

Editorial

Une dynamisation du secteur des assurances pour un développement durable

Le développement durable est une affaire de tous et le secteur des assurances, en tant que secteur financier, ne peut pas y échapper et doit accompagner les politiques de développement mise en place dans le pays. Cela ne peut pas être atteint si on n'a pas des sociétés d'assurances fiables. C'est pour cette raison qu'il est aujourd'hui impératif de diversifier des initiatives innovatrices et mettre de l'ordre sur le marché burundais d'assurances.

Après avoir passé des années avec un nombre limité des acteurs sur le marché burundais des assurances, on observe, depuis quelques temps, la création d'autres sociétés occasionnant une concurrence positive sur le marché. Ce climat des affaires a été rendu possible grâce à une réglementation d'assurances moderne qui favorise l'ouverture du marché et des innovations dans le secteur des assurances du Burundi.

Parmi les innovations que préconisent les acteurs du marché, certaines sont propres à chaque société d'assurances tandis que d'autres sont communes dans le but du rapprochement des sociétés d'assurances au grand public, pour faire valoir leurs services et le métier d'assurance en général. Pour rendre des services meilleurs, certaines sociétés d'assurances utilisent aujourd'hui des nouvelles technologies de l'information et de la communication, d'autres essayent d'être plus présentes dans tout le pays par le recrutement des agents de proximité afin d'être proches de la population.

Dans la même perspective de promouvoir le secteur des assurances, le régulateur ne manque jamais à sa mission. Cette exercice 2021-2022 a connu différents projets qui s'inscrivent dans le cadre de promotion du secteur des assurances : la vulgarisation du Code des assurances à l'endroit des avocats et des médecins ainsi qu'à l'endroit des commerçants et des administratifs pour qu'ils puissent mettre en exécution les dispositions du Code des assurances, chacun en qui le concerne.

L'autre grand projet est la réalisation et la diffusion de l'émission NINDE sur les assurances, une émission qui est plus écoutée par un grand public qui comprend la langue Kirundi. D'autres grands projets que le secteur des assurances ambitionne est la création d'une radio communautaire des assurances ainsi que la célébration d'une journée dédiée à l'assurance au Burundi.

Les ambitions du Marché burundais des assurances sont importantes et les voies et moyens pour les concrétiser nécessitent la contribution de chaque acteur et partenaire du secteur burundais des assurances. C'est pour cela que le régulateur, ARCA, s'est engagée aux échanges permanents avec les sociétés d'assurances et les sociétés de courtage mais également avec d'autres partenaires plus proches du secteur des assurances.

La concrétisation des objectifs fixés dans tout ce qu'on ambitionne paraît positive. Toutefois, il reste de nouveaux efforts sur l'aspect du respect de la réglementation en général et particulièrement dans le paiement des sinistres dans les délais par les sociétés d'assurances. L'indemnisation des sinistres rend fier les victimes et fortifie le secteur des assurances particulièrement la branche automobile. Il favorise le rétablissement de la confiance entre les assurés, les bénéficiaires des contrats d'assurances et les assureurs, et permet de redorer l'image de l'assurance au Burundi.

L'assainissement du secteur burundais des assurances implique aussi le respect de la réglementation. C'est pour cela que l'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances (ARCA) dans sa mission de protection des assurés a vu que le paiement des sinistres est une urgence pour soulager les souffrances des victimes. Des données en rapport avec l'indemnisation sont désormais communiquées mensuellement à l'ARCA par les sociétés d'assurances et sont publiées dans un rapport synthèse mensuel. Des sanctions sont également infligées à l'endroit des sociétés d'assurances qui n'ont pas respecté les délais d'indemnisation conformément à la réglementation en vigueur.

Gilbert NDAYIKENGURUKIYE
Responsable Communication et Archivage

ARCA : Les conducteurs de véhicules automoteurs appelés au respect de la loi régissant le secteur des assurances



L'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurance (ARCA) a tenu en date du 09 mars 2022 une réunion à l'intention des Conducteurs de véhicules automoteurs.



Cette réunion qui est une poursuite d'une grande campagne de vulgarisation du Code des assurances et de sensibilisation de la population aux assurances lancée en avril 2021 s'inscrit dans le cadre de la mise en application des recommandations qui ont été émises à l'endroit de l'ARCA lors de ces ateliers.

