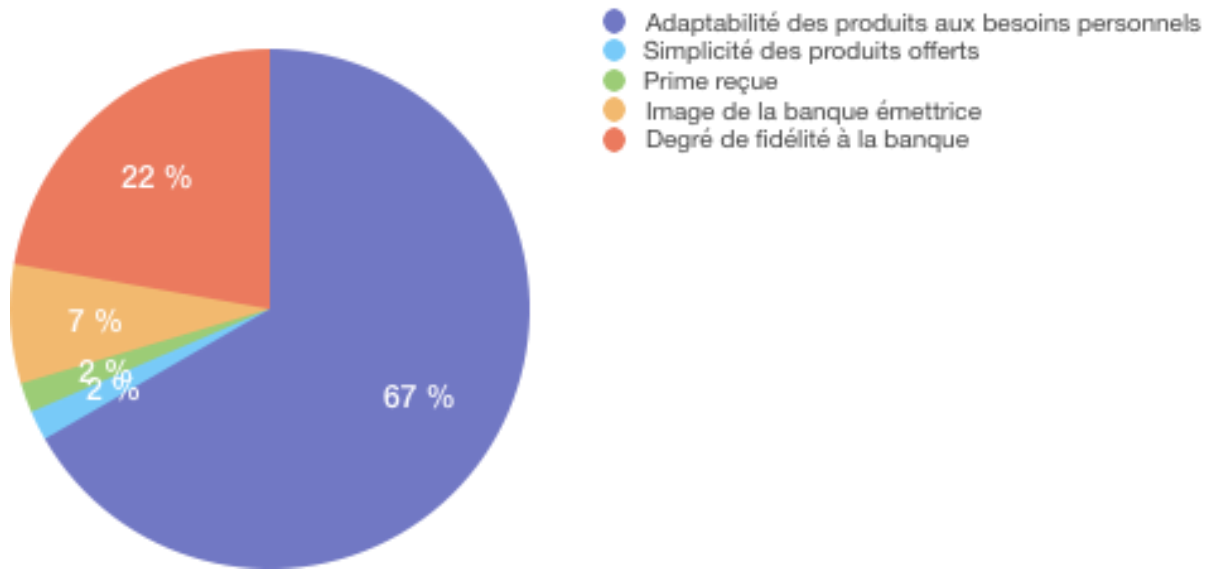
Ainsi lors de notre enquête, nous avons remarqué que certaines personnes de la population étudiée n'ont pas entendu parler des nouveaux produits bancassurance commercialisés par la CNEP-Banque.

**Question 9 :** pourquoi vous avez choisie ces produit d'assurance ?

On a visé à travers cette question de savoir les demandes des clients, en termes de caractéristiques, lors d'achat d'un produit d'assurance. Pour cela on a mis à leurs dispositions des différentes alternatives.

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

Figure N°12 : les caractéristiques des produits d'assurance les plus demandés



Source : établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

On remarque ainsi que la majorité des interrogés ont opté pour cette alternative et plus que la moitié (67%) étaient tout à fait d'accord que leurs choix dépendent de l'adaptabilité des produits à leurs besoins, et ceci est normal puisque c'est un comportement par nature chez l'être humain de choisir les produits qui satisfont ses besoins personnels.

Il est à remarquer que la majorité des répondants ont accepté l'alternative du degré de fidélité en la banque émettrice, 22% d'accord, et ceci peut être lié à leur sentiment de fidélité vers leurs banques et par conséquent consommer uniquement les produits qu'elles présentent en général, et comme si l'achat auprès d'une autre banque est une trahison.

Donc on peut dire que la caractéristique la plus importante, lors du choix de l'assurance est d'avoir des produits bien adaptés aux besoins, c'est-à-dire une « assurance sur mesure » et non plus des produits standardisés

**Question 10 :** Etes-vous satisfaits des produits d'assurances offerts par la banque actuellement ?

L'objectif de cette question est de voir si le personnel de la CNEP-Banque est soucieux de satisfaire les besoins de ses clients en matière de bancassurance. Les résultats obtenus se présentent dans le tableau ci-dessous :

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

**Tableau N°19** : La satisfaction des besoins des clients bancassurés par le personnel de la CNEP-Banque

Oui	28
Non	22

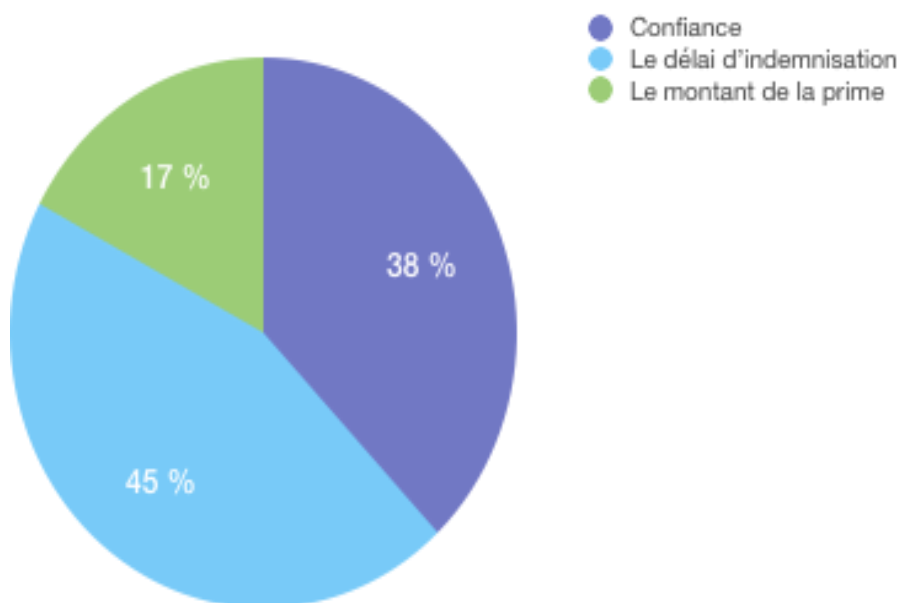
Source : établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Un peu plus de la moitié des clients interrogés affirment que la CNEP-Banque n'a pas omis de prendre en charge la satisfaction des besoins de leurs clients en termes de qualité de produits et de services bancassurance, contre les autres clients interrogés qui dénoncent l'incapacité du personnel chargé en bancassurance de la CNEP-Banque à prendre en charge leurs besoins, et déclarent qu'ils ne sont pas soucieux de les satisfaire. Tout de même, il reste des efforts importants à faire au niveau du personnel que ce soit en termes de disponibilité, de compétences et de réactivité.

**Question11** : quelle sont les raisons de la satisfaction de clients ?

L'objectif de cette question de savoir ce qui attiré les clients pour leurs satisfactions des produits de la bancassurance de la CNEP-Banque :

**Figure N°13** : les raisons de la satisfaction des clients



Source : établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

## Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

45% des personnes interrogées ont justifié leurs satisfactions par le délai d'indemnisation de l'assurance en cas de sinistre.

On remarque que 38% des personnes interrogées confirment que leurs satisfactions sont liées à leur confiance en cette banque.

**Question 12 :** Selon vous la non satisfaction des produits de la bancassurance est expliquée par quoi ?

On a essayé à travers cette question de préparer les interrogés pour répondre à cette question, où on s'interroge sur les causes de la non satisfaction des clients des produits de la bancassurance, et effectivement on a eu comme résultat :

**Figure N°14 :** les raisons de la non satisfaction des clients



**Source :** établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

En constatant que 35% des individus interrogés ont expliqué leurs refus à la souscription des contrats d'assurances auprès de leurs banques par le manque de communication de la part de ces derniers.

Ce résultat confirme celui de la question précédente, et souligne donc l'importance du niveau de la communication dans la commercialisation des produits d'assurance par les guichets bancaires.

Une bonne communication permet d'augmenter le niveau d'information et de connaissance de la bancassurance chez les individus et par la suite les familiariser à ce nouveau réseau de distribution.

### Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou

Un manque de formation du personnel chargé de la vente des produits d'assurance a été rejetée par la plus de notre échantillon ; cela peut être expliqué par le fait qu'ils ne peuvent pas juger l'importance de ce facteur à cause de leur ignorance de cette nouvelle forme de commercialisation des produits assurantiels.

On remarque que 26% des individus ont expliqué leurs refus à la souscription des contrats d'assurance par la mauvaise commercialisation de ces produits, cette mauvaise commercialisation peut être expliquée par le comportement du personnel chargé de la vente des produits d'assurance, en terme de sa démotivation d'une part, et par le manque d'information suite au manque de communication des banques à propos de la nature et les caractéristiques des produits qu'elles offrent, d'autre part. Dans ce cas, ces dernières peuvent améliorer ce niveau de commercialisation soit par le contact direct avec les clients, soit par les investissements publicitaires.

12% des individus interrogés ont expliqué leurs refus à la souscription des contrats d'assurance auprès de leurs banques par le faite que les produits offerts sont complexes et rigides, c'est-à-dire mal adaptés à leurs besoins.

**Question 13 :** Qu'est ce que vous proposez pour améliorer ces produits ?

Le but de cette question est de proposez des améliorations sur les produits commercialisés par les guichets bancaires :

**Tableau N°20 :** Les améliorations que la CNEP-Banque devra apporter en matière de bancassurance

Plus d'information	22
améliorer les condition	9
Faire des publicité	12
Plus de formation pour les chargés de clientèle	2
Facilité les transaction en ligne	5

Source : établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

On remarque que la plupart des personnes interrogé 44% ont proposé de donner plus d'information de la part des chargés de clientèle, cela confirme qu'il y a un manque de communication entre le client et le chargé de clientèle.

24% des personne interrogé ont proposée de faire des publicités pour mieux commercialisé les produits d'assurance auprès des différents canaux.

18% des personne interrogé ont proposé d'améliorer les produits d'assurance selon les besoins des clients, et cela pour une meilleure diversification de leur gamme de produits afin de combler au maximum la clientèle existante et d'en conquérir une nouvelle.

### **3-3 Synthèse des résultats :**

Après avoir analysé et présenté les résultats de notre enquête, une synthèse générale est nécessaire pour bien éclairer les résultats obtenus.

A partir du dépouillement du questionnaire nous avons constaté que :

- Un peu plus de la moitié des clients interrogés effectuent leurs opérations d'assurance via le canal traditionnel des compagnies d'assurance avec un taux de 54%.
- La plus grande partie des clients bancassurés interrogés déclarent avoir choisi de s'assurer via le canal bancaire du fait qu'ils n'ont pas eu le choix et ils étaient dans l'obligation d'opter pour ce canal, car ces produits sont liés à d'autres produits bancaires à l'exemple de l'assurance des emprunteurs (ADE) qui est liée à l'octroi d'un crédit immobilier.
- L'assurance des emprunteurs (ADE) est le produit auquel la grande majorité de la clientèle interrogée ont, en raison du caractère obligatoire de ce produit.
- La majorité des clients bancassurés sont globalement satisfaits par les services et gammes de produits bancassurance proposés par la CNEP-Banque.
- L'existence d'une relation significative entre la satisfaction et la fidélisation de la clientèle à la CNEP-Banque ; plus les clients sont satisfaits de la qualité des services et gammes de produits offerts par leur banque, plus ils lui seront fidèles.

## **Chapitre III : Application de la bancassurance au sein de la CNEP banque de tizi-ouzou**

---

### **Conclusion**

Ce chapitre a été consacré à notre étude sur le terrain, qui vise à étudier en premier lieu, la pratique de la bancassurance au sein de la CNEP-banque et la commercialisation des produits de la bancassurance tout en se basant sur ses préoccupations pour ses clients, leur satisfaction et fidélisation. Puis, analyser et évaluer le degré de la satisfaction et la fidélisation des clients et plus précisément l'efficacité des actions de fidélisation menées par la CNEP-Banque, ainsi que leur adéquation avec les attentes des clients en second lieu.

En procédant à l'analyse des différentes réponses fournies par les clients de la CNEP-Banque, nous constatons que l'exercice de l'activité bancassurance au sein de cet organisme reste dans sa phase de naissance et souffre de plusieurs menaces qui bloquent son développement sur tous les plans. Elle était beaucoup plus, dans le but de réaliser des profits sans trop penser aux différentes attentes des clients et ainsi à leur fidélisation. Et cela est dû à un ensemble de facteurs qui sont, Manque d'experts dans la bancassurance, Manque de communication de la part de la banque, La CNEP-Banque n'utilise aucun indicateur pour mesurer la satisfaction de leurs clients bancassurés.

# **Conclusion général**

### Conclusion général

Au terme de notre travail de recherche qui a porté sur « la promotion des produits d'assurance par le biais de la bancassurance », notre attention s'est portée sur la commercialisation, et l'appréciation des produits et la satisfaction des clients bancassurés.

La banque et l'assurance ont évolué pour devenir deux secteurs étroitement liés, après avoir longtemps fonctionné de manière indépendante. Cette convergence offre un moyen plus efficace de développer le secteur des assurances, dont l'objectif principal est de répondre aux besoins des clients.

De nos jours, les banques accordent une importance primordiale à la satisfaction et à la fidélisation de leurs clients. Elles doivent exploiter pleinement leurs capacités pour répondre aux attentes des clients et trouver les meilleures stratégies pour les fidéliser.

Dans un marché concurrentiel, la satisfaction des clients devient essentielle pour obtenir un avantage concurrentiel durable. Face à cette concurrence, les banques ont opté pour la stratégie de bancassurance, afin de relever le défi de séduire et de conserver leurs clients tout en poursuivant leur objectif de satisfaction client.

