الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

942 /MF/

09 MARS 2021

الوزير

Mesdames et Messieurs
les responsables des sociétés d'assurances de dommages

Objet : Traitement diligent des dossiers d'indemnisation.

Le Ministère des Finances est destinataire, de plus en plus, de requêtes émanant des assurés réclamant le règlement de leurs dossiers de sinistres, tout en faisant état des retards importants que connait le traitement de ces dossiers.

Ces requêtes que le Ministère des Finances adresse aux sociétés d'assurances concernées, ne sont pas traitées avec la diligence nécessaire et font l'objet de rappels auxquels les sociétés d'assurances répondent, le plus souvent, dans des délais très longs, voire auxquels aucune réponse n'est réservée.

Une telle situation est en déphasage total avec les efforts des pouvoirs publics qui, d'une manière générale, visent l'amélioration des services aux citoyens.

Pour les sociétés d'assurances, cette situation est symptomatique de dysfonctionnements persistants qui altèrent la qualité de leurs services et qui ne contribuent pas, bien au contraire, à l'amélioration de leur image et au renforcement de la relation de confiance qui doit prévaloir entre les assureurs et les assurés.

.../...

Il n'est nul besoin de souligner que le plus important des services offerts par les sociétés d'assurances à leurs clients, est l'indemnisation de leurs sinistres, service qui constitue la vocation et la mission principale de toute société d'assurances.

En conséquence, je vous demande de prendre toutes les mesures nécessaires, pour une amélioration significative du processus d'indemnisation des sinistres, notamment par :

- La mise en place de procédures codifiées encadrant le processus d'instruction des dossiers d'indemnisation.

- La réduction du délai d'indemnisation des sinistres liés aux risques simples, et particulièrement en matière d'assurance automobile qui constitue toujours la plus grande part de l'activité des sociétés d'assurances de dommages, à **un maximum de vingt et un (21) jours**, depuis l'introduction de la déclaration de sinistre jusqu'au versement de l'indemnisation. Ce délai maximum doit être porté à la connaissance des assurés qui pourront s'en prévaloir.

  De même, le respect de ce délai maximum doit être inscrit parmi les objectifs de performances, à l'atteinte desquels les structures concernées de vos sociétés doivent être astreintes ; cela, afin de hisser les services des sociétés d'assurances, rapidement, au niveau des meilleures pratiques internationales de la profession.

- La réduction des délais de recours inter-sociétés d'assurances et ce, par le strict respect des conventions inter-sociétés d'assurances, validées par l'autorité de contrôle. Les conventions mises en place à ce jour (ARCM, IRSAM, IDA) doivent produire tous leurs effets et contribuer, réellement, à la réduction des délais d'indemnisation.

  En effet, les mêmes principes et diligences doivent guider l'action des sociétés d'assurances, concernant le traitement des recours, pour lesquels des retards injustifiés et inacceptables sont constatés, traduisant une réelle défaillance des sociétés d'assurances vis-à-vis de leurs assurés.

- L'adaptation des dispositifs de contrôle interne et d'évaluation, en vigueur au sein de vos sociétés (contrôle de gestion et audit interne), pour veiller au respect des procédures codifiées et à l'atteinte de l'objectif de performance suscités.

.../...

- L'amélioration de la qualité de l'information mise à la disposition de la clientèle, au niveau des agences et des sites internet des sociétés d'assurances. Cette information doit être disponible en permanence, complète et simplifiée, pour assurer une bonne compréhension des procédures et un conseil personnalisé.
- L'amélioration des conditions d'accueil et d'orientation de la clientèle, par l'aménagement des agences et la formation des personnels affectés à ces fonctions.

C'est à ces conditions que pourra être améliorée la perception de la clientèle, de la qualité des services et de la performance des sociétés d'assurances, perception qui détermine l'exercice d'une concurrence saine, dans un marché ouvert et qui recèle un potentiel de croissance important, mais qui demeure encore insuffisamment exploité.

J'attache la plus grande importance au respect de ces orientations qui ne sauraient tolérer de manquement.

Veuillez agréer, Mesdames et Messieurs les responsables des sociétés d'assurances, l'expression de ma parfaite considération.

Copie : Monsieur le Président de l'Union Algérienne des Assureurs et Réassureurs (UAR).