

# **Accès aux Services d'Assurance Le Rôle des Clients**

36<sup>e</sup> Conférence Annuelle  
**De**  
Organisation Africaine de l'Assurance (OAA)  
Tanzanie

Société Générale d'Assurance de l'Inde

## **La Scène d'Assurance en Inde**

- **Inde : un marché vaste et vierge pour l'assurance**
- **La croissance économique a donné l'impulsion**
- **La liberté de peindre sur toiles n'importe comment**
- **Haute croissance dans le secteur de l'automobile et soins médicaux ;**
- **Bourgeonnant la classe moyenne avec un mode de vie meilleure**
- **Jusque récemment basé sur les taux basses de réclamations**

# **La situation d'Assurance avant la Libéralisation**

- **Le Statut du client avant la libéralisation**
- **Un cas de prise de mesure généralisé.**
- **Les politiques traditionnelles & uniformes par LIC & 4PSUs.**
- **Virtuellement pas de choix pour les Clients**
- **Une conscience basse a conduit les clients à un manque de connaissance de leur besoin d'assurance.**
- **L'attitude c'est « A prendre ou à laisser » des Assureurs.**

# **La Situation d'assurance après la Libéralisation**

- **Scène courante & Rôle de Clients**
  - **Nouveaux joueurs sur la scène**
  - **Les clients sont bien informés & sensibles**
  - **Demande de nouveaux et meilleurs produits variés**
  - **Plus de joueurs, plus de la concurrence, les clients en profitent**
  - **L'évolution dans le milieu économique et social promouvoit aussi l'évolution et la croissance**
  - **La suppression de tarif est une manifestation d'une demande accrue de consommateurs indiens.**

# **Education de la clientèle**

- **Le Régulateur**
  - **Les assureurs**
  - **Les intermédiaires**
- **Eduquer les clients pour qu'ils soient plus informés.**
  - **Les bénéfices à prendre les risques de couverture adéquats et appropriés**
  - **Non dépendance sur le facteur du hasard**
  - **Non seulement des produits de bonne qualité mais aussi la pension, les soins médicaux & investissement-**

# **L'Activisme du Consommateur**

- **Marquant dans l'Assurance Maladie,**

**(Un des secteurs en forte croissance)**

**Renforcés par :**

- **L'augmentation des Coûts de Soins Médicaux**
- **Les maladies de mode de vie**

**Conscience de la Santé**

- **La demande de clients pour les produits meilleurs, simples & meilleurs services**

## **L'Assurance Maladie -L'Activisme du Consommateur**

- **Les Associations de Consommateurs ont facilité les changements d'Assurance Maladie**
- **Police très simplifiée**
- **Le cadre de personnes âgées répandues**
- **Renouvellement de polices ne peuvent pas être nié**
- **Maladies très graves sont couvertes**
- **Le traitement de maladies pre-existantes est devenu possible**
- **Transferabilité de la Police d'Assurance Maladie**

# **Efforts du Gouvernement Industrie**

- **Le Programme National d'Assurance Maladie**

- **Pour moins de 1 \$ par an**  
**Titulaires de droit de 600 \$ de soin médical**  
**aux hôpitaux publics/privés.**

- **Lancé par le Gouvernement**  
**Fédéral en collaboration avec les**  
**sociétés d'Assurance Publics et**  
**Privé.**

- **Répondues aux autres sections plus que**  
**BPL**

## **Pourquoi Revaloriser ?**

- Le Secteur d'Assurance Libéralisé n'est pas encore Mûr
- Phase Transitoire & Consolidation
- Conscience Basse du Consommateur
- Une Pénétration faible d'Assurance
- Une Absence de Consumérisme Proactif dans l'Assurance
- Besoin du Fonctionnement Discipliné & Coordonné
- **Bureau du Règlement & du Développement est installé**
- Assurer une croissance saine & systématique de

## Mécanisme de la Protection du Consommateur

**Loi RTI 2005**

**Gouvernement  
Fédéral**

**Courts Judiciaire**

**Conseil d'Administration pour  
Services de Réclamations**

**Loi de la Protection du  
Consommateur  
1986**

**Commission  
National**

**IRDA**

**Assureur**

**Commission d'Etat**

**Ombudsman/Médiateur**

**Forum du  
District**

# IRDA: le Régulateur

Décret de la loi 1999 & Constitution d'IRDA-  
Une Autorité Autonome à

- Régler et Développer les affaires d'Assurance
- Promouvoir l'efficacité du Marché-Protéger les intérêts des partenaires
- Promotion et Règlement des Associations Professionnel d'Assurance
- Assurer l'ordre lors le règlement de la solvabilité