A cet effet, notre recherche s'est focalisée sur l'étude et l'analyse de la pratique de la bancassurance au sein de la CNEP-Banque, plus précisément sur la satisfaction et la fidélisation des clients bancassurés.

La préoccupation principale de cette étude est de trouver une réponse à la question de recherche principale, nous allons donc procéder successivement à leur vérification et ce en s'appuyant sur les résultats de notre enquête composée d'un volet qualitatif et d'un autre quantitatif.

Notre enquête auprès du chargé de bancassurance (CBA) et les clients de la CNEP-Banque a révélé les principaux résultats qui sont, la CNEP-Banque confirme qu'il n'y a pas de guichet unique ou de département spécialisé pour l'exécution des opérations bancassurance, et il n'existe pas de stratégie précise permettant la distribution des produits d'assurance. Ajoutant à cela, le manque de moyens de communication permettant la commercialisation des produits d'assurance.

Le personnel chargé de la bancassurance a bénéficié de formations basique de "96 heures" assurée par leur partenaire assureur, CARDIF El DJAZAIR.

## Conclusion Générale

---

La CNEP-Banque prévoit d'augmenter la variété des produits d'assurance proposés à leurs guichets dans le but de diversifier leurs gammes des produits, répondant ainsi au mieux aux besoins de leurs clientèles.

En se référant à ces résultats, nous pouvons confirmer notre première et deuxième hypothèse

D'après ces résultats, nous pouvons conclure que la bancassurance peut être un levier de croissance puissant pour les banques et les compagnies d'assurance en tirant parti de leurs synergies pour offrir des produits et des services complémentaires à leurs clients. Voici quelques raisons pour lesquelles la bancassurance peut être bénéfique pour ces deux industries qui sont, la diversification des revenus pour les banques, la bancassurance permet de diversifier leurs sources de revenus en ajoutant des commissions provenant de la vente de produits d'assurance. De même, pour les compagnies d'assurance, cela élargit leur base de clients potentiels et offre des opportunités pour vendre des polices d'assurance par l'intermédiaire des réseaux de distribution des banques.

L'amélioration de la rétention de la clientèle : En offrant des produits d'assurance adaptés aux besoins de leurs clients, les banques peuvent renforcer leur relation avec eux et accroître leur fidélité. De même, les compagnies d'assurance peuvent profiter de la base de clients existante des banques pour proposer leurs services, ce qui peut conduire à une meilleure rétention des clients.

Pour conclure, nous pouvons dire que la bancassurance représente un moyen de satisfaction et de fidélisation de la clientèle pour la CNEP-Banque. Pour cela, la cette dernière doit s'investir davantage dans cette pratique, tout en complétant les actions de fidélisation par des actions de conquête.

Malgré les difficultés et les entraves rencontrées au cours de notre enquête, nous avons pu avoir le minimum d'informations afin d'enrichir notre analyse et d'apporter des éléments de réponse à notre problématique. Toutefois, notre investigation n'est pas suffisamment exhaustive et laisse beaucoup d'ombres et de questions qui peuvent constituer des perspectives de recherche.

Néanmoins, notre étude exploratoire peut être considérée comme une étude préparatoire ouvrant la voie à une investigation sur une plus grande échelle. Notamment en procédant à l'élargissement de l'échantillon et territoire exploré. En effet, vu que notre étude

## Conclusion Générale

---

se limite auprès d'une seule banque et un nombre limité de clients, il serait donc utile et pertinent d'envisager d'autres études de cas et d'introduire les compagnies d'assurance dans l'échantillon, ou d'envisager une étude comparative avec d'autres pays notamment les pays limitrophes.

# **Bibliographie**

## Bibliographie

---

### Ouvrages :

- Leach Alan, « cité des bancassurances in practice », Munich 2001, page2.
- Alain Borderie, Michel Lafitte, « Définition de la bancassurance », Paris ,2004.
- Roberto CANNATA « la banque italienne : les rapports banque-assurance », banque magazine N°149-mai 1998, p22.
- COUSSERGUES. S, BOURDEAUX.G, Gestion de la banque du diagnostic à la stratégie, 7ème édition, Dunod Paris, 2013.
- Ali HASSID « Initiation à l'étude des Assurances économiques » ENAL 1994 P 84.
- J.-P. PATAT, « Monnaie, institution financière et politique monétaire ». Edition Economica, Paris, 1993, Page 33.
- Louis REGIMBAL « Bancassurance au Canada : Quelles leçons tirer de l'expérience française ? Quelles opportunités pour exploiter davantage le modèle de bancassurance ? », focus Services Financiers, SECOR Conseil, n°02, automne 2009, p1.
- DE GRYSE.B, La bancassurance en mouvement, édition Boeck & Larcier, Bruxelles, 2005, page 15.
- Bernard DE GRYSE, La bancassurance en mouvement, LARCIER, Bruxelles, 2005, P 44.
- Erik FIDEL « l'assurance, une opportunité pour les banque américaines », banque stratégie N°129, juillet-août 1996, pp28- 29.
- Messaoud Boualem TAFIANI « Les Assurances en Algérie », OPU, Alger, 1987, P 6
- M.GUENANE Brahim « cour bancassurance » page8
- MERGOUM, K., & HASSANI, H. (2018, juin). La bancassurance en France, quelle Expérience pour l'Algérie ? Revue académique des études humaines et sociales, N° 20, p 19
- François COULIBAUET et autres « les grands principes de l'Assurance », 4ème édition L'ARGUS édition Paris, p62
- Daniel Collignon et Carine Collignon, l'assurance vie contrats individuels édition L'ARGUS. Page 25

# Bibliographie

---

## Revue et Articles :

- Dr HAMOUL Tarik, Les déterminants de la banque assurance en Algérie, revue Algérienne de l'économie et finance, page 30
- JORA, règlement 86-12 du 20 août 1986 portant sur le système bancaire (article N°17)
- JORA op cit (article N°02)
- Revue de L'ASSURANCE N°14 - Septembre 2016
- Mohamed AMMI, Op.cit, P 62,63,64,65
- Ouiza BELHOCINE, Op.cit, PP 69-70
- Article 04, Ordonnance n° 06-04 du 15/07/2006, portant loi de finances complémentaire pour 2006, journal officielle de la république Algérienne, N° 47 du 19/07/2006, p03.
- L'article 62 de l'ordonnance n°96-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi 06 /04 du 26 février2006
- L'article 59 bis de la loi 06/04 du 26 février2006 relative aux assurances.

## Travaux universitaires :

- HAMOUNI.F, YAKOUBI.L, Le contrôle interne bancaire, mémoire de master en sciences de gestion, Université Mouloud Mammeri, 2017, page 08
- BELKADI.S, Les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie, mémoire de magister en sciences économiques, Université de Mouloud Mammeri, 2011, page 77.
- FACLI L : la bancassurance en Algérie cas : de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, mémoire de master en science économique, université de Tizi-Ouzou 35.36.
- MELAL L ,SADI L« *La bancassurance, un enjeu pour les banques et un moyen de satisfaction et de fidélisation de la clientèle : cas de la CNEP-Banque* » mémoire de master en sciences économiques, université de Mouloud Mammeri,2019 page 76
- KARENJE Brandon, MUZIMBA Dingani « *Évolution et perspectives de la bancassurance Cas de la CNEP-Banque* »mémoire de master université de Mouloud Mammeri, 2022 page 15,22 ,45,55

# Bibliographie

---

## **Webographie :**

- <https://www.étudier.com/dissertations/Classifications-Des-Banques/66139204.html>
- [www.santé-dz.org/algerieinfos/banques\\_publicespriv](http://www.santé-dz.org/algerieinfos/banques_publicespriv)
- <https://www.memoireonline.com/07/08/1279/bancassurance-commercialisation-des-produits-assurantiels.html>
- <https://legal-doctrine.com/edition/le-courtage-dassurance>
- <https://www.jassuremonfutur.fr/agence-generale-assurance-c-est-quoi>
- <http://www.assurance.info/metier-assureur/comment-une-agence-assurance-devient-productive/>
- <https://gazettes.africa/archive/dz/2007/dz-government-gazette-dated-2007-09-23-no-59.pdf>
- <http://www.djazairess.com/fr/liberte/93342>
- <http://www.maghrebemergent.com/economie/algerie/46886-le-cpa-et-la-caar-entrent-en-partenariat-pour-le-payement-électronique-des-primes-d'assurance.html>

# Annexes





اللقب: \_\_\_\_\_ / اللقب الأصلي للمرأة: \_\_\_\_\_  
الاسم: \_\_\_\_\_ / الجنس:  ذ  أ تاريخ الميلاد: \_\_\_\_\_  
الوزن: ..... كلغ القائمة: ..... مبلغ القرض المطلوب: ..... دج رمز الوكالة: .....

تستفيدون من نفس التغطية المختارة من طرف المقترض

### تصريح بالحالة الصحية

لا	نعم	الرجاء الإجابة على الأسئلة أدناه بـ "نعم" أو "لا"
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 هل أنتم في الوقت حاضر في حالة التوقف عن العمل أو كنتم خلال الثلاث 3 سنوات الماضية في حالة التوقف عن العمل لأكثر من ثلاثة 3 أسابيع متتالية لسبب صحي (بغض النظر عن التوقفات عن العمل المرتبطة بالأمومة)؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 هل تتابعون أو تابعتم علاجاً طبياً خلال مدة 12 شهراً الأخيرة لأكثر من 30 يوماً متتالية (خارج عن طب العمل، تتبع الحمل، الداءات الفصلية) أو حصيلة مرض أو متابعة طبية؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 هل خلال السنوات الخمس الماضية: - أقيمت بمؤسسة استشفائية من أجل حصيلة أو علاج طبي؟ - خضعت لعملية جراحية (خارج عن العمليات الجراحية للأسباب الآتية: الزائدة الدودية، البواسير، التهاب اللوزتين، ناميات، انحراف وتيرة الأنف، العملية القيصرية، المرارة، الدوالي الوريدية، أضرار العقل)؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 هل أنت مصاب أو كنت مصاب بعاهة أو سوء التركيب الخلقي أو أنّ نظام الضمان الاجتماعي الإجباري الخاص بك اعترف بانك في حالة عجز؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 هل أنت مصاب أو كنت مصاب خلال الخمس 5 سنوات الأخيرة بداء مزمن أو معاود خطير يتطلب مراقبة طبية أو علاج طبي منتظم (تكفل 100% من طرف نظام الضمان الاجتماعي الإجباري الخاص بك)؟

- إذا أجبت بـ "نعم" على إحدى الأسئلة، نشكركم على تزويد بالمعلومات استمارة الأسئلة الطبية مسلمة من طرف المكلف بالزيائن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك



- أشهد على صحة المعلومات الواردة أعلاه وأتعهد بتزويد الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك بجميع المعلومات و الوثائق التكميلية وغيرها من المعلومات الضرورية التي يرى من المفيد طلبها مني . كما أتأذن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك بتنفيذ كل التحقيقات اللازمة.
- أطلبوا من المكلف بالزيائن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك المذكرة الإستعلامية، وفقاً لمرسوم رقم 07-95 بصيغته المعدلة والمكاملة، أي تحريف مقصود يسبب بطلان الإنخراط في التأمين.
- نلفت إنتباهكم أن أي تغيير لحالتكم الصحية ما بين تاريخ التوقيع على طلب الإنخراط و تاريخ تعبئة القرض يجب التبليغ عليه لشركة التأمين كـ رديف الجزائر و ذلك لتجنب رفض الضمان عند حلول الحادث.

توقيع المشترك في الاقتراض/الكفيل

قرأ ووافق عليه

حرر بتاريخ /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ في .....