Il avait été constaté que le groupe des conducteurs de véhicules automoteurs n'avait pas été suffisamment représenté,

c'est pour cette raison qu'il a été jugé nécessaire de réunir cette catégorie pour l'informer sur l'existence d'une nouvelle loi régissant les assurances.

L'objet de cette réunion était de porter à leur connaissance les dispositions du Code des assurances révisé qui les concernent, son texte d'application qui est le règlement instituant le système de constat amiable en cas d'accident de la circulation routière, en leur appelant au respect de cette

réglementation.



Les participants à la réunion ont manifesté des inquiétudes en rapport avec l'établissement de la responsabilité en cas de collision de deux véhicules pendant la circulation routière. Monsieur Désiré Nimubona, Chef de la Cellule des Affaires Juridiques, de la Réglementation, des Etudes et Agréments à l'ARCA, qui animait la réunion a indiqué que selon le principe, le Contrat d'assurance est un contrat de bonne foi. A cet effet, les conducteurs ne devraient pas avoir des inquiétudes avant l'expérimentation de la réalité des faits en cours de l'application de loi car, on se dit que les conducteurs doivent rapporter la réalité de ce qui s'est produit, relater les faits pour que les services habilités puissent en déduire qui est responsable.



Au terme de la réunion, les principales recommandations suivantes ont été émises :

Après avoir constaté que lorsqu'ils sont totalement responsables d'un accident, les conducteurs de véhicules automoteurs ne sont pas couverts par l'assurance Responsabilité Civile automobile, et que de ce fait, les dommages qu'ils subissent ne peuvent pas être indemnisés, il leur a été conseillé de demander à leurs employeurs (propriétaires de véhicules) à souscrire à leur profit une assurance Individu Occupant Véhicule (IOV) qui protège le Conducteur. Les conducteurs automobiles doivent être conscients que lorsqu'ils sont au travail, ils ne sont pas couverts par l'assurance RC automobile et l'accident dont ils peuvent être victimes est considéré comme un accident de travail. Les victimes de ces accidents sont exclues de l'indemnisation qui est donnée par les entreprises d'assurance. Le formulaire de constat amiable devrait être unique pour tout le secteur des assurances afin d'éviter des divergences d'interprétation et qu'il y ait facilité de remplissage. Comme la plupart des conducteurs ne savent pas lire ou écrire le français et, de ce fait, peuvent éprouver des difficultés à remplir le formulaire, il a été recommandé que ce formulaire soit traduit en Kirundi. Les entreprises d'assurances devront s'organiser pour traduire le formulaire et l'ARCA va les accompagner dans le processus de sa validation.

Les entreprises d'assurances devront également respecter les délais légaux de paiement des indemnités pour que les conducteurs et les clients en général payent davantage une prime tout en espérant une contrepartie qui est donnée dans les délais établis par voie légale.

Il a été enfin recommandé que dans certains endroits plus sensibles aux accidents, il faudrait rétablir ou mettre des signalisations afin de limiter les accidents de la circulation routière.

L'ARCA engagée aux échanges permanents avec les assureurs pour le développement du secteur des assurances

En date du 27 avril 2022, dans les enceintes du Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique, le Secrétaire Général de l'ARCA, Hon. Dr. Joseph Butore, a tenu une réunion à l'endroit des Administrateurs Directeurs Généraux et des Directeurs Généraux des sociétés d'assurances du Burundi.



Les Dirigeants des sociétés d'assurances et les Chefs de services à l'ARCA autour du Secrétaire Général de l'ARCA, 27 avril 2022.

Au cours de cette réunion ordinaire organisée dans le cadre des échanges permanents entre le régulateur et les acteurs du secteur des assurances, Hon. Dr. Joseph Butore a indiqué qu'elle avait l'objet d'évaluer ensemble le pas franchi dans l'activité de protection des

biens et personnes. Les échanges ont porté sur le rapport annuel du secteur des assurances 2020 (état des lieux des principaux indicateurs du secteur des assurances) et sur le respect de la réglementation par les sociétés d'assurances.

En effet, selon le Secrétaire Général de l'ARCA, il est important de connaître l'état des lieux des principaux indicateurs du secteur des assurances pour voir les forces à capitaliser et les faiblesses à relever afin d'arrêter ensemble des stratégies susceptibles d'améliorer la performance financière des sociétés d'assurances pour l'année en cours mais aussi pour les années à venir.