# **Le Mécanisme pour le Règlement des Plaintes Médiateur**

## **Introduction du Médiateur de l'Assurance-1998**

- Presque un mécanisme judiciaire donnant pouvoir pour le jugement des contestations
- Le jugement est limité au type de contrat d'assurance des affaires personnel en valeur qui ne dépasse pas US \$ 40,000
- Dommages d'intérêt favorisant l'assureur mais non pas l'assuré
- Dommages intérêts soit réglé dans un délai de trois mois.
- Actuellement 12 Médiateurs à travers le pays
- Approprié sur tous les deux Public & Privé.
- Une procédure de classement simple et sans besoin du procureur requis

# **Le mécanisme pour le Règlement de Plainte. IRDA**

## **Le Mécanisme pour le Règlement de Plainte**

- Évalue la qualité de service offert par les Assureurs
- Identifie les cas de plainte qui exigent l'intervention du Régulateur
- Mettre en place l'inscription /le règlement des plaintes de clients en ligne
- Un Cadre pour les choix de l'Arbitration et la réconciliation

# **L'Industrie de l'Assurance Indienne**

## **Mécanisme de Règlement de Plaintes**

L'Industrie de l'Assurance Indienne a

. trois moyens pour régler les plaintes

.Assureurs

.Médiateur

.Forum du Consommateur et Courts

Civils Réguliers

## IRDA : Rôle Régulateur -Protection du Consommateur

- Publicité de l' Assurance & Règlement de communication de renseignements, 2000

- Protection de la politique de Règlement, des intérêts des partenaires, 2002

- L'Entretien de Frais Minimum de Solvabilité

- Les normes Régulateurs pour les intermédiaires

  - Le Licenciement (individuel) des Agents d'Assurances- 2000

  - Le Licenciement des Agents d'entreprise- 2002

    - Courtier d'Assurances- 2002

# **Assurance Sensibilisation, Atteindre & Education de l'Assurance.**

## **Régulateur & Assureurs**

- . Les Campagnes de Media
- . L'Uniformisation de documents Politiques et autre documentation
- . La Mis à jour de Sites : Calculatrice de Prix, Taux & Conditions & Payements
- . Le Droit d'appels gratuits 24 heures sur 24 heures
- . La Mis en œuvre de la technologie très moderne
- . La Représentation de Partenaires /Activistes Consommateurs dans le Comité

# **Le Mécanisme pour le Règlement de Plainte**

## **Assureur**

### **IRDA Règlement 2002 sur la (protection des intérêts des Clients)**

- Toutes les communications en provenance des clients) dans un délais de 10 jours.
- L'Orientation sur comment poser une plainte.
- Le Règlement de plainte dans un délai de 7 jours depuis le temps d'accepter l'offre du règlement.
- Les Procédures convenables & mécanisme efficace à résoudre les plaintes efficacement.
- L'information sur le Médiateur de l'Assurance communiqué avec le document de la police.

## **Le Mécanisme Fédéral pour le Règlement de Plaintes**

- **Conseil d'Administration pour Plaintes Publics**
- Examiner les plaintes publiques avec les services gouvernementaux
- Présidé par une autorité Fédérale supérieure
- Les Compagnies d'Assurance du Secteur Public (Vie & Non Vie) font partie du gouvernement
  
- **La Loi 2005 sur le Droit aux informations**
- Le Mécanisme de Règlement pour l'information en provenance du Gouvernement & les organisations qui appartiennent ou appuyées par le Gouvernement
  
- **La Loi 1986 sur la Protection du Consommateur**
- Forums Territoriaux
- La Commission d'Etat pour le Règlement de Plaintes du Consommateur
- La Commission Nationale pour le Règlement de Plaintes du Consommateur

# **L'Activisme du Consommateur**

. Marquant dans l'Assurance Maladie,  
(Un de segments en forte croissance)

Catalysés par :

- L'augmentation des Coûts de Soins Médicaux
- Les maladies de mode de vie
- Conscience de la Santé
- La demande de clients pour le meilleur & produits simples & meilleurs services

## **L'Assurance Maladie -L'Activisme du Consommateurs**

- Forums & ONG de Consommateurs ont facilité la réalisation des changements dans l'Assurance Maladie.
- Police très simplifiée
- Le cadre de personnes âgées répandues
- Renouvellement de polices ne peuvent pas être nié
- Maladies très graves sont couvertes
- Le traitement de maladies pre-existantes est devenu possible
- Transferabilité de la Police d'Assurance Maladie

# Efforts du Gouvernement Usine

Le Programme National d'Assurance Maladie

- La politique de moins de 1 \$ par an  
Titulaires de droit de 600 \$ de soin médical aux hôpitaux publics/privés.
- Lancé par le Gouvernement Fédéral en collaboration avec les sociétés d'Assurance publics et privés.
- Repandues aux sections plus que BPL

## **Pourquoi Revaloriser ?**

- Le Secteur d' Assurance Libéralisé n'est pas encore Mûr
- Phase Transitoire & Consolidation
- Conscience Basse du Consommateur
- Une Pénétration faible d' Assurance
- Une Absence de Consumérisme Proactif dans l' Assurance
- Besoin du Fonctionnement Discipliné & Coordonné
- . **Bureau du Règlement & du Développement est installé**
- Assurer une croissance saine & systématique de