Réseau : ..... الشبكة		Agence : ..... الوكالة		N° Fax : ..... رقم الفاكس	
Assurance des emprunteurs (Immobilier, Confort, IDJARA TAMLIKIA, Leasing immobilier...ect)			CNEP Totale Prévoyance <input type="checkbox"/> كتاب الإحتياط التام		
Assuré Emprunteur <input type="checkbox"/>		المؤمن <input type="checkbox"/> Co-emprunteur / Caution		Formule Décès - IAD Toutes Causes صيغة الوفاة - العجز الدائم المستديم أسباب كلية	
Type de couverture: Offre classique (Décès) <input type="checkbox"/> (عرض كلاسيكي (وفاة)		<input type="checkbox"/> Offre enrichie (Décès+ IAD) (عرض غني (وفاة/ عجز الدائم المستديم)		Montant du capital assuré (DA) : مبلغ رأس المال المؤمن (دج)	
Type de crédit: .....		نوع القرض .....		مبلغ رأس المال المؤمن (دج)	
Montant du crédit simulé (DA) .....		مبلغ القرض المقتر (دج)		.....	
Durée du crédit (ans) .....		مدة القرض (سنة)		.....	
<input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mlle Nom et Prénoms: .....		السيد <input type="checkbox"/> السيدة <input type="checkbox"/> الأنسة الاسم و اللقب		.....	
Nom de jeune fille : .....		اللقب الأصلي للمرأة		.....	
Date et lieu de naissance : .....		تاريخ و مكان الميلاد		.....	
Adresse : .....		العنوان		.....	
Tél : .....		المهنة Profession : .....		الهاتف	
Chaque question nécessite obligatoirement une réponse OUI ou NON : cocher la réponse adéquate. Pour toute réponse OUI, le proposant est invité à apporter les précisions complémentaires.			لا بد من الإجابة على جميع الأسئلة بنعم أو لا: ملء الخانة بالجواب المناسب لكل جواب بنعم، على المعنى بالأمر التوضيح بالمعلومات الإضافية.		
1	Votre taille cm : ..... القامة سم		Votre Poids Kg : ..... الوزن كلغ		
2	Y a-t-il dans votre famille un antécédent de maladie cardiaque, vasculaire, neurologique, psychiatrique, de cancer ou de diabète ? هل لفرء من عائلتكم سوابق مرضية قلبية ورينية عصبية، عقلية أو سرطان أو داء السكري؟	Oui نعم <input type="checkbox"/>	Non لا <input type="checkbox"/>	Nom de la maladie ..... نوع المرض Précisions : ..... وضغ Liens de parenté avec le malade ..... الرابطة الأسرية مع المريض	
3	Souffrez-vous ou avez-vous été atteint d'une maladie de l'appareil digestif, cardio-vasculaire, respiratoire, du système nerveux, de l'appareil génito-urinaire, d'une maladie endocrinienne ou métabolique, neuropsychique, des os et des articulations ou de toute autre maladie non citée ci-dessus ? هل تعانون أو عانيتم من مرض في الجهاز الهضمي، القلبي، التنفسي، العصبي، البولي التاملي أو مرض داخلي أيضاً أو عصبي-عقلي أو العظام أو المفاصل أو مرض آخر غير وارد أعلاه؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nom de la maladie ..... نوع المرض	
4	Suivez-vous actuellement un traitement ? هل تعالجون في الوقت الحالي ؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traitement ? ..... ماهو العلاج ؟ Depuis quand ? ..... منذ متى ؟ Pourquoi ? ..... لماذا ؟ Maladie ? ..... ماهو المرض ؟	
5	Etes-vous fumeur ? هل تدخنون ؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Quantités journalières : ..... الكمية اليومية	
6	Avez-vous été victime d'accident (d'automobile ou autre) ? هل سبق و إن كنتم ضحية حادث مرور بسيارة أو آخر ؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Date: ..... التاريخ Séquelles: ..... تفاصيل الجروح	
7	-Etes-vous titulaire d'une pension d'invalidité? هل تستفيدون من منحة معطوب ؟ -Sinon, une procédure de mise en invalidité est-elle ou va-t-elle être engagée ? هل تم تحقيق إجراءات الحصول على منحة معطوب أو في طريق الإجراء ؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Depuis quand ? ..... منذ متى ؟ Motif ? ..... السبب ؟ Taux d'invalidité? ..... نسبة العطب ؟ A titre civil ou militaire? ..... بصفة مدني أو عسكري ؟	
8	- Etes-vous actuellement en arrêt de travail pour des raisons de santé ? هل انتم في حالة توقف عن العمل لأسباب صحية ؟ - Durant les 5 dernières années avez-vous dû interrompre votre travail pendant plus de 3 semaines consécutives pour des raisons de santé? (- هل توقفتم عن العمل لمدة 3 اسابيع متتابعة خلال الخمس سنوات الماضية لأسباب صحية؟)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Depuis quand ? ..... منذ متى : Motif : ..... السبب : Date de reprise prévisible ..... تاريخ الرجوع المرتقب Durée de chaque arrêt ..... مدة كل توقف : Motif : ..... السبب : .....	
9	AU COURS DES 10 DERNIERES ANNEES خلال العشر سنوات الأخيرة -Avez-vous fait des séjours en milieu hospitalier ou suivi un traitement spécialisé tel que rayons, chimiothérapie, immunothérapie ou cobaltothérapie, ... ? هل قضيتم أيادي في مصلحة إستشفائية أو خضعتم لعلاج خاص بالأشعة أو بالأدوية الكيميائية أو علاج جهاز المناعة أو علاج بالكوبالت ؟ -Avez-vous subi des transfusions de sang, de dérivés sanguins, des examens médicaux (analyse de sang, d'urine, électrocardiogramme, radiographie)? هل خضعتم لعنينة نقل دم أو عناصر الدم، أو لتحليل ضيقية، (الدم، البول، الأشعة أو تحليل نشاط القلب) ؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Date : ..... التاريخ : Durées : ..... لمدة : Motifs : ..... السبب : Résultats : ..... النتائج : Date التاريخ Tests الاختبارات Résultats النتائج	

التاريخ	النتائج	Résultats	الاختبارات	Tests	التاريخ	Date
10	Avez-vous subi un test de dépistage des sérologies, en particulier pour les virus des hépatites B et C ou pour celui de l'immunodéficience humaine (VIH) dont le résultat a été positif? هل خضعتَ لتحاليل لتحديد الفيروسات سيروولوجي خصوصا التهاب الكبد (B, C) و فيروس فقدان المناعة الجسمية (VIH) كانت نتائجها ايجابية؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
11	-Devez-vous être hospitalisé prochainement ou subir des examens médicaux ? هل ستقومون في المستقبل القريب في مستشفى لغرض العلاج أو الخضوع لفحوصات طبية؟ -Devez-vous subir une intervention chirurgicale ? هل ستخضعون لعملية جراحية؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			متى؟ ..... لأي سبب؟ ..... Date ? ..... Pour quel(s) motif(s) ? .....
12	(cette question concerne uniquement les hommes) هذا السؤال خاص للرجال Avez-vous été dispensé du service militaire pour une raison médicale ? هل أعتيقت من الخدمة الوطنية لسبب صحي؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			التاريخ؟ ..... السبب الصحي..... Date ? ..... Motifs médical.....
13	-Etes-vous actuellement titulaire d'assurances de personnes ou avez-vous par ailleurs des propositions en cours ? هل تستفيدون من تأمينات للأشخاص أو لديكم اقتراحات لهذا الغرض؟ -Avez-vous fait l'objet d'un refus, d'un ajournement, d'une restriction, ou d'une surprime pour un précédent contrat d'assurance de personnes ? هل كنتم محل رفض تأجيل، إقصاء أو فرض عليكم دفع قسط زائد في الماضي بخصوص عقد لتأمين الأشخاص؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			التاريخ : ..... الشركة : ..... الضمانات : ..... المبالغ : ..... Date : ..... Compagnie : ..... Garanties : ..... Montants : ..... قسط زائد
14	-Utilisez-vous en tant que pilote ou passager des engins aériens (hors lignes commerciales régulières) ? (هل تعملون كطيار أو تسافرون جوا؟) (خارج الرحلات التجارية العادية)؟ -Utilisez-vous un véhicule à moteur hors voiture ordinaire ? (exemple moto-scooter-quad) (هل تستعملون سيارة ذات محرك) ليست سيارة عادية (مثلا: دراجة نارية ذات محرك خاص)؟ - Si oui, est-ce en tant que moyen de transport uniquement ? إذا كان الجواب نعم، هل هي الوسيلة الوحيدة للنقل؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			نوع المحرك : ..... القوة (الولاب) : ..... Cylindrée : ..... عدد الكيلومترات السنوية Type d'engin : ..... Kilométrage annuel moyen
15	Pratiquez-vous des sports هل تمارسون الرياضة؟ Si oui lesquels ? إذا كان نعم : ما نوع الرياضة؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Compétition ? هل من منافسات؟ Oui Non نعم لا <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

J'atteste que les réponses données sont exactes, en foi de quoi je signe ce présent questionnaire.

J'autorise en outre le médecin conseil de CARDIF EL DJAZAIR à prendre connaissance de mon dossier médical dans le respect du secret médical, auprès de toute institution médicale ou de mon médecin traitant, pour tout sinistre déclaré au titre du présent contrat.

أؤكد على صحة المعلومات و أمضي بنفسى هذه الاستمارة، أقدم ترخيص للطبيب الاستشاري لكارديف الجزائر للتطلع على ملفي الصحي مع الحفاظ على السر الطبي لدى كل هيئة طبية أو طبيبي الاعتيادي لكل ضرر أو حادث معلن في هذا العقد.

A.....le.....20.....

في

حرر بـ

Signature de la personne à assurer

إمضاء الشخص المعني بالتأمين

Lu et approuvé

قرء وصدق عليه

Ce questionnaire est rempli impérativement par la personne à assurer ; toutes les réponses aux questions sont obligatoires. Les conséquences qui pourraient résulter d'une omission ou d'une fausse déclaration sont celles prévues par les articles 21 et 72 de l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 (nullité du contrat/ réduction des indemnités).

ملء هذه الاستمارة إجبارية، يجب على الشخص المعني بالتأمين الإجابة على كل الأسئلة العواقب التي تنتج عن أي كتم أو تصريح خاطئ؛ مقرر في المواد 21، 72 للمادة رقم 07/95 بتاريخ 25/01/1995 (إلغاء العقد/ تخفيض التعويضات)

(Questionnaire à transmettre dans les 24 heures à la Cellule Bancassurance)

ترسل الاستمارة في خلال 24 ساعة إلى خلية بنك التأمين

Réseau : ..... الشبكة		Agence : ..... الوكالة		N° Fax : ..... رقم الفاكس	
Assurance des emprunteurs (Immobilier, Confort, IDJARA TAMLIKIA, Leasing immobilier...ect)				CNEP Totale Prévoyance <input type="checkbox"/> كتاب الإحتياط التام	
Assuré Emprunteur <input type="checkbox"/>		المؤمن <input type="checkbox"/> Co-emprunteur / Caution		Formule Décès - IAD Toutes Causes صيغة الوفاة - العجز الدائم المستديم أسباب كلية	
Type de couverture: Offre classique (Décès) <input type="checkbox"/> (عرض كلاسيكي (وفاة)		<input type="checkbox"/> Offre enrichie (Décès+ IAD) (عرض غني (وفاة/ عجز الدائم المستديم)		Montant du capital assuré (DA) : مبلغ رأس المال المؤمن (دج)	
Type de crédit: .....		نوع القرض .....		.....	
Montant du crédit simulé (DA) .....		مبلغ القرض المقتر (دج) .....		.....	
Durée du crédit (ans) .....		مدة القرض (سنة) .....		.....	
M. Mme Mlle Nom et Prénoms: .....		السيد <input type="checkbox"/> السيدة <input type="checkbox"/> الأنسة الاسم و اللقب		.....	
Nom de jeune fille : .....		اللقب الأصلي للمرأة		.....	
Date et lieu de naissance : .....		تاريخ و مكان الميلاد		.....	
Adresse : .....		العنوان		.....	
Tél : .....		الهاتف Profession : .....		المهنة	
Chaque question nécessite obligatoirement une réponse OUI ou NON : cocher la réponse adéquate. Pour toute réponse OUI, le proposant est invité à apporter les précisions complémentaires.				. لا بد من الإجابة على جميع الأسئلة بنعم أو لا: ملء الخانة بالجواب المناسب لكل جواب بنعم، على المعنى بالأمر التوضيح بالمعلومات الإضافية	
1	Votre taille cm : ..... القامة سم		Votre Poids Kg : ..... الوزن كغ		
2	Y a-t-il dans votre famille un antécédent de maladie cardiaque, vasculaire, neurologique, psychiatrique, de cancer ou de diabète ? هل لفرء من عائلتكم سوابق مرضية قلبية وريدية عصبية، عقلية أو سرطان أو داء السكري؟		Oui نعم <input type="checkbox"/>	Non لا <input type="checkbox"/>	Nom de la maladie ..... نوع المرض Précisions : ..... وضح Liens de parenté avec le malade ..... الرابطة الأسرية مع المريض
3	Souffrez-vous ou avez-vous été atteint d'une maladie de l'appareil digestif, cardio-vasculaire, respiratoire, du système nerveux, de l'appareil génito-urinaire, d'une maladie endocrinienne ou métabolique, neuropsychique, des os et des articulations ou de toute autre maladie non citée ci-dessus ? هل تعانون أو عانيتم من مرض في الجهاز الهضمي، القلبي، التنفسي، العصبي، البولي التناسلي أو مرض داخلي أيضا أو عصبي-عقلي أو العظام أو المفاصل أو مرض آخر غير وارد أعلاه؟		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nom de la maladie ..... نوع المرض
4	Suivez-vous actuellement un traitement ? هل تعالجون في الوقت الحالي؟		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traitement ? ..... ماهو العلاج؟ Depuis quand ? ..... منذ متى؟ Pourquoi ? ..... لماذا؟ Maladie ? ..... ماهو المرض؟
5	Etes-vous fumeur ? هل تدخنون؟		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Quantités journalières : ..... الكمية اليومية
6	Avez-vous été victime d'accident (d'automobile ou autre) ? هل سبق و إن كنتم ضحية حادث مرور بسيارة أو آخر؟		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Date: ..... التاريخ Séquelles : ..... تفاصيل الجروح
7	-Etes-vous titulaire d'une pension d'invalidité? ..... هل تستفيدون من منحة معطوب؟ -Sinon, une procédure de mise en invalidité est-elle ou va-t-elle être engagée ? هل تم تحقيق إجراءات للحصول على منحة معطوب أو في طريق الإجراء؟		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Depuis quand ? ..... منذ متى؟ Motif? ..... السبب؟ Taux d'invalidité? ..... نسبة العطب؟ A titre civil ou militaire? ..... بصفة مدني أو عسكري؟
8	- Etes-vous actuellement en arrêt de travail pour des raisons de santé ? هل اتم في حالة توقف عن العمل لأسباب صحية؟ - Durant les 5 dernières années avez-vous dû interrompre votre travail pendant plus de 3 semaines consécutives pour des raisons de santé? (- هل توقفتم عن العمل لمدة 3 اسابيع متتالية خلال الخمس سنوات الماضية لأسباب صحية؟)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Depuis quand ? ..... منذ متى : Motif : ..... السبب : Date de reprise prévisible ..... تاريخ الرجوع المرتقب Durée de chaque arrêt ..... مدة كل توقف : Motif : ..... السبب :
9	AU COURS DES 10 DERNIERES ANNEES خلال العشر سنوات الأخيرة -Avez-vous fait des séjours en milieu hospitalier ou suivi un traitement spécialisé tel que rayons, chimiothérapie, immunothérapie ou cobaltothérapie, ... ? هل قضيتم أيام في مصلحة إستشفائية أو خضعتم لعلاج خاص بالأشعة أو بالأنوية الكيميائية أو علاج جهاز المناعة أو علاج بالكوبالت؟ -Avez-vous subi des transfusions de sang, de dérivés sanguins, des examens médicaux (analyse de sang, d'urine, électrocardiogramme, radiographie)? هل خضعتم لعملية نقل دم أو عناصر الدم، أو لتحليل طبية، (الدم، البول، الأشعة أو تحليل نشاط القلب)؟		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Date : ..... التاريخ Durées : ..... لمدّة : Motifs : ..... السبب : Résultats : ..... النتائج : Date التاريخ Tests الاختبارات Résultats النتائج