Il s'avère en outre nécessaire d'échanger sur le respect de la réglementation par les sociétés d'assurances, qui est un aspect très important pour le développement de l'industrie d'assurances.

Du rapport annuel 2020 du secteur burundais des assurances

Monsieur Kévin RWASA, Chef de la cellule des statistiques et des analyses économiques à l'ARCA, qui a fait la présentation a indiqué que l'ARCA, en tant que conseiller du Gouvernement en matière des assurances, produit chaque année un rapport annuel du secteur des assurances qui est un outil très important car il comporte des indicateurs sectoriels et macroéconomiques liés au secteur des assurances. Le rapport contient des informations qui permettent d'éclairer les autorités compétentes dans la prise de décisions conséquentes mais aussi c'est une source d'information au public en général et aux sociétés d'assurances en particulier qui, chacune en ce qui la concerne, voit sa position sur le marché, ce qui lui permet de prendre des stratégies afin de surmonter les défis auxquels elle fait face.

Les principaux indicateurs montrent qu'il y a eu un accroissement du chiffre d'affaires de 25 milliards de francs burundais entre 2016 et

2020 dont 10 milliards FBU en assurance Non Vie et 15 milliards FBU en assurance Vie. 32% des primes émises en assurance Non Vie et 9% en assurance Vie ont été apportées par les courtiers d'assurances.

Grâce au rythme d'évolution du chiffre d'affaires du secteur des assurances qui a été plus élevé que celui du PIB, le taux de pénétration a augmenté passant de 0,87% en 2019 à 0,93% en 2020 dont 0,53% en assurance Non Vie et 0,41% en assurance Vie. Toutefois, ce taux reste faible et l'objectif de l'ARCA étant d'atteindre 1,1% de taux de pénétration en 2022.



Ir Kévin RWASA, Chef de la Cellule des statistiques/ARCA

La charge des sinistres affiche une tendance générale à la hausse depuis 2016 même si le taux de sinistralité globale du marché d'assurances (53,7%) est inférieur au seuil théorique (65%). L'assurance Responsabilité Civile automobile prend une grande charge de 11,5 milliards de francs burundais contre la charge globale du marché en 2020 de 19 milliards de francs burundais avec un taux de sinistralité de 91,9% supérieur au seuil théorique.

Sur toute la période, le secteur burundais des assurances présente une situation de solvabilité conforme à la réglementation car la marge disponible a toujours été supérieure à celle réglementaire et, depuis 2018, le

secteur des assurances connaît une situation de couverture des engagements conforme à la réglementation. Le secteur burundais des assurances présente aussi une situation de liquidité optimale étant donné que le ratio de liquidité est de 84,5%, supérieur au ratio réglementaire de 20%, sur toute la période.

Cependant, on remarque un faible taux de pénétration, une sinistralité élevée surtout en assurance RC Automobile, une faible commercialisation des assurances obligatoires et les frais de gestion énormes en assurance Non Vie.

Le rapport annuel du secteur des assurances est produit sur base des données de nature financière, statistique et générale produites principalement par les compagnies d'assurances et les intermédiaires d'assurances. Ces sociétés ont donc l'obligation de respecter les dispositions légales relatives à la production et la validation des états financiers ainsi que leur transmission à l'ARCA pour que le rapport soit produit dans les délais.

Malgré ces exigences, il s'observe des contraintes d'ordre technique liées entre autres à la non-maîtrise de la comptabilité des assurances par certaines compagnies d'assurances (ce qui fait que les données produites contiennent beaucoup d'incohérences) et aux logiciels non performants (ce qui engendre la transmission tardive des données à l'ARCA).

Ce contexte entrave l'exercice des missions de l'ARCA notamment la production des contrôles sur pièces et du rapport annuel du secteur des assurances ; ce qui pousse certaines fois l'ARCA à prendre des sanctions administratives conformément à la réglementation en vigueur.