## Mécanisme de la Protection du Consommateur

**Loi RTI 2005**

**Gouvernement  
Fédéral**

**Courts Judiciaire**

**Conseil d'Administration pour  
Services de Réclamations**

**Loi de la Protection du  
Consommateur  
1986**

**Commission  
National**

**IRDA**

**Assureur**

**Commission d'Etat**

**Ombudsman/Médiateur**

**Forum du  
District**

# IRDA: le Régulateur

Décret de la loi 1999 & Constitution d'IRDA-Une Autorité Autonome à

- . Régler et Développer les affaires d'Assurance
- . Promouvoir l'Efficacité du Marché-Protéger les intérêts des partenaires
- . Promotion et Règlement des Associations Professionnel d'Assurance
- . Assurant l'ordre lors le règlement de la solvabilité

# **Le Mécanisme pour le Règlement des Plaintes Médiateur Introduction du Médiateur de l'Assurance-1998**

. Presque un mécanisme judiciaire donnant pourvoir pour le jugement des contestations

. Le jugement est limité au type de contrat d'assurance des affaires personnel en valeur qui ne dépasse pas 40,000 \$ dollar américain.

. Dommages intérêts obligeant l'assureur mais non pas sur l'assuré.

. Dommages-intérêts soit réglé dans un délai de trois mois.

. Actuellement 12 Médiateurs à travers le pays

. Approprié sur tous les deux Public & Privé.

. Une procédure de classement simple et sans besoin du procureur requis

## **Le mécanisme pour le Règlement de Plainte. IRDA**

### **Le Mécanisme pour le Règlement de Plainte**

. Évalue la qualité de service offert par les Assureurs

. Identifier les lieux de plainte qui demande l'intervention du Régulateur

. Mettre en place l'inscription /le règlement des plaintes de clients en ligne

. Un Cadre pour les choix de l'Arbitration et la réconciliation

## GIC Re : Profil

.Le support de réassurance sur le cadre facultatif et celui de traiter pour les risques en Inde et à l'étrangère.

. Administrer les experts- Les experts de l'Assurance de terrorisme, les experts de l'assurance au tiers pour les véhicules indiens et les experts de la Coque maritime.

. Diversification dans les domaines (cadres) de vie, Takaful Re, L'assujettissement et du pétrole et de l'énergie.

. Les capacités accrues pour la gestion de risque.

. Services aux clients à la valeur ajoutée.

. La souscription technique aide des outils électronique.

## Interprétation d' Affaires-2007-08

Prime Brute	2,337
Prime Nette	2,085
Bénéfice avant taxe	268
Actifs	9,034
Investissements	7,324
Rapport de solvabilité	3,36

## GIC Re : Le Classement et l'Estimation Standard et mauvais, AM Best \$ CARE

. L'estimation du standard et du mauvais la dernière (2007) des Réassureurs les plus hauts : Le GIC Re arrive à la 16<sup>e</sup> position de celle de 22<sup>e</sup>.

. Classé « A » (Excellent) par A.M Best pour la puissance financière.

. Classé « AAA » ses capacités de répondre aux réclamations par CARE (Credit Analysis and Research limited/ l'Analyse de Crédit et de la Recherche).

. GIC Re est le 5<sup>e</sup> le plus grand Réassureur d'Aviation.

## Les Fonctionnements des GIC Re à l'Etranger

- Les régions repoussées : L'Extrême Orient, L'Asie, L'Afrique, Le Moyen Orient et Le G8.
  - Le GIC Re a également des intérêts considérables en :-
    - . Kenindia et Re au Kenya en Afrique de l'Est
    - . Re Asiatique, Thaïlande
    - . L'Assurance international, de l'Inde
- LIC (Maurice) Offshore Limited,  
Maurice.

## **Les fonctionnements des GIC à l'étranger**

- **Le GIC Re se procure ses affaires partout dans le monde.**
- **Les succursales Londres et à Dubaï et bureau représentatif à Moscou.**
- **Le statut de réassureur à long terme au marché brésilien.**
- **Les transactions étrangères ont contribué environ 27 % des affaires total en 2007-08**

Merci

## Capacité au Commerce International

### Le Commerce Etranger Intérieur (d'autres que l'Aviation)

Type	Capacité (PML)	Capacité (SI)
Commerce facultatif	US \$ 20 Mln	US \$ 50 Mln
Le Commerce de Traité	US \$ 4 Mln	US \$ 10 Mln

## Le Commerce d'Aviation

Type	La Coque de quelqu'un	L'Assujettissement (Aoo)
Facultatif (International)		
Type		
Les compagnies aériennes	US \$ 10 Mln	US \$ 100 Mln
L'Aviation Générale	US \$ 5 Mln	US \$ 30 Mln
Traité	US \$ 500,000 Acceptance par n'importe qui	