التاريخ	Tests	الاختبارات	Résultats	التاريخ	
				Date	التاريخ
10	Avez-vous subi un test de dépistage des sérologies, en particulier pour les virus des hépatites B et C ou pour celui de l'immunodéficience humaine (VIH) dont le résultat a été positif? هل خضعتم لتحاليل تحديد الفيروسات سبر ولوجي خصوصا التهاب الكبد (C, B) و فيروس فقدان المناعة الجسمية (VIH) كانت نتائجها ايجابية؟	Oui نعم	Non لا		
11	-Devez-vous être hospitalisé prochainement ou subir des examens médicaux ? هل ستقيمون في المستشفى القريب في مستشفى لغرض العلاج أو الخضوع لفحوصات طبية؟ -Devez-vous subir une intervention chirurgicale ? هل ستخضعون لعملية جراحية؟	Oui نعم	Non لا	Quand ? لأي سبب؟ Pour quel(s) motif(s) ?	منذ متى؟ لأي سبب؟ Quand ? لأي سبب؟ Pour quel(s) motif(s) ?
12	(cette question concerne uniquement les hommes) هذا السؤال خاص للرجال Avez-vous été dispensé du service militaire pour une raison médicale ? هل أعتيتم من الخدمة الوطنية لسبب صحي؟	Oui نعم	Non لا	Date ? Motifs médical	التاريخ؟ السبب الصحي
13	-Etes-vous actuellement titulaire d'assurances de personnes ou avez-vous par ailleurs des propositions en cours ? هل تستفيدون من تأمينات للأشخاص أو لديكم اقتراحات لهذا الغرض؟ -Avez-vous fait l'objet d'un refus, d'un ajournement, d'une restriction, ou d'une surprime pour un précédent contrat d'assurance de personnes ? هل كنتم محل رفض تأجيل، إقصاء أو فرض عليكم دفع قسط زائد في الماضي بخصوص عقد لتأمين الأشخاص؟	Oui نعم	Non لا	Date : Compagnie : Garanties : Montants : Date Motifs Surprime	التاريخ : الشركة : الضمانات : المبالغ : قسط زائد
14	-Utilisez-vous en tant que pilote ou passager des engins aériens (hors lignes commerciales régulières) ? (هل تعملون كطيار أو تسافرون جوا؟ (خارج الرحلات التجارية العادية) ؟ -Utilisez-vous un véhicule à moteur hors voiture ordinaire ? (exemple moto-scooter-quad) هل تستعملون سيارة ذات محرك (ليست سيارة عادية) مثلا: دراجة نارية ذات محرك خاص؟ - Si oui, est-ce en tant que moyen de transport uniquement ? إذا كان الجواب نعم، هل هي الوسيلة الوحيدة للنقل؟	Oui نعم	Non لا	Type d'engin : Cylindree : Kilométrage annuel moyen	نوع المحرك : القوة (الدولاب) : عدد الكيلومترات السنوية
15	Pratiquez-vous des sports هل تمارسون الرياضة ؟ Si oui lesquels ? إذا كان نعم : ما نوع الرياضة ؟	Oui نعم	Non لا	Compétition ? هل من منافسات ؟ Oui Non نعم لا	

J'atteste que les réponses données sont exactes, en foi de quoi je signe ce présent questionnaire.

J'autorise en outre le médecin conseil de CARDIF EL DJAZAIR à prendre connaissance de mon dossier médical dans le respect du secret médical, auprès de toute institution médicale ou de mon médecin traitant, pour tout sinistre déclaré au titre du présent contrat.

أكد على صحة المعلومات و أمضى بنفسى هذه الاستمارة، أقدم ترخيص للطبيب الاستشاري لكارديف الجزائر للتطلع على ملفي الصحي مع الحفاظ على السر الطبي لدى كل هيئة طبية أو طبيبي الاعتيادي لكل ضرر أو حادث معلن في هذا العقد.

A.....le.....20.....

في

حرر بـ

Signature de la personne à assurer

إمضاء الشخص المعني بالتأمين

Lu et approuvé

قرء وصنق عليه

Ce questionnaire est rempli impérativement par la personne à assurer ; toutes les réponses aux questions sont obligatoires. Les conséquences qui pourraient résulter d'une omission ou d'une fausse déclaration sont celles prévues par les articles 21 et 72 de l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 (nullité du contrat/ réduction des indemnités).

ملء هذه الاستمارة إجبارية، يجب على الشخص المعني بالتأمين الإجابة على كل الأسئلة. العواقب التي تنتج عن أي كتم أو تصريح خاطئ مقررة في المواد 21، 72 للمادة رقم 07/95 بتاريخ 25/01/1995 (إلغاء العقد/ تخفيض التعويضات)

(Questionnaire à transmettre dans les 24 heures à la Cellule Bancassurance)

ترسل الاستمارة في خلال 24 ساعة إلى خلية بنك التأمين

M.  Mme  Mlle NOM et PRENOM : ..... Nom de j. fille : .....

Date et lieu de naissance : ..... Profession : .....

Adresse : .....

EXAMEN MEDICAL effectué le : ..... par le Docteur : .....

### Important

- La date de l'examen et le nom du médecin ayant pratiqué l'examen doivent être indiqués au début du rapport. Le rapport médical devra être daté, paraphé et porter le cachet humide après mission accomplie.
- Une réponse positive doit faire l'objet de commentaire (diagnostic de l'affection ou de la lésion, traitement entrepris ou à entreprendre, état évolutif, pronostic, ...).
- En cas de pathologie telle que diabète, affection cardiovasculaire, affection respiratoire, etc, prière de renseigner le rapport spécifique.
- **Tout rapport médical n'ayant pas reçu de réponse à toutes les questions ne pourra pas être exploité.**

		OUI	NON	COMMENTAIRES
1	Avez-vous déjà soigné la personne à assurer ? Si oui, quand et pour quel(s) motif(s) ?  Si non, la connaissez-vous pour d'autres raisons ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lesquelles ?
2	La personne à assurer est-elle actuellement sous contrôle ou en traitement médical ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lequel - Depuis quand - Motif :
3	<b>ASPECT GENERAL</b> Aspect sain, correspondant à l'âge indiqué ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Type constitutionnel ?	Taille : <input type="checkbox"/> longiligne <input type="checkbox"/> normale <input type="checkbox"/> bréviligne Corpulence : <input type="checkbox"/> maigre <input type="checkbox"/> mince <input type="checkbox"/> corpulent <input type="checkbox"/> obèse		
	Y a-t-il des malformations ou des mutilations ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<b>TAILLE - POIDS</b> Poids : ..... kg Taille : .....cm			Périmètre de taille : ..... cm Périmètre de hanche : ..... cm
5	<b>COU</b> : Y a-t-il un goitre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<b>APPAREIL RESPIRATOIRE</b> Antécédents :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Le mouvement respiratoire est-il limité, asymétrique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	La percussion montre-t-elle des matités anormales ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		OUI	NON	COMMENTAIRES
	. L'auscultation donne-t-elle des résultats anormaux ?  . La voix est-elle voilée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	<b>APPAREIL CARDIO-VASCULAIRE</b>  . Antécédents :  . Le cœur est-il agrandi ?  . Les bruits du cœur sont-ils modifiés ? (intensité, dédoublement, etc.)  . Entendez-vous un souffle cardiaque ?  . Le souffle est-il organique ?  . L'aorte abdominale paraît-elle dilatée ?  . Existe-t-il des pouls des membres inférieurs mal perçus et/ou asymétriques ?  . Entendez-vous un souffle sur les trajets des artères cervicales ou fémorales ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Systolique <input type="checkbox"/> Intensité : Diastolique <input type="checkbox"/>  Comment se propage-t-il ?  Où est situé son maximum ?
<b>Tension artérielle :</b>  Systolique : ..... Diastolique : ..... Traitée <input type="checkbox"/> Non traitée <input type="checkbox"/>  Pouls : ..... Extrasystoles : .....  <i>Si les chiffres de la pression artérielle sont supérieurs à 150/90, veuillez effectuer un contrôle en fin d'examen après dix minutes de repos allongé.</i>  Contrôle éventuel : Systolique ..... Diastolique ..... Pouls .....				
8	<b>APPAREIL DIGESTIF</b>  . La langue, le pharynx et les amygdales ont-ils un aspect <b>ANORMAL</b> ? Dans le cas où la réponse est positive, préciser le type d'anomalie  . La palpation de l'abdomen décèle-t-elle un état pathologique ?  . Y a-t-il une hépatomégalie ?  . Y a-t-il une splénomégalie ?  . Y a-t-il une hernie ?  . Y a-t-il des hémorroïdes, une notion d'hématémèse, de melaena, de rectorragies ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	De combien de travers de doigts :  Consistance :  Degré :  Consistance :  De quelle nature :

		OUI	NON	COMMENTAIRES	
9	. Y a-t-il des indices d'alcoolisme, de tabagisme, d'abus de médicaments, d'usage de stupéfiants ? . Existe-t-il une répercussion des occupations professionnelles ou autres sur l'état de santé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10	<b>APPAREIL GENITO-URINAIRE</b> . Y a-t-il eu dans les antécédents une affection des organes génito-urinaires ? <b>Pour les personnes de sexe masculin :</b> . Y a-t-il des indices d'une affection des organes génitaux ? (testicules, épидидymes, prostate) . Y a-t-il une gynécomastie ? <b>Pour les personnes de sexe féminin :</b> . Y a-t-il des indices d'une affection des organes génitaux ? . Y a-t-il une modification anormale des seins ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	EXAMEN DE L'URINE ( <i>émise en présence du Médecin examinateur</i> )				
	ASPECT	ALBUMINE	GLUCOSE	PUS	AUTRES ELEMENTS ANORMAUX
11	<b>SYSTEME NERVEUX</b> . Antécédents . Séquelles : . Y a-t-il des réflexes pupillaires, ou ostéotendineux <b>ANORMAUX</b> ? . Existe-t-il des signes de dystonie neuro-végétative ? . Présence de troubles psychiques ou neurologiques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>PEAU</b> Y a-t-il : . Ictère ou cyanose ? . Eruption, ulcération, kyste, tumeur, varices ou oedèmes ? . Ganglions lymphatiques augmentés de volume ? . Cicatrices, tatouages ? . Tophus, xanthome ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	





Demande d'adhésion

N° Adhésion : \_\_\_\_\_

Date d'effet : .... / .... / .....

Contrat collectif

## Adhérent

N° Identifiant client (RIB) : \_\_\_\_\_  
 M.  Mme  Mlle Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_ Nom de jeune fille : \_\_\_\_\_  
 Date de naissance : ...../...../..... Lieu de naissance : \_\_\_\_\_ Adresse : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_  
 Commune : \_\_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_  
 Numéro d'adhésion de l'adhérent principal en cas ou celui-ci est couvert en CNEP Totale Prévoyance : \_\_\_\_\_

## Choix de la formule de couverture

Je souhaite adhérer à CNEP Totale Prévoyance (\*) et fixer le montant du capital assuré ainsi que le mode de paiement de la prime souhaitée :

M : Mensuel (\*\*)

S : Semestriel

A : Annuel

Formule 1 : Décès, Invalidité Absolue et Définitive Toutes causes avec doublement de capital en cas d'accident															
Capital assuré (Da)	<input type="checkbox"/> 3 000 000			<input type="checkbox"/> 2 000 000			<input type="checkbox"/> 1 500 000			<input type="checkbox"/> 1 000 000			<input type="checkbox"/> 500 000		
	M	S	A	M	S	A	M	S	A	M	S	A	M	S	A
Prime Adhérent	1 500	8 850	17 370	1 000	5 900	11 580	750	4 425	8 685	500	2 950	5 790	250	1 475	2 895
Prime Conjoint	1 260	7 410	14 550	840	4 940	9 700	630	3 705	7 275	420	2 470	4 850	210	1 235	2 425

Formule 2 : Décès, Invalidité Absolue et Définitive Accidentels															
Capital assuré (Da)	<input type="checkbox"/> 6 000 000			<input type="checkbox"/> 4 000 000			<input type="checkbox"/> 3 000 000			<input type="checkbox"/> 2 000 000			<input type="checkbox"/> 1 000 000		
	M	S	A	M	S	A	M	S	A	M	S	A	M	S	A
Prime Adhérent	780	4 440	8 700	520	2 960	5 800	390	2 220	4 350	260	1 480	2 900	130	740	1 450

(\*) L'adhésion est conclue pour une année et renouvelable par tacite reconduction

(\*\*) Condition domiciliation de salaire

## Désignation des bénéficiaires en cas de décès

Nom et Prénom	Date de naissance	Quote-part	Nom et Prénom	Date de naissance	Quote-part
.....	...../...../.....	___ %	.....	...../...../.....	___ %
.....	...../...../.....	___ %	.....	...../...../.....	___ %
.....	...../...../.....	___ %	.....	...../...../.....	___ %
.....	...../...../.....	___ %	.....	...../...../.....	___ %
.....	...../...../.....	___ %	.....	...../...../.....	___ %

## Formule « 1 » Décès/ IAD toutes causes : Déclaration de bonne santé

Je déclare être en bonne santé comme décrit dans l'encadré ci-dessous.  Je souhaite renseigner un questionnaire médical.