Du respect de la réglementation par les sociétés d'assurances

Monsieur Désiré NIMUBONA, Chef de la cellule des affaires juridiques, de la réglementation, des études et agréments à l'ARCA indique que lorsque la réglementation des assurances est respectée, les intérêts des uns et des autres sont sauvegardés car la régulation est aisée, la confiance du public dans les activités d'assurances est renforcée, le nombre de souscripteurs augmente, la protection des biens et des personnes est renforcée, etc. Par contre, si la réglementation n'est pas respectée, la régulation est mise à l'épreuve, la confiance du public est écornée, le taux de souscription diminue pour les assurances non obligatoires, etc.

Le marché burundais d'assurances connaît des défis majeurs dont le paiement des sinistres dans les délais légaux, le taux de pénétration qui est faible et la mauvaise gouvernance des entreprises. Ces défis ne peuvent pas être relevés si la réglementation en matière d'assurances n'est pas respectée.

Mr Désiré Nimubona fait savoir que les cas de violation de la réglementation observés sont :

- Le non-respect des délais de paiement des sinistres (violation des articles 51, 54 et 197 du Code des assurances) ;
- La violation des délais de présentation de l'offre (constat fait via les plaintes) ;
- La violation du prescrit de l'article 196 du Code des assurances (la faculté de dénonciation n'est pas mentionnée sur les quittances pour dommages corporelles) ;
- La vente des actifs immobiliers des sociétés d'assurance ou consentement d'autres droits réels sur lesdits actifs sans

l'autorisation du Régulateur (article 431 du Code des assurances) ;

- Le défaut de transmission des rapports mensuels de paiement des sinistres et la transmission tardive des rapports mensuels de paiement des sinistres ;
- La transmission tardive des états financiers et statistiques (circulaire n°540/93/002 du 17 juin 2016) ;
- L'entrée en fonction des dirigeants des sociétés d'assurances sans agrément préalable (circulaire n°540/93/001 du 04 décembre 2020) ;
- La demande d'agrément des dirigeants qui ne remplissent pas les conditions fixées par la réglementation (circulaire n°540/93/001 du 04 décembre 2020) ;
- La demande d'agrément des commissaires aux comptes à la fin de l'exercice objet de vérification (circulaire n°540/93/004 du 05 octobre 2016) ;
- Présentation des offres d'indemnités inférieures au montant résultant de l'application des modalités de calcul prévues par les articles 218 et suivants du Code des assurances (art. 187 du Code des assurances).

L'ARCA qui, dans ses missions figure celle de veiller au respect des textes législatifs et réglementaires régissant le secteur d'assurances, ne peut pas croiser les bras face aux cas de non-respect de la réglementation. C'est dans ce sens que des mesures correctrices ou punitives sont prises pour tempérer ou décourager la violation de

la réglementation.



Désiré Nimubona, Chef de la Cellule des affaires juridiques/ARCA.

Les Dirigeants des sociétés d'assurances ont beaucoup apprécié le cadre d'échange initié par l'ARCA et ont renouvelé leur engagement à réparer les sinistres. Pour d'autres questions techniques nécessitant l'assistance de l'ARCA, le Secrétaire Général de l'ARCA, Hon. Dr. Joseph Butore indique que les portes sont ouvertes à tous les dirigeants ou cadres des compagnies d'assurances qui le désirent. Quant au souci de dépassement des délais légaux dans l'exercice de l'activité d'assurance, en particulier dans le paiement des sinistres il a été demandé aux sociétés d'assurances de privilégier la communication, le régulateur pourra évaluer la bonne fois.



ARCA : Les Médecins et les Avocats appelés à l'application rigoureuse et équitable du Code des Assurances



En dates du 22 au 24 mars 2022 et du 29 au 31 mars 2022, l'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances a tenu respectivement à Bujumbura et à Gitega des ateliers vulgarisation du Code des assurances révisé à l'endroit des médecins et des avocats des ressorts des Cours d'Appel de Bujumbura et de Gitega.



Le Secrétaire Permanent au Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique, Madame Christine NIRAGIRA, qui a ouvert les travaux à Bujumbura, a indiqué que ces ateliers est une poursuite de la vulgarisation du Code des assurances qui a commencé en avril 2021 et qui a touché principalement les

utilisateurs du Code des assurances que sont les cadres des sociétés d'assurances, les cadres des sociétés de courtage d'assurances, les juges des cours et tribunaux, les représentants des barreaux, les consommateurs ainsi que les officiers de



police judiciaire, en vue de l'application correcte et équitable de ses dispositions.

