

..... : LA CORRESPONDANCE ECHANGEE ENTRE LES ENTREPRISES ET LES ASSUREURS

GENERALITES

Un entretien entre l'assureur-conseil ou le courtier et le futur assuré détermine dans la majorité des cas, les clauses et conditions du contrat. La correspondance échangée est donc sur ce point très limitée.

Par contre, la modification du contrat sera ultérieurement demandée soit par lettre, soit dans des cas urgents par un coup de téléphone, qui devra de toute façon être confirmé par écrit.

Toute lettre d'un assuré à une compagnie d'assurance doit indiquer de façon très précise :

- le nom et l'adresse de l'assuré ;
- le numéro et la catégorie du contrat ;
- les références qui permettent à la lettre de parvenir rapidement au service intéressé ;
- au besoin, le nom du courtier ou de l'assureur-conseil.

A la suite de la demande de l'assuré, un avenant sera établi par la compagnie d'assurance :

- soit un avenant de « déclaration » s'il n'y a pas de changement de primes : par exemple dans le cas de changement d'adresse de l'assuré ;
- soit un avenant de « modification de prime » qui peut intervenir :
 - o en cas d'aggravation du risque : exemple : une voiture utilisée jusqu'à présent pour la promenade va l'être maintenant pour des besoins commerciaux.
 - o En cas de diminution du risque : ex : un propriétaire de deux chiens était assuré en responsabilité civile pour les accidents qu'ils auraient pu causer ; or, un des chiens est mort.

I. CORRESPONDANCE ENTRE L'ASSURE ET LES SERVICES DE SINISTRE

Le délai de déclaration d'un sinistre est prévu dans le contrat. Exemple : assurance automobile = 5 jours ; assurance vol = 24 heures.

L'assuré utilisera des imprimés de déclaration d'accidents fournis par l'assureur ou de constat amiable. Exemple : déclaration d'accident automobile et constat amiable.

Dans le cas où l'assuré ne disposerait pas d'un imprimé, la déclaration pourrait être faite par une lettre qui reprendrait tous les points prévus.

La société d'assurances accuse réception de la déclaration en indiquant à son assuré le numéro du dossier du sinistre.

Le dossier sera suivi par le service « sinistre » ou « contentieux » suivant son importance, selon qu'il s'agit de dommages matériels ou corporels. Le règlement du sinistre est enfin effectué à l'aide d'un chèque incorporé à la lettre.

II. LES DIFFERENTS TYPES DE LETTRES

Ce sont :

- la lettre de demande de renseignements ;
- la lettre d'accompagnement du règlement de la prime ;
- la lettre de demande de modification du risque ;
- la lettre de déclaration du sinistre ;
- la lettre de résiliation du contrat.

1. Plan de la lettre de demande de renseignements

- Demander de faire parvenir une documentation ;
- Exprimer le désir de s'assurer en précisant le risque ;
- Exprimer le souhait de recevoir ces renseignements le plus tôt possible ;
- Formuler la politesse.

2. Plan de la lettre accompagnant le règlement de la prime

- Annoncer l'envoi du règlement de la prime en précisant le n° et la police d'assurer concernée ;
- Souhaiter bonne réception ;
- Formuler la politesse.

3. Plan de la demande de modification du risque

- Rappeler la police d'assurance ainsi le risque couvert ;
- Informer de la modification (donner des précisions) ;
- Demander l'établissement d'un avenant pour la modification du contrat ;
- Formuler la politesse.

4. Plan de la lettre de déclaration de sinistre

Dans cette lettre, il faut :

- déclarer le sinistre (préciser la date, l'heure) ;
- donner les circonstances du sinistre ;
- déterminer les dommages causés lors du sinistre ;
- demander la mise en œuvre de la garantie ;
- adresser ses salutations/sentiments distingués.

5. Plan de la lettre de résiliation du contrat

- Formuler la demande de résiliation du contrat d'assurance en précisant le police concernée ;
- Donner les raisons qui motive la résiliation ;
- Demander à l'assureur de procéder aux formalités d'usage dans les plus brefs délais ;
- Formuler la politesse.

APPLICATION 1

Monsieur ADOU Lucien, 02 BP 431 Abidjan 02, est assuré contre l'incendie (risques locatifs - c'est-à-dire concernant l'appartement qu'il occupe comme locataire – et mobilier personnel) à la MACI, 01 BP 7451 Abidjan 01.

Son assurance porte sur le mobilier pour 200 000 F CFA, ce qui lui paraît faible. Il demande à être assuré pour 400 000 F CFA.

Travail à faire : Rédigez ce jour la lettre

APPLICATION 2

Vous êtes employé(e) à la Directeur Technique de la S.I.R, 01 BP 1269 Abidjan 01, sous la responsabilité de Monsieur GNAGNE Bernard.

A la suite d'un sinistre qui s'est produit au niveau du poste P 13 le 25 du mois dernier, une boîte de jonction a été mise en place pour remettre ledit poste en état ; malheureusement, le 1^{er} courant, un incendie causé par un court circuit est intervenu dans cette boîte au cours des travaux.

Votre Directeur vous demande d'informer votre assureur l'Union Africaine (AXA), 01 BP 378 Abidjan 01, afin qu'il vous donne des instructions en vue d'éventuels dédommagements.

Travail à faire : Rédigez ce jour la lettre qui sera adressée à votre assureur tout en sachant que votre N° de police est le 908 AKZ.

APPLICATION 3

Vous travaillez en qualité d'assistant(e) de Marc BOHI, Directeur Général de FAIRETOU-CI, 01 BP 938 Abidjan 01, Tél : 21 22 39 80. Cette entreprise est récente et connaît déjà une croissance au niveau de ses activités.

En début de semaine, certains magasins, entrepôts et bureaux (bâtiments et contenu), non loin de la direction commerciale viennent d'être achevés et votre patron voudrait les assurer.

Selon ses indications, ces immeubles sont de construction récente, bâtis en dure et leur voisinage ne comporte aucune aggravation de risque. Il souhaiterait avoir des renseignements (types de contrats, tarifs,...) en vue d'une proposition d'assurance incendie et vous demande de vous adresser à la société ECLAIRASSUR, 02 BP 1930 Abidjan 02.

Il sollicite par ailleurs la visite d'un agent de cette compagnie afin d'examiner le risque et lui conseiller dans l'établissement de la proposition d'assurance.

Travail à faire : Rédigez cette lettre à adresser à la compagnie d'assurance en tenant compte de cette mention de votre patron : « je suis disposé à recevoir l'agent tous les jours ouvrables de la semaine de 8 à 19 heures. Il faudrait m'aviser au préalable du passage ».