### DECLARATION DE BONNE SANTE

Pour pouvoir bénéficier des garanties **Décès, Invalidité Absolue et Définitive toutes causes**, je déclare ne pas être à ce jour ou ne pas avoir été, pour raison médicale, en arrêt partiel ou total de travail ou avoir dû interrompre, au cours des 3 dernières années, mes activités professionnelles ou habituelles plus de 3 semaines consécutives (hors grossesse); ne pas être et ne pas avoir été, au cours des 12 derniers mois, sous traitement médical de plus de 30 jours consécutifs, sous surveillance ou contrôle médical régulier (autre que médecine du travail, suivi systématique de grossesse); ne pas avoir été, au cours des 5 dernières années, ou devoir être hospitalisé (pour une intervention chirurgicale\*, un bilan médical, un traitement ou autres), ne pas être atteint et ne pas avoir été atteint à ma connaissance d'une affection, d'une maladie chronique ou récidivante\*\*, d'une infirmité ou invalidité.

\*autre que les interventions chirurgicales pour les causes suivantes : appendicite, hernies de la paroi abdominale guéries, hémorroïdes, amygdalites, végétations, déviation de la cloison nasale, césarienne, vésicule biliaire, varices, dents de sagesse, IVG.

\*\*exemples d'affections, de maladies chroniques ou récidivantes : affections endocriniennes, métaboliques, génito-urinaires, cardio-vasculaires, ostéo-articulaires, digestives, respiratoires, de la vue, du système nerveux, troubles neuro-psychiques, hypertension artérielle, diabète, hépatite, séropositivité, cancer, affection tumorale, maladies du sang...

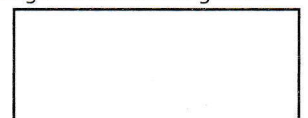
Je reconnais avoir pris connaissance des conditions figurant dans la notice d'information mise à ma disposition par mon agence CNEP-Banque.

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'adhérent entraîne la nullité de l'adhésion à l'assurance conformément à l'Ordonnance n° 95-07 modifiée et complétée. Les informations recueillies par la Cnep Banque sont obligatoires pour réaliser l'opération d'assurance puis l'exécuter et seront utilisées pour la gestion interne de l'Assureur, réassureurs et prestataires de service. Elles pourront être communiquées à des prestataires pour permettre la gestion de votre adhésion pour le compte de l'Assureur

Signature de l'Adhérent (e)  
Précédée de la mention  
« Lu et approuvé »

Fait en trois exemplaires à : \_\_\_\_\_ le : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Le Directeur d'Agence cachet et signature





Réseau..... Agence.....

### A. Détails sur le contrat et l'adhérent

Nom et Prénom : \_\_\_\_\_

RIB : \_\_\_\_\_

N° Adhésion : \_\_\_\_\_ N° de tel : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/> Assurance des Emprunteurs (ADE)	<input type="checkbox"/> CNEP Totale Prévoyance
L'assuré est : <input type="checkbox"/> Emprunteur <input type="checkbox"/> Co-emprunteur / Caution	Capital souscrit <input type="text"/>
Crédit : <input type="checkbox"/> En mobilisation <input type="checkbox"/> En recouvrement	
Formule : <input type="checkbox"/> Classique <input type="checkbox"/> Enrichie	
Contrat de crédit N° : <input type="text"/>	
Montant initial du crédit : <input type="text"/>	
Capital restant dû à la date du sinistre : <input type="text"/>	
Capital versé à l'assuré si formule enrichie : <input type="text"/>	

### B. Personne à contacter (en cas de décès de l'adhérent)

Nom et Prénom : \_\_\_\_\_

Relation avec la personne assurée : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

N° de tel : \_\_\_\_\_

### C. Détails sur le sinistre et pièces jointes

Décès  Invalidité Absolue et Définitive

Date du décès \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Date de l'IAD \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Circonstances du sinistre : .....

- Copie du contrat ;
- Convention de crédit si ADE ;
- Acte de décès (délivré par l'APC) ;
- Copie de la pièce d'identité nationale de l'adhérent ;
- Copie (s) de (s) pièce d'identité nationale du (des) bénéficiaire(s) ;
- Certificat médical de constat de décès ;
- En cas de
  - Mort naturelle** : rapport médical précisant le diagnostic et la date de début de l'affection ou des lésions en cause.
  - Décès accidentel** : rapport de police ou de gendarmerie.
  - Mort violente, suspecte ou d'origine indéterminée** : rapport de police ou de gendarmerie et le rapport d'autopsie.

- Copie du contrat ;
- Convention de crédit si ADE ;
- Copie de la pièce d'identité nationale de l'adhérent ;
- Copie de la notification de mise en invalidité délivrée par la CNAS ;
- Procès verbal des autorités (en cas d'accident de la route).

Agence CNEP émettrice

Fait le : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cachet et signature du Directeur :

Cachet de l'agence :

Reçu le : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Signature :

### I - التعريف :

**المنخرط:** شخص طبيعي صاحب حساب شيكات لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، البالغ على الأقل 19 سنة، والذي وقع على طلب انخراط في عقد الجماعي رقم 4 **حادث:** إصابات جسدية غير مقصودة من طرف المنخرط ناتجة عن فعل خارجي مفاجئ و غير متوقع. إن أمراض القلب والشرابين وإحتشاء عضلة القلب والأمراض الناتجة عن مرض مفاجئ لا تعتبر حوادث جسدية.

### II - موضوع العقد

يهدف العقد إلى ضمان دفع رأسمال في حالة تشخيص مرض السرطان، وتعويضات يومية في حالة الإقامة الاستشفائية نتيجة لحادث أو مرض.

### III - الأشخاص المؤمن لهم:

**الصيغة الفردية:** وهي تأمين المنخرط الذي يقل سنه عن 60 سنة في يوم بداية التأمين.  
**الصيغة العائلية:** وهي تأمين المنخرط وزوجه الذين يقل سنهما عن 60 سنة في يوم بداية التأمين وكذا أطفال المنخرط القصر (البالغين أقل من 19 سنة).

### IV - تعريف الضمانات:

#### الإقامة الاستشفائية:

يدفع المؤمن تعويضا يوميا جزافيا للمؤمن له في حالة الإقامة الاستشفائية نتيجة لحادث أو مرض. ويكون مبلغ التعويض اليومي الجزافي المدفوع أعلى في حالة الإقامة الاستشفائية المصحوبة بمدخل جراحية. يحدد مبلغ التعويضات اليومية في كشف الانخراط. لا يتكفل المؤمن بالأيام الثلاثة الأولى من الإقامة الاستشفائية. يتم كحد أقصى تغطية إقامتين استشفائيتين في سنة الانخراط الواحدة لكل مؤمن له، في حدود 15 يوما لكل إقامة استشفائية.

**تستثنى:** الإقامة الاستشفائية من أجل العلاج والجراحة التجميلية وكذا الإقامة الاستشفائية بسبب الأمومة والولادة.

#### المرض المتفقم (السرطان):

يؤمن هذا التضمين دفع رأسمال إلى المنخرط في حالة ظهور سرطان. يتم تعريفه حسب المصطلحات التالية: سرطان خبيث المؤكد تشخيصه بنتائج خزعة أو فحص دموي. في حالة سرطان البشرة، يجب أن يكون السرطان ذي طابع مجتاح ويشمل مصطلح السرطان الخبيث ابيضاض الدم والورم اللمفي والسرموم ومن أجل الضمان يجب أن يبرر السرطان تكفلا علاجيا سواء في شكل المعالجة بالأشعة، المعالجة الكيميائية و/أو بالجراحة.

### V - سريان الضمانات:

يكون القبول فعليا ابتداء من تاريخ توقيع الانخراط في التأمين مع مراعاة دفع قسط التأمين. تصبح الضمانات فعلية بالنسبة للإعتلالات والأمراض التي تكون معابنتها الطبية الأولى 90 يوما ابتداء من تاريخ الانخراط ما عدا الإقامات الاستشفائية نتيجة لحادث فالتكفل يتم في الحين

### VI - مدة العقد:

يبرم العقد لمدة سنة ابتداء من تاريخ توقيع الانخراط ويجدد تلقائيا بواسطة التجديد الضمني لنفس المدة.

### VII - النطاق الإقليمي:

تعد الضمانات مكتسبة في جميع أنحاء العالم، شرط أن لا تتجاوز فترة الإقامة في الخارج ثلاثة أشهر متتالية.

### VIII - انتهاء الضمانات:

تنتهي الضمانات:

#### بالنسبة لجميع المؤمن لهم بالعقد:

- عند استحقاق القسط الذي يلي طلب المنخرط الفسخ بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإشعار بالاستلام؛

- 45 يوما التي تلي استحقاق القسط، في حالة التخلف عن دفع أقساط التأمين طبقا لأحكام المادة 16 من الأمر 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المعدل والمتمم: في حالة عدم دفع القسط خلال الخمسة عشر (15) يوما من تاريخ استحقاقه، يعذر المؤمن المنخرط بدفع أقساطه خلال الثلاثين (30) يوما التالية. عند انقضاء أجل الثلاثين (30) يوما، يمكن للمؤمن أن يوقف الضمانات دون إشعار آخر، ولا يعود سريان مفعولها إلا بعد دفع القسط المطلوب. للمؤمن الحق في فسخ العقد بعد عشرة (10) أيام من إيقاف الضمانات وعليه تبليغ المنخرط بالفسخ بواسطة رسالة إعلامية؛

- عند استحقاق القسط الذي يلي إقفال حساب شيكات المنخرط ؛

- عند استحقاق القسط الذي يلي وفاة المنخرط ؛

- في يوم تنازل المنخرط عن التأمين؛

- في حالة فسخ المؤمن أو العقد الجماعي رقم 4: تنتهي الضمانات عند تاريخ التجديد الذي يلي تاريخ سريان فسخ الاتفاقية. يتم إعلام المنخرط من طرف المؤمن 30 يوما على الأقل قبل تاريخ فسخ انخراطه بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإشعار بالاستلام.

### فرديا بالنسبة لكل مؤمن له:

- عند استحقاق القسط الذي يلي تاريخ الميلاد لـ 65 سنة للمؤمن له؛
- حالة استعمال ضمان المرض المتفقم بالنسبة للمؤمن له؛
- بالنسبة لأطفال المنخرط: في يوم بلوغهم سن الرشد: 19 سنة

### IX - المخاطر المستبعدة:

- الأمراض والحوادث التي تم إثباتها طبيا قبل تاريخ دخول الضمانات حيز التطبيق، اولتي تلقى اثرها المؤمن نصائح او علاج قبل تاريخ التطبيق الضمانات .
- محاولات الإلتحار، الواقع عمدا واختياريا للمنخرط، استهلاك المخدرات أو أدوية بكميات غير مأمور بها طبيا، حالة السكر(نسبة الكحول في الدم أكبر أو تساوي النسبة المسموح بها قانونيا)، الإدمان على الكحول، تكاليف علاج الإدمان من الكحول والمخدرات ايضا من التدخين.
- الحروب الأهلية والأجنبية، المظاهرات الشعبية، الأفعال الإرهابية أو التخريبية والإعتداءات، النتائج المباشرة أو غير المباشرة للإنفجارات أو تسرب الحرارة أو الإشعاعات الناجمة عن تحولات نواة الذرة، أو التلوث الإشعاعي الناجم عن الوقود النووي أو النفايات المشعة أو بالتفاعل النووي.
- مشاركة المؤمن في صراعات ومشاجرات (باستثناء حالة الدفاع عن النفس) المظاهرات، الجنائيات والجنح، لمس أدوات متفجرة أو أسلحة نارية أو مواد سريعة الإلتهاق أو السامة ، ممارسة الرياضات الجوية، واستعمال أجهزة جوية طيارا نية (باستثناء استعمال الرحلات التجارية العادية ورحلات "شارتر" على متن طائرة تحمل شهادة طياران صالحة ويقودها قائد حائز لشهادة أو ليسانس سارية المفعول)،
- ممارسة الرياضات المهنية، ممارسة الرياضات الهوائية ، رياضة الغطس، الرياضات الميكانيكية، أو ممارسة أي رياضة تتطلب مشاركة حيوان ،
- الاضطرابات الإكتئابية والقلقية، الاضطرابات النفسية، الاضطرابات العصبية والتشنجات النفسية و العضلية، Spasmophilie،
- تكاليف التلقيح الاصطناعي أو من علاج العقم.