En organisant ces ateliers, l'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances a voulu informer les Médecins et les Avocats sur la nouvelle loi qui régit le secteur des assurances afin que chacun, en ce qui le concerne, puisse d'une manière générale, être à mesure de l'appliquer correctement et de façon équitable, particulièrement les dispositions relatives au calcul des indemnités des victimes des accidents de la circulation routière, pour les avocats, et celles relatives à la fixation des taux d'incapacité des victimes des accidents de la circulation routière, pour les médecins.

La loi n°1/06 du 17 juillet 2020 portant révision de la loi n°1/02 du 07 janvier 2014 portant Code des assurances du Burundi dispose aussi l'obligation d'assurances pour les médecins et les avocats. Ils sont à cet effet appelés à souscrire à l'assurance Responsabilité Civile pour se conformer aux exigences légales.

Les participants ont soulevé des inquiétudes comme quoi l'obligation d'assurance pour les médecins qui exercent une profession libérale est une façon de les décourager et que, par ailleurs, il serait difficile de déterminer la responsabilité d'un avocat ou d'un médecin.

Il leur a été informé que l'obligation d'assurance pour les médecins et les avocats n'est pas uniquement faite au Burundi, c'est une disposition qu'on retrouve dans les lois régissant différentes industries d'assurance. Seulement, au Burundi, il s'observe un manque de culture d'assurance alors que la prime est largement minime par rapport aux dommages que les preneurs d'assurances, pour le cas les médecins et les avocats, peuvent causer à leurs clients ou patients.

Par des exemples typiques, il a été démontré les dommages que les avocats et les médecins causent souvent à leurs clients ou à leurs patients mais, par ignorance à ces derniers, les médecins et les avocats ne sont pas inquiétés.

Pour les avocats, la réalité montre qu'il y a des clients qui perdent des affaires dans les tribunaux à cause de l'imprudence des avocats. C'est un préjudice que les avocats devront désormais réparer eux-mêmes s'ils n'auront pas souscrit à l'assurance Responsabilité Civile des Avocats ; ce qui sera une grande perte économique pour eux.

De même, pour les médecins, les dommages qu'ils causent à leurs patients sont nombreux : par mauvaise chirurgie, par fausse prescription médicale et bien d'autres qui peuvent engager leur responsabilité. La souscription à l'assurance Responsabilité Civile des médecins est le seul moyen de limiter les dépenses qu'ils sont tenus à faire pour réparer les dommages causés à leurs

patients car l'assureur s'en chargera.



Au cours des deux ateliers de vulgarisation du Code des assurances révisé à l'endroit des médecins et des avocats, les participants ont assisté aux exposés sur : la structure du Code des assurances, les dispositions relatives au contrat d'assurances, les assurances obligatoires, les modalités de calcul des indemnités des victimes des accidents de roulage, le calcul des indemnités des ayants droits d'une victime décédée suite à un accident de la route les entreprises d'assurances et les intermédiaires d'assurances ainsi que sur les sanctions.

Enfin, ils ont formulé des recommandations à l'endroit des autorités compétentes et de l'ARCA. Il s'agit notamment des recommandations suivantes :

➤ **A l'endroit de l'ARCA :**

A l'avenir :

1. Introduire l'assurance de responsabilité civile professionnelle obligatoire pour les autres professions libérales ;
2. Préciser d'une manière claire dans l'article 226 que l'indemnisation du préjudice moral de la victime directe de l'accident de roulage est calculée selon le degré d'incapacité de la victime ;

3. Étendre l'obligation de l'assurance responsabilité civile professionnelle aux médecins du secteur public.

➤ **A l'endroit du Ministère en charge des finances :**

Actualiser le Produit National Brut (PNB) annuel par habitant conformément à la situation économique du moment.

➤ **A l'endroit du Ministère de la Justice**

Préciser les actes qui peuvent engager la responsabilité professionnelle d'un avocat dans le code portant réforme de la profession des avocats au Burundi qui est en cours de révision.

➤ **A l'endroit du Ministère de la Santé Publique**

Mettre en place une liste des médecins experts agréés par le Ministère de la Santé en collaboration avec l'ARCA.

➤ **A l'endroit des sociétés d'assurances**

1. Respecter les délais de paiement des sinistres ;
2. Commencer à commercialiser l'assurance responsabilité civile professionnelle des avocats et des médecins ;
3. Décentraliser les services dans toutes les provinces du pays surtout les services sinistres.

Signalons qu'au total 60 médecins dont la majorité étaient du secteur public et 38 avocats ont participé à ces ateliers

Indemnisation des sinistres : une urgence pour l'allègement de la souffrance des victimes, le rétablissement de la confiance entre les assurés, les bénéficiaires des contrats d'assurances et les assureurs, et pour redorer l'image de l'assurance au Burundi



Le contrat d'assurance est un contrat en vertu duquel, moyennant le paiement d'une prime fixe ou variable, une partie, l'assureur, s'engage envers une autre partie, le preneur d'assurance, à fournir une prestation stipulée dans le contrat au cas où surviendrait un événement incertain ou un terme indéterminé, que, selon le cas, l'assuré ou le bénéficiaire a intérêt à ne pas voir se réaliser (Code des assurances du Burundi, article 6, alinéa 15).

Ainsi, les opérations d'assurance se caractérisent par une inversion du cycle de la production par laquelle une prime est encaissée immédiatement, alors que la prestation et le règlement de l'indemnité interviennent ultérieurement lors de la réalisation de risque. En encaissant une prime d'assurance, les assureurs font une promesse, laquelle peut se réaliser comme elle ne peut pas se réaliser. Souvent, on observe, à cet effet, un écart entre la survenance du fait dommageable, génératrice du paiement d'indemnité et son règlement effectif, mais tout a été prévu par le Code des assurances du Burundi.

Dans le cadre de l'obligation de l'assurance de Responsabilité Civile en matière de véhicules automoteurs, l'article 185 du Code des assurances du Burundi prévoit que « quelle que soit la nature du dommage, dans le cas où la responsabilité n'est pas contestée et que le dommage a été entièrement quantifié, l'assureur qui garantit la responsabilité civile est tenu de présenter à la victime une offre d'indemnité dans un délai de trois mois à compter de la date de demande d'indemnisation qui lui est présentée ». L'article 197, alinéa 1 dit que le paiement des sommes convenus doit intervenir dans un délai d'un mois après expiration du délai de dénonciation de 15 jours fixé à l'article 196.

Le règlement des sinistres en tant que principal engagement de l'assureur, l'obligation principale de celui-ci, dans le cadre du contrat d'assurance, est de payer le sinistre. C'est pour cette raison que l'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances (ARCA) met aujourd'hui un accent particulier sur la liquidation des sinistres non payés.

L'assurance responsabilité civile automobile couvre la responsabilité civile de toute personne ayant la garde ou la conduite, même non autorisée du véhicule, celle des passagers du véhicule objet de l'assurance, du souscripteur du contrat ainsi que celle du propriétaire du véhicule (art.153 du Code des assurances).

La problématique d'indemnisation des sinistres automobiles a toujours été au centre des échanges dans les réunions que l'ARCA organise avec les acteurs et les partenaires du secteur des assurances du Burundi.

Les résultats issus des contrôles sur place réalisés par l'ARCA au mois de décembre 2015 ont fait ressortir différents défis liés au manque d'outils nécessaires et les ressources humaines dans la gestion des sinistres, causant ainsi un grand retard de l'indemnisation. D'autres difficultés ont été observées, notamment l'absence de statistiques relatifs aux sinistres pour éclairer les dirigeants dans leur prise de décisions, l'absence de département d'audit interne ou encore d'un

business plan. Tout cela constitue un frein à une meilleure gestion de la société en général et des sinistres en particulier.

A cet effet, une étude sur la problématique d'indemnisation des sinistres automobiles a été faite par l'ARCA depuis 2016 et les conclusions ont été que :

- C'est une vérité d'affirmer que tout ne va pas bien en matière de règlement des sinistres automobiles au Burundi. La conviction des compagnies à satisfaire promptement les victimes et bénéficiaires de contrats d'assurances reste à établir ;
- Certes, il y a quelques situations à décharge comme l'existence de réseaux de fraude en sinistre, la lenteur dans la communication des procès-verbaux de constat d'accident, etc., mais la plus grande insuffisance reste du côté des compagnies d'assurance ;
- Il s'observe peu de volonté et de la détermination de la part de certains assureurs pour tenir leurs engagements à bonne date, pour le bonheur des sinistrés et de leurs ayants droit. Cela a une conséquence socio-économique et une perte de crédibilité et d'image de l'assurance au Burundi.