### X - طلب التكفل:

يجب أن تصل طلبات التكفل إلى وكالة المنخرط للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، كآخر أجل 30 يوما بعد تاريخ الخروج من المستشفى أو تشخيص المرض في حالة المرض المتفقم، باستثناء تعذر مبرر قانونا. يجب أن يرفق طلب التكفل بالوثائق التبريرية الآتية:

#### في حالة الإقامة الاستشفائية:

- كشف الإقامة في وسط استشفائي صادر عن مصلحة استقبالات المستشفى.
- تقرير طبي صادر عن الطبيب المعالج وكذا البروتوكول الجراحي في حالة الجراحة.

#### في حالة المرض المتفقم (السرطان):

- تقرير طبي يوضح التشخيص وتاريخ بداية الداء.
- نتائج تحليل تشخيص المرضيات (نتائج الخزع) والبروتوكول العلاجي

#### وفي جميع الحالات:

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية سارية المفعول.
- بطاقة عائلية إذا كان طلب التكفل يعني الزوج أو أطفال المنخرط القصر.
- نسخة من كشف الانخراط.

من أجل تقدير صحة طلب التكفل، يمكن للمؤمن طلب أي وثيقة إدارية أو طبية أو طلب فحص من طبيب مستقل على نفقة المؤمن. يعد رفض تقديم هذه الوثائق أو الخضوع للفحص الطبي كتنازل عن الضمانات.

### XI - أقساط التأمين:

يكون قسط التأمين قابل للمراجعة سنويا من طرف المؤمن إذا برره تطور خصائص حسابات التأمين أو مردودية العقد أو تعديل حساب رسوم التأمين. في حالة تعديل القسط، يتلقى المنخرط تبليغا من المؤمن بواسطة رسالة.

### XII - التنازل عن الانخراط:

يمكن للمنخرط أن يتنازل عن انخراطه بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإشعار بالاستلام موجهة إلى وكالة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، خلال الثلاثين (30) يوما التي تلي دفع القسط الأول.

يقوم المؤمن بتسديد القسط المقبوض ضمن أجل ثلاثين (30) يوما بعد استلام رسالة التنازل. يترتب عن التنازل عن الانخراط بطلان العقد.

### XIII - تعدد الضمانات:

لا يمكن للمنخرط الواحد إبرام أكثر من عقد تأمين موضوع هذا العقد، إلا في حالة تعدد الزوجات. وفي جميع الحالات، لا يمكن للمؤمن له الاستفادة سوى من ضمانات عقد واحد فقط.

## I. Définitions

Adhérent : Personne physique titulaire d'un compte chèque auprès de la CNEP Banque, âgée d'au moins 19 ans, ayant signé une demande d'adhésion au contrat groupe n°4 souscrit par la CNEP Banque auprès de CARDIF El Djazaïr.

Accident : Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure. Il est précisé que l'infarctus du myocarde, les affections coronariennes et les affections consécutives à une pathologie soudaine ne sont pas considérés comme des accidents.

## II. Objet du contrat

L'objet du contrat est de garantir le versement d'un capital en cas de diagnostic d'un cancer et d'indemnités journalières en cas d'hospitalisation suite à un accident ou à une maladie.

## III. Personnes assurées

Formule individuelle : est assuré l'Adhérent âgé de moins de 60 ans au jour de l'entrée en assurance

Formule familiale : sont assurés l'Adhérent et son conjoint tous deux âgés de moins de 60 ans au jour de l'entrée en assurance ainsi que les enfants mineurs de l'adhérent (âgés de moins de 19 ans).

## IV. Définition des garanties

### Hospitalisation :

L'assureur verse une indemnité journalière forfaitaire à l'assuré en cas d'hospitalisation suite à un accident ou une maladie.

Le montant de l'indemnité journalière forfaitaire versé est supérieur en cas d'hospitalisation avec intervention chirurgicale.

Le montant des indemnités journalières est précisé dans le bulletin d'adhésion.

Les trois premiers jours d'hospitalisation ne sont pas pris en charge par l'assureur.

Un maximum de deux hospitalisations est couvert par année d'adhésion pour chaque assuré dans la limite de 15 jours pour chacune des hospitalisations.

Sont exclus : l'hospitalisation pour traitement et chirurgie esthétiques ainsi que l'hospitalisation pour cause de maternité et accouchement.

### Maladie aggravée (cancer) :

Cette garantie assure le versement d'un capital à l'adhérent en cas de survenance d'un cancer défini selon les termes suivants : tumeur maligne dont le diagnostic est confirmé par les résultats d'une biopsie ou d'un examen sanguin. Dans le cas d'un cancer de la peau, le cancer doit présenter un caractère invasif.

Le terme de la tumeur maligne inclut la leucémie, le lymphome et le sarcome.

Pour être garanti, le cancer doit justifier une prise en charge thérapeutique soit sous forme de radiothérapie, de chimiothérapie et/ou de chirurgie.

## V. Prise d'effet des garanties

L'admission est effective dès la signature du bulletin d'adhésion, sous réserve de paiement de la prime d'assurance.

Les garanties sont effectives pour les affections et maladies dont la première constatation médicale intervient 90 jours à compter de la date d'adhésion sauf pour les hospitalisations suite à un accident la prise en charge est immédiate.

## VI. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an à partir du jour de la signature de l'adhésion et se renouvelle automatiquement par tacite reconduction pour la même période.

## VII. Territorialité

Les garanties sont acquises dans le monde entier à condition que les séjours à l'étranger ne dépassent pas trois mois consécutifs.

## VIII. Cessation des garanties

Les garanties prennent fin :

### Pour l'ensemble des assurés du contrat :

- A l'échéance de prime suivant la demande de résiliation de l'adhérent par lettre recommandée avec accusé de réception;
- 45 jours suivant l'échéance de prime, en cas de défaut de paiement des primes d'assurance conformément aux dispositions de l'article 16 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995, modifiée et complétée : à défaut de paiement de la prime dans les 15 Jours qui suivent son échéance, l'Assureur met en demeure l'adhérent d'avoir à payer ses primes dans les 30 jours suivants. Passé ce délai de 30 jours, l'assureur peut, sans autre avis, suspendre les garanties. La remise en vigueur des garanties ne peut intervenir qu'après paiement de la prime due. L'assureur a le droit de résilier le contrat 10 jours après la suspension des garanties et adressera une lettre d'information à l'adhérent ;
- A l'échéance de prime suivant la clôture du compte chèque de l'adhérent ;
- A l'échéance de prime suivant le décès de l'adhérent ;
- Le jour de la renonciation à l'assurance par l'adhérent ;
- En cas de résiliation par l'Assureur ou le souscripteur de la convention de groupe n°4 : La cessation des garanties intervient à la date de renouvellement suivant la date d'effet de la résiliation de la convention. L'Adhérent sera informé au moins 30 jours avant la date de résiliation de son adhésion par lettre recommandée avec avis de réception de la part de l'assureur.

### Individuellement pour chaque assuré :

- A l'échéance de prime suivant la date anniversaire de 65 ans de l'assuré ;
- En cas de mise en jeu de la garantie maladie aggravée pour l'assuré ;
- Pour les enfants de l'adhérent : le jour où ils atteignent l'âge de la majorité : 19 ans.

## IX. Exclusions

Les accidents et maladies dont la première constatation médicale est antérieure à la date de prise d'effet des garanties, ou pour lesquelles l'assuré a reçu des conseils ou un traitement avant la date de prise d'effet des garanties,

les tentatives de suicide, les faits intentionnels de l'assuré, l'usage de médicaments ou de stupéfiants à doses non ordonnées médicalement, l'état d'ivresse (taux supérieur ou égal au taux d'alcoolémie, défini par la loi ou le règlement, en vigueur au jour du sinistre), l'alcoolisme chronique, les frais de désintoxication des alcooliques et des toxicomanes ainsi que la désintoxication tabagique,

les guerres civiles ou étrangères, les mouvements populaires, les attentats, les actes de terrorisme ou sabotage,

les effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur et d'irradiation, provenant de la transmutation des noyaux d'atomes, rayonnements ionisants ou contamination radioactive provoqués par du combustible nucléaire ou des déchets radioactifs ou par la réaction nucléaire,

la participation de l'assuré à des duels, rixes (sauf cas de légitime défense), émeutes, crimes ou délits et la manipulation d'engins explosifs, d'armes à feu, de produits inflammables ou toxiques,

l'utilisation de tous engins aériens (autre que l'utilisation en tant que passager des lignes commerciales régulières et de vols charters à bord d'un appareil muni d'un certificat valable de navigabilité et conduit par un pilote titulaire d'un brevet et d'une licence non périmée),

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,

les troubles anxio-dépressifs, psychiques, neuropsychiques, la spasmophilie,

les frais d'insémination artificielle ou de traitement de l'infertilité.

## X. Demande de prise en charge

Les demandes de prise en charge doivent parvenir au maximum 30 jours après la date de sortie de l'hôpital ou de diagnostic de la maladie en cas de maladie aggravée sauf impossibilité dûment justifiée, à l'agence CNEP Banque de l'Adhérent.

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

### En cas d'hospitalisation :

- Bulletin de séjour en milieu hospitalier délivré par le service d'accueil hospitalier.
- Rapport médical délivré par le médecin traitant et protocole opératoire en cas de chirurgie.

### En cas de maladies aggravées (cancer) :

- Rapport médical spécifiant le diagnostic et la date de début de l'affection.
- Résultats d'analyse anatomopathologique (résultats du prélèvement) et protocole thérapeutique.

### Et dans tous les cas :

- Copie d'une pièce d'identité nationale en cours de validité.
- Fiche familiale si la demande de prise en charge concerne le conjoint ou les enfants mineurs de l'adhérent.
- Copie du bulletin d'adhésion.

Pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge, l'Assureur peut réclamer tous documents administratifs ou médicaux ou demander un examen à un médecin indépendant à la charge de l'assureur. Le refus de communiquer ces documents ou de se soumettre à l'examen médical sera considéré comme une renonciation aux garanties.

## XI. Primes d'assurance

La prime d'assurance est révisable annuellement par l'assureur si l'évolution des caractéristiques actuarielles ou de la rentabilité du contrat le justifient ou si les taux de taxes d'assurance venaient à être modifiés. Dans le cas où la prime venait à être modifiée, l'adhérent recevra une notification par lettre de la part de l'assureur.

## XII. Renonciation à l'adhésion

L'Adhérent peut renoncer à son adhésion par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à son agence CNEP Banque dans les trente (30) jours qui suivent le paiement de la première prime. L'Assureur procède au remboursement de la prime perçue dans un délai de trente (30) jours après réception de la lettre de renonciation. La renonciation à l'adhésion entraîne la nullité du contrat.

## XIII. Cumul des garanties

Un même adhérent ne peut contracter plus d'un contrat d'assurance objet du présent contrat sauf cas de polygynie (épouses multiples).

Dans tous les cas, un même assuré ne pourra bénéficier des garanties que d'un seul contrat.

## I - التعريف :

**المنخرط:** شخص طبيعى صاحب حساب شيكات لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، البالغ على الأقل 19 سنة، والذي وقع على طلب انخراط في عقد الجماعي رقم 4 **حادث:** إصابات جسدية غير مقصودة من طرف المنخرط ناتجة عن فعل خارجي مفاجئ و غير متوقع. إن أمراض القلب والشرابين وإحتشاء عضلة القلب والأمراض الناتجة عن مرض مفاجئ لا تعتبر حوادث جسدية.

## II - موضوع العقد

يهدف العقد إلى ضمان دفع رأسمال في حالة تشخيص مرض السرطان، وتعويضات يومية في حالة الإقامة الاستشفائية نتيجة لحادث أو مرض.

## III - الأشخاص المؤمن لهم:

**الصيغة الفردية:** وهي تأمين المنخرط الذي يقل سنه عن 60 سنة في يوم بداية التأمين. **الصيغة العائلية:** وهي تأمين المنخرط وزوجه الذين يقل سنهما عن 60 سنة في يوم بداية التأمين وكذا أطفال المنخرط القصر (البالغين أقل من 19 سنة).

## IV - تعريف الضمانات:

### الإقامة الاستشفائية:

يدفع المؤمن تعويضا يوميا جزافيا للمؤمن له في حالة الإقامة الاستشفائية نتيجة لحادث أو مرض. ويكون مبلغ التعويض اليومي الجزافي المدفوع أعلى في حالة الإقامة الاستشفائية المصحوبة بمداخلة جراحية. يحدد مبلغ التعويضات اليومية في كشف الانخراط. لا يتكفل المؤمن بالأيام الثلاثة الأولى من الإقامة الاستشفائية. يتم كحد أقصى تغطية إقامتين استشفائيتين في سنة الانخراط الواحدة لكل مؤمن له، في حدود 15 يوما لكل إقامة استشفائية.

**تستثنى:** الإقامة الاستشفائية من أجل العلاج والجراحة التجميلية وكذا الإقامة الاستشفائية بسبب الأمومة والولادة.

### المرض المتفقم (السرطان):

يؤمن هذا الضمان دفع رأسمال إلى المنخرط في حالة ظهور سرطان يتم تعريفه حسب المصطلحات التالية: سرطان خبيث المؤكد تشخيصه بنتائج خزعة أو فحص دموي. في حالة سرطان البشرية، يجب أن يكون السرطان ذي طابع محتاج ويشمل مصطلح السرطان الخبيث ابيضاض الدم والورم اللمفي والسرقوم ومن أجل الضمان يجب أن يبرر السرطان تكفلا علاجيا سواء في شكل المعالجة بالأشعة، المعالجة الكيميائية و/أو بالجراحة.

## V - سريان الضمانات:

يكون القبول فعليا ابتداء من تاريخ توقيع الانخراط في التأمين مع مراعاة دفع قسط التأمين. تصبح الضمانات فعلية بالنسبة للإعتلالات والأمراض التي تكون معاينتها الطبية الأولى 90 يوما ابتداء من تاريخ الانخراط ما عدا الإقامات الاستشفائية نتيجة لحادث فالتكفل يتم في الحين

## VI - مدة العقد :

يبرم العقد لمدة سنة ابتداء من تاريخ توقيع الانخراط ويجدد تلقائيا بواسطة التجديد الضمني لنفس المدة.

## VII - النطاق الإقليمي:

تعد الضمانات مكتسبة في جميع أنحاء العالم، شرط أن لا تتجاوز فترة الإقامة في الخارج ثلاثة أشهر متتالية.

## VIII - انتهاء الضمانات:

تنتهي الضمانات:

### بالنسبة لجميع المؤمن لهم بالعقد :

- عند استحقاق القسط الذي يلي طلب المنخرط الفسخ بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإشعار بالاستلام؛

- 45 يوما التي تلي استحقاق القسط، في حالة التخلف عن دفع أقساط التأمين طبقا لأحكام المادة 16 من الأمر 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المعدل والمتمم؛ في حالة عدم دفع القسط خلال الخمسة عشر (15) يوما من تاريخ استحقاقه، يعذر المؤمن المنخرط بدفع أقساطه خلال الثلاثين (30) يوما التالية. عند انقضاء أجل الثلاثين (30) يوما، يمكن للمؤمن أن يوقف الضمانات دون إشعار آخر، ولا يعود سريان مفعولها إلا بعد دفع القسط المطلوب. للمؤمن الحق في فسخ العقد بعد عشرة (10) أيام من إيقاف الضمانات وعليه تبليغ المنخرط بالفسخ بواسطة رسالة إعلامية؛

- عند استحقاق القسط الذي يلي إقفال حساب شيكات المنخرط ؛

- عند استحقاق القسط الذي يلي وفاة المنخرط ؛

- في يوم تنازل المنخرط عن التأمين؛

- في حالة فسخ المؤمن أو العقد الجماعي رقم 4: تنتهي الضمانات عند تاريخ التجديد الذي يلي تاريخ سريان فسخ الاتفاقية. يتم إعلام المنخرط من طرف المؤمن 30 يوما على الأقل قبل تاريخ فسخ انخراطه بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإشعار بالاستلام.

## فرديا بالنسبة لكل مؤمن له:

- عند استحقاق القسط الذي يلي تاريخ الميلاد لـ 65 سنة للمؤمن له؛
- حالة استعمال ضمان المرض المتفقم بالنسبة للمؤمن له؛
- بالنسبة لأطفال المنخرط: في يوم بلوغهم سن الرشد: 19 سنة

## IX - المخاطر المستبعدة :

- الأمراض والحوادث التي تم إثباتها طبيا قبل تاريخ دخول الضمانات حيز التطبيق، اولتي تلقى اثرها المؤمن تصانح او علاج قبل تاريخ التطبيق الضمانات .
- محاولات الإنتحار، الواقع عمدا واختياريا للمنخرط، استهلاك المخدرات أو أدوية بكميات غير مأمور بها طبيا، حالة السكر(نسبة الكحول في الدم أكبر أو تساوي النسبة المسموح بها قانونيا)، الإدمان على الكحول، تكاليف علاج الإدمان من الكحول والمخدرات أيضا من التدخين.
- الحروب الأهلية والأجنبية، المظاهرات الشعبية، الأفعال الإرهابية أو التخريبية والإعتداءات، النتائج المباشرة أو غير المباشرة للانفجارات أو تسرب الحرارة أو الإشعاعات الناجمة عن تحولات نواة الذرة، أو التلوث الإشعاعي الناجم عن الوقود النووي أو النفايات المشعة أو بالتفاعل النووي.
- مشاركة المؤمن في صراعات ومشاجرات (باستثناء حالة الدفاع عن النفس) المظاهرات، الجنائيات والجنح، لمس أدوات متفجرة أو أسلحة نارية أو مواد سريعة الإلتهاب أو السامة ، ممارسة الرياضات الجوية، واستعمال أجهزة جوية طيارا نية (باستثناء استعمال الرحلات التجارية العادية ورحلات "شارتر" على متن طائرة تحمل شهادة طيران صالحة ويقودها قائد حائز لشهادة أو ليسانس سارية المفعول)،
- ممارسة الرياضات المهنية، ممارسة الرياضات الهوائية ، رياضة الغطس، الرياضات الميكانيكية، أو ممارسة أي رياضة تتطلب مشاركة حيوان ،
- الإضطرابات الإكتئابية والقلبية، الإضطرابات النفسية، الإضطرابات العصبية والتشنجات النفسية و العضلية، Spasmophilie،
- تكاليف التلقيح الاصطناعي أو من علاج العقم.

## X - طلب التكفل:

يجب أن تصل طلبات التكفل إلى وكالة المنخرط للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، كآخر أجل 30 يوما بعد تاريخ الخروج من المستشفى أو تشخيص المرض في حالة المرض المتفقم، باستثناء تعذر مبرر قانونا. يجب أن يرفق طلب التكفل بالوثائق التبريرية الآتية:

### في حالة الإقامة الاستشفائية:

- كشف الإقامة في وسط استشفائي صادر عن مصلحة استقبالات المستشفى.
- تقرير طبي صادر عن الطبيب المعالج وكذا البروتوكول الجراحي في حالة الجراحة.

### في حالة المرض المتفقم (السرطان):

- تقرير طبي يوضح التشخيص وتاريخ بداية الداء.
- نتائج تحليل تشخيص المرضيات (نتائج الخزع) والبروتوكول العلاجي

## وفي جميع الحالات:

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية سارية المفعول.
- بطاقة عائلية إذا كان طلب التكفل يعني الزوج أو أطفال المنخرط القصر.
- نسخة من كشف الانخراط.

من أجل تقدير صحة طلب التكفل، يمكن للمؤمن طلب أي وثيقة إدارية أو طبية أو طلب فحص من طبيب مستقل على نفقة المؤمن. يعد رفض تقديم هذه الوثائق أو الخضوع للفحص الطبي كتنازل عن الضمانات.

## XI - أقساط التأمين:

يكون قسط التأمين قابل للمراجعة سنويا من طرف المؤمن إذا برره تطور خصائص حسابات التأمين أو مردودية العقد أو تعديل حساب رسوم التأمين. في حالة تعديل القسط، يتلقى المنخرط تبليغا من المؤمن بواسطة رسالة.

## XII - التنازل عن الانخراط :

يمكن للمنخرط أن يتنازل عن انخراطه بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإشعار بالاستلام موجهة إلى وكالته للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، خلال الثلاثين (30) يوما التي تلي دفع القسط الأول.

يقوم المؤمن بتسديد القسط المقبوض ضمن أجل ثلاثين (30) يوما بعد استلام رسالة التنازل. يترتب عن التنازل عن الانخراط بطلان العقد.

## XIII - تعدد الضمانات:

لا يمكن للمنخرط الواحد إبرام أكثر من عقد تأمين موضوع هذا العقد، إلا في حالة تعدد الزوجات. وفي جميع الحالات، لا يمكن للمؤمن له الاستفادة سوى من ضمانات عقد واحد فقط.

Date d'effet : ...../...../.....

N° Adhésion : .....

رقم العقد

تاريخ السريان ...../...../.....

Réseau

الشبكة Agence

الوكالة

### Adhérent

### المنخرط

N° Identifiant client (RIB) :

رقم الحساب المنخرط

Nom et prénom :

الاسم واللقب

Nom de jeune fille :

اللقب الأصلي للمرأة

Date et lieu de naissance :

تاريخ و مكان الميلاد

Adresse :

العنوان

A renseigner si la formule familiale est choisie : date de naissance du conjoint :

تملى اذا تم اختيار الصيغة العائلية - تاريخ الميلاد الزوج

Nombre d'enfants de moins de 19 ans :

عدد الاطفال الاقل من 19 سنة

### Formule de couverture

### صيغة الضمان

Je souhaite adhérer à Sahti et bénéficier des garanties décrites ci-dessous <sup>(1)</sup>

أود الانخراط إلى صحي والتمتع بالضمانات الموصوفة أدناه<sup>(1)</sup>

RISQUES COUVERTS

Formule individuelle  
الصيغة الفردية

Formule familiale<sup>(3)</sup>  
الصيغة العائلية

الأخطار المؤمنة

Capital (DZD) (ج)

Capital (DZD) (ج)

المرض الخطير (السرطان)  
الإقامة في المستشفى من دون جراحة (يومية)  
الإقامة في المستشفى مع جراحة (يومية)

قسط للمنخرط حتى سن 50 عاما (دج) (2)  
قسط للعضو ابتداء من 51 سن عاما (دج)

(1) L'adhésion est conclue pour une année et renouvelable par tacite reconduction.

(2) La prime d'assurance est automatiquement ajustée à la date d'anniversaire du contrat qui suit les 51 ans d'âge de l'adhérent.

(3) Capital par personne assurée

(1) الانخراط مبرم لمدة سنة كاملة و يتجدد تلقائيا

(2) يتم ضبط قسط التأمين تلقائيا في الشهر بعد تاريخ الميلاد 51 سنة للمنخرط

(3) رأس مال لكل شخص مؤمن

### Déclaration sur l'honneur

### تصريح شرفي

Pour pouvoir bénéficier des garanties SAHTI :

- Je déclare, qu'à ma connaissance, ni moi ni les membres de ma famille assurés par le présent contrat, ne sont ou n'ont été atteints durant les 5 dernières années d'aucune affection chronique grave nécessitant une surveillance médicale ou un traitement médical régulier (prise en charge à 100% par la CNAS).
- Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales et particulières du contrat figurant dans la notice d'information mise à ma disposition à mon agence CNEP-Banque.

من أجل إمكانية الحصول على ضمانات صحيتي :  
- اصرح انني على حد علمي، لا انا و ولا أي فرد من أفراد أسرتي المؤمنون بهذا العقد مصاب أو كان مصابا خلال 5 سنوات الماضية بمرض خطير أو مزمن يتطلب مراقبة طبية أو علاج طبي منتظم (مدعم 100% من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية).  
- اصرح أنني على علم بالشروط العامة والخاصة للعقد الواردة في النشرة الإعلامية التي سلمت لي في وكتالي كتاب بنك.

- Un assuré ne peut bénéficier des garanties que d'un seul contrat.
- Les accidents et maladies dont la première constatation médicale est antérieure à la date de prise d'effet des garanties sont exclus des garanties.
- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'adhérent entraîne la nullité de l'adhésion à l'assurance conformément à l'Ordonnance n° 95-07 modifiée et complétée.

- لا يمكن للمؤمن الاستفادة من ضمانات أكثر من عقد واحد.  
- الأمراض والحوادث التي تم إثباتها طبيا قبل تاريخ سريان الضمانات مقصاة من الضمان.  
- كل تصريح كاذب أو كتم متعمد من طرف المنخرط يؤدي إلى إلغاء الانخراط في التأمين حسب مقتضيات الأمر 95-07 المعدل والمتمم

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions figurant dans la notice d'information mise à ma disposition par mon agence CNEP Banque.

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'adhérent entraîne la nullité de l'adhésion à l'assurance conformément à l'Ordonnance n° 95-07 modifiée et complétée relative aux assurances. Les informations recueillies par la CNEP Banque sont obligatoires pour réaliser l'opération d'assurance puis l'exécuter et seront utilisées pour la gestion interne de l'Assureur, réassureurs et prestataires de service. Elles pourront être communiquées à des prestataires pour permettre la gestion de votre adhésion pour le compte de l'Assureur.

أعلن بأنني إطلع على البيانات الواردة في كشف المعلومات الخاص بالتأمين المسلمة من طرف وكالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، إني على يقين أن كل تصريح كاذب متعمد ينجز عنه إبطال العقد طبقا لأحكام الأمر رقم 07- 95 مؤرخ في 25 يناير سنة 1995 بتعلق بالتأمينات. الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط يعلمك أن البيانات التي تم جمعها إجبارية تستخدم لضمان الإدارة السليمة لإنخراطك و سيتم استعمالها من قبل المؤمن، وكلاؤه وشركات إعادة التأمين و مقدمي الخدمات من أجل تنفيذ الأعمال المنجزة نيابة عنه.

Fait en trois exemplaires à : ..... le : .....

حرر في ثلاث نسخ ب ..... في .....

Signature de l'Adhérent (e)

Lu et approuvé

قراءة و صدق

Cachet de l'agence

توقيع المنخرط

خاتم الوكالة



Réseau :  
Code agence :

N° de Contrat Groupe: 10.17.18.1.3 CNEP 06

**ADHERENT**

Nom/Prénom  
Adresse :  
Téléphone :

**ASSURE(E)**

Nom/Prénom  
Date de naissance :  
N° de passeport :

**PRIME UNIQUE**

**BULLETIN D'ADHESION**

N° d'adhésion:  
Durée de l'adhésion (jours):  
Date de début :  
Date de fin :

**ASSISTANCE A L'ETRANGER**

Option:  
Zone :  
Pays de destination :  
Offre :

GARANTIES ACCORDEES	LIMITE	FRANCHISE
1. Transport sanitaire	Frais réels <sup>(1)</sup>	
2. Rapatriement des autres assurés accompagnateurs	Frais réels <sup>(2)</sup>	
3. Prolongation de séjour pour convalescence	80 €/j max. 7 j	
4. Visite d'un proche si hospitalisation de l'assuré > 10j	Frais réels <sup>(3)</sup> + Hébergement 80 €/j max. 10 j	
5. Frais médicaux d'urgence	Zone 1 <sup>(4)</sup> : 30 000 € Zone 2 : 50 000 €	40 €
6. Soins dentaires d'urgence	160 €	25 €
7. Frais de secours et sauvetage	2 500 €	
8. Rapatriement de corps suite à un décès	Cercueil minimum jusqu'à 1000 € + transport au lieu d'inhumation	
9. Retour anticipé	Frais réels <sup>(5)</sup>	
10. Assistance juridique	4 000 €	
11. Avance de caution pénale	10 000 €	
12. Transmission de messages urgents	Frais réels	
13. Perte de bagage, max=40kg	20 €/kg	
14. Retard de vol de plus de 4 heures	150 €	
15. Retard de livraison de bagages de plus de 12 heures	300 €	
16. Décès accidentel <sup>(6)</sup>	Zone 1 : 200 000 DZD Zone 2 : 500 000 DZD	

- (1) Avion sanitaire sur vols intracontinentaux uniquement  
(2) Billet avion Retour en classe économique  
(3) Billet avion Aller / Retour en classe économique  
(4) Zone 1 : Monde entier sauf USA, Canada, Japon et Singapour  
Zone 2 : Monde entier  
(5) Billet avion Retour en classe économique  
(6) A partir de 18 ans



**RIHLATI ASSISTANCE**  
24h/24 – 7j/7  
TEL: + 213 21 98 09 18

**DECLARATION DE L'ADHERENT**

- Nous vous informons que les données recueillies permettent d'assurer la bonne gestion de votre adhésion au contrat d'assurance groupe et seront utilisées par l'assureur, réassureurs et prestataires de service pour l'exécution des travaux effectués pour son compte.
- Je déclare autoriser l'Assureur, CARDIF EL DJAZAÏR, à utiliser mes informations aux fins indiquées ci-dessus.
- Je certifie exacts les renseignements donnés ci-dessus et m'engage à fournir à la CNEP Banque tous les renseignements, justificatifs complémentaires et autres informations nécessaires qu'elle juge utiles de me demander et l'autorise à procéder à leur vérification.
- Je reconnais avoir pris connaissance de la notice d'information, et être informé(e) que, conformément à l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 modifiée et complétée relative aux assurances, toute fausse déclaration intentionnelle entraînera la nullité de mon adhésion.

**IMPORTANT**

Sous réserve des conditions indiquées sur la Notice d'Information remise lors de votre souscription :

- Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement de frais si vous n'avez pas, au préalable, reçu l'accord express de RIHLATI ASSISTANCE.
- En cas d'annulation ou de changement de date du contrat d'assurance, vous devez vous adresser à l'agence de souscription au moins 72 heures avant la date de début de votre contrat ; passé ce délai, aucun remboursement/changement ne sera effectué. Consultez la notice d'information pour plus de précisions.

Fait en trois exemplaires A :  
Signature de l'Adhérent  
Précédée de la mention manuscrite  
« Lu et Approuvé »

Le :

Le Directeur d'Agence  
Cachet et signature

# **Table des matières**

# Table des matières

---

**Remerciement**

**Dédiasse**

**Liste des tableaux**

**Liste des figures**

**Liste des abréviations**

**Introduction générale ..... 1**

## **Chapitre 1 : Approche théoriques de la bancassurance**

Introduction .....	05
<b>Section 1 : Genèse de la bancassurance .....</b>	<b>05</b>
1-1 La définition de la bancassurance .....	05
1-2 Historique de la bancassurance .....	06
1-3 Les acteurs de la bancassurance .....	11
1-3-1 La banque .....	11
1-3-1-1 Définition de la banque .....	11
1-3-1-2 Histoire de la banque .....	12
1-3-1-3 Le rôle de la banque .....	13
1-3-1-4 Classifications des banques .....	13
1-3-1-5 Les opérations bancaires .....	14
1-3-2 L'assurance .....	18
1-3-2-1 Définition de l'assurance .....	18
1-3-2-2 L'histoire de l'assurance .....	18
1-3-2-3 Le rôle de l'assurance .....	20
1-3-2-4 Contrat d'assurance .....	20
<b>Section 2 : les enjeux de la bancassurance .....</b>	<b>24</b>
2-1 Les modèles et les objectifs de la bancassurance .....	24
2-1-1 Les modèles de la bancassurance .....	25
2-1-1-1 Les accords de distribution .....	25
2-1-1-2 Création de filiale .....	26
2-1-1-3 Croissance externe .....	26
2-1-1-4 Les joint ventures .....	26
2-2 Les objectifs de la bancassurance .....	27
2-2-1 Objectifs de rentabilité .....	27
2-2-2 Objectif d'attraction et de maintien de la clientèle .....	27
2-3 Les facteurs clés de succès de la bancassurance .....	28
2-3-1 Facteur exogènes .....	28
2-3-2 Le facteur endogène .....	28
2-4 Les avantages de la bancassurance .....	29
2-4-1 Pour la banque .....	29
2-4-2 Pour l'assureur .....	30
2-4-3 Pour le législateur .....	30
2-4 Les limites de la bancassurance .....	31
2-5 Pour les banques .....	31
2-5-1 La cannibalisation des produits bancaires .....	31
2-5-1-2 Les risques sur l'image de la banque .....	31
2-5-1-3 Des méthodes de travail différentes .....	32
2-5-1-4 La formation personnelle .....	32
2-5-1-5 La divergence des cultures commerciales .....	33

# Table des matières

2-5-2 Pour l'assureur.....	34
2-5-2-1 Le transfert du centre de décision.....	35
2-5-2-2 Le traitement des sinistres et la sélection des risques .....	35
2-5-2-3 Le secret bancaire .....	35
2-5-3 Pour l'état.....	36
2-5-3-1 Les effets sur le niveau de solvabilité .....	36
2-5-3-2 L'aléa moral.....	36
2-5-3-3 Restreindre la concurrence.....	36
2-5-3-4 Le risque de contagion.....	37
2-5 Les force et les faibles de la bancassurance.....	37
2-6-1 Les pointes fortes de la bancassurance.....	37
2-6-2 Les points faibles de la bancassurance .....	39
<b>Section 3 : les produits commercialisés par la bancassurance.....</b>	<b>41</b>
3-1 Les assurances aux particuliers.....	41
3-1-1 Assurance automobile .....	41
3-1-2 Assurance multirisque habitation (MRH).....	42
3-1-3 Assurance Garantie accidents de la vie .....	43
3-1-4 Assurance de moyenne de paiement .....	43
3-1-5 Assurance scolaire .....	44
3-1-6 Assurance production juridique.....	44
3-1-7 Assurance vie .....	45
3-1-8 Assurance décès invalidité temporaire /assurance emprunteur .....	45
3-1-9 Assurance capitalisation ou bon au porteur .....	45
3-1-10 Assurance complémentaire santé.....	46
3-2 Les assurances professionnelles .....	46
3-2-1 Assurance décennale .....	46
3-2-2 Assurance homme clé.....	47
3-2-3 Assurance perte exploitation.....	47
Conclusion .....	47
<b>Chapitre 2 : la bancassurance en Algérie</b>	
Introduction.....	49
<b>Section 1 : le cadre réglementaire de la bancassurance en Algérie .....</b>	<b>49</b>
1-1 Les raisons de distribution d'assurance en Algérie.....	49
1-1-1 le courtier.....	49
1-1-1-1 Missions du courtier en assurance.....	50
1-1-1-2 L'utilité de faire appel à un courtier .....	50
1-1-1-3 Les interdictions d'exercice du métier de courtier d'assurance .....	51
1-1-2 Les agence général d'assurance.....	51
1-1-2-1 Bien choisir la localisation de son agence .....	52
1-1-2-2 Cibler une clientèle avec des gros portefeuilles .....	52
1-1-2-3 Sélectionner du personnel d'agence compétent dans son domaine.....	53
1-1-2-4 Savoir déléguer pour améliorer la qualité.....	53
1-1-2-5 L'agent général d'assurance doit toujours aller de l'avant.....	53
1-1-3 la bancassurance .....	53
1-2 Les facteurs clés de succès de la bancassurance en Algérie .....	55
1-2-1 Le cadre juridique .....	55
1-2-2 Le cadre fiscal .....	55
1-2-3 Le Réseau Bancaire.....	56
1-2-4 Libéralisation du secteur bancaire devant les succursales de banques étrangères.....	56
1-2-5 Le Taux de pénétration de l'assurance .....	56

# Table des matières

1-2-6 Nouveaux produits bancaires pour les particuliers .....	56
Section2 : les conventions de la bancassurance conclues en Algérie .....	57
2-1Le partenariat entre la CNEP-banque et CARDIF-EL-DJAZAIR.....	57
2-2Le partenariat entre la SAA et la BDL .....	57
Le partenariat entre la BEA et la CAAT .....	58
Le partenariat entre la CAAR et le CPA .....	58
Le partenariat entre la SAA et la BADR .....	59
Le partenariat entre la BNA et la CAAR.....	59
Section 3 : Les produits d'assurance distribués par le biais de la bancassurance en Algérie .....	61
3-1 Assurance des personnes .....	61
3-1-1 Les assurances vie-décès .....	62
3-1-2 Les Assurances maladie (santé).....	62
3-1-3 Assurance Assistance .....	62
3-2 L'assurance-crédit.....	63
3-3 L'assurance des risques simples d'habitation.....	63
3-3-1 Multirisques habitation.....	63
3-3-2 Assurance obligatoire des risques catastrophiques .....	64
3-4 Assurance agricole.....	65
Conclusion .....	66
<b>Chapitre III : L'activité de la bancassurance au sein de la CNEP banque de Tizi-Ouzou</b>	
Introduction.....	68
Section 1 : la présentation de la CNEP banque et CARDIF EL DJAZAIR.....	69
1-1 La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance (CNEP-Banque) .....	69
1-1-1Historique de la CNEP-banque .....	69
1.2 Les objective de la CNEP-Banque .....	71
1.3 Les structures de la CNEP-Banque .....	71
1-2 CARDIF.....	76
1-2-1 Les produits distribués par CARDIF.....	76
1-2-2 Présence de CARDIF EL DJAZAIR en Algérie .....	78
1-2-2-1 Signature de l'accord de partenariat CNEP-banque/CARDIF EL DJAZAIR.....	78
Section 2 : les produits distribuent par la CNEP-Banque.....	79
2-1 Assurance des emprunteurs.....	79
2-1-1 Adhésion à l'ADE.....	80
2-1-2 Tarification.....	82
2-2 CNEP Totale prévoyance.....	83
2-2-1Les Clients pouvant adhérer à ce produit.....	84
2-2-2Les capitaux assurés et tarification .....	84
2-2-3 Les avantages du produit.....	86
2-3 SAHTI .....	87
2-3-1 Contenu de l'offre SAHTI.....	87
2-3-2Les tarifs appliqués dans l'assurance SAHTI.....	88
2-3-3Cessation des garanties.....	89
2-4Rihlati.....	89
2-4-1 Définition du produit RIHLATI.....	89
2-4-2 Garanties offertes.....	90
2-4-3 Tarification.....	92
2.4.4 Cessation de garanties .....	94
Section 3 : interprétation des résultats de recherche .....	95
3-1 Étude qualitative de la satisfaction des clients qui souscrit des contrat d'assurance au sein de la CNEP-Banque .....	95

## Table des matières

---

3-1-1 Analyse et interprétation des résultats de l'enquête qualitative.....	<b>95</b>
3-2 Enquête sur l'appréciation de la bancassurance au niveau de la CNEP-Banque.....	<b>98</b>
3-3 Synthèse des résultats.....	<b>112</b>
Conclusion .....	<b>113</b>
Conclusion général.....	<b>121</b>
Bibliographie	
Liste des annexes	
Table des matières	

## Résumé :

Les mutations financières des années 1980 ont incontestablement créé un environnement plus concurrentiel, modifiant ainsi la conjoncture d'exercice des différents acteurs de la finance. Les banques comme acteur principal dans le secteur financier, ont été touchées profondément par ces mutations qui ont eu des effets considérables sur la structure et la nature de l'activité réalisée par les banques, afin de contenir ces effets les banques sont contraintes de rechercher de nouvelles activités en vue de répondre aux nouvelles exigences du marché et de garder leur pérennité.

C'est dans cette perspective que les banques se sont rapprochées des compagnies d'assurance pour la création de partenariat, donnant naissance à un nouveau métier dit de bancassurance.

Les usages de la bancassurance ont émergé en 1965 chez les britanniques, mais le terme en lui-même est apparu en France vers les années 80 pour définir la vente des produits d'assurance par l'intermédiaire d'un réseau bancaire. Elle s'est activement propagée en Europe puis dans d'autres continents dans le monde.

En Algérie, cette pratique est entrée en vigueur après la promulgation de la loi 06-04 du 20 février 2006 qui a validé la commercialisation des produits d'assurance par l'entremise des banques. Ces dernières n'ont commencé qu'à partir de 2008 avec la première convention de distribution signée par la CNEP-Banque avec CARDIF El DJAZAIRE et diverses banques participé à cet événement.