Par contre il est a été remarqué, dans les contrôles effectués par l'ARCA que plus de 70% des primes d'assurances émises par une société d'assurances soient englouties par les frais de gestion.

Pour cette raison, des réunions ont été tenues par l'ARCA **en dates du 26 octobre 2016, du 23 février 2017 et du 01 mars 2018** à l'intention des assureurs, des sociétés de courtage d'assurances, des barreaux du Burundi, de l'Associations de défenses des victimes EVA Lawyers ainsi que les Associations des transporteurs du Burundi pour discuter de cette problématique.

Les assurés en général et les transporteurs en particulier ont plusieurs fois signalé à l'ARCA des cas concrets qui enregistrent un grand retard et qui supposent pour eux un refus d'indemnisation pur et simple. Sur ce, les assureurs ont évoqué que si des cas il y a, c'est par ignorance des procédures de la part des victimes et promettent de réétudier les faits cas par cas avec les victimes avant de saisir l'ARCA mais le problème n'a pas toujours été résolu car l'ARCA continu à enregistrer beaucoup de dossiers de plaintes.

Des plaintes

L'ARCA a déploré le fait qu'elle reçoit de nombreuses correspondances des assurés ou victimes qui demandent son intervention dans le règlement de leurs sinistres. Les responsables des sociétés d'assurances ont reconnu que le paiement des sinistres connaît des failles même si elles ont fait valoir qu'elles n'ont pas de liquidités suffisantes suite à la « problématique de tarification qui fait que les primes ne parviennent pas à couvrir les sinistres qui surviennent ».

En 2018, une décision n°540/93/007 du 12/12/2018 portant dispositions applicables au paiement des sinistres et à la constitution des provisions pour sinistres à payer a été signée. Les provisions pour sinistres à payer représentent généralement la rubrique la plus importante au niveau des passifs des entreprises d'assurances. Mais aussi, il a été constaté qu'un sinistre vite payé revient toujours moins cher qu'un sinistre provisionné et payé ultérieurement.

Les contrôles sur place ont aussi révélé le problème non moins important de gestion des dossiers recours. Parallèlement, les assureurs continuent à avancer que la branche automobile est

déficitaire pour réclamer l'augmentation de la prime à payer, alors que son importance dans le chiffre d'affaires du marché reste prépondérante depuis 2017. Selon le rapport annuel du secteur des assurances de 2020, l'assurance automobile totalise 42,3% du chiffre d'affaires contre 44,8% en 2019, 44,4% en 2018 et 46% en 2017 du chiffre d'affaires.

Lors de la réunion que le Secrétaire Général de l'ARCA a tenue en date du 04 février 2021 à l'intention des responsables des sociétés d'assurances (les médias étaient aussi invités), il leur a fait savoir que pour les plaintes des assurés, bénéficiaires des contrats d'assurances ou victimes des sinistres, l'ARCA a enregistré 52 dossiers de plaintes en 2019 et 49 dossiers en 2020, pour refus de paiement des indemnisations dues ou pour des retards de plusieurs mois ou années observés dans le paiement des quittances des indemnisations des sinistres émises.

Compte tenu de la pertinence de la problématique, les participants dans différents échanges ont, entre autres, fait des recommandations de sensibiliser, éduquer et conscientiser tous les intervenants en matière d'indemnisations des sinistres. Il a été aussi suggéré aux assureurs de s'impliquer beaucoup dans la sensibilisation au lieu de laisser la tâche à l'organe de régulation seulement. C'est dans ce cadre que l'ARCA a lancé une grande campagne de vulgarisation du Code des assurances et de sensibilisation de la population à l'assurance à partir du mois d'avril au mois de juin 2021. Entre autres recommandations issues de la campagne à l'endroit des assureurs étaient de :

- Améliorer la qualité des services et respecter les clauses du contrat au moment du calcul des indemnisations ;
- Respecter les délais légaux d'indemnisation des sinistres.

Après la campagne, l'ARCA a aussitôt entamé une vérification de la situation d'indemnisation et a demandé, au mois de juillet 2021, à toutes les entreprises d'assurances de procéder au paiement des quittances datant d'au moins 60 jours avant le 31 juillet 2021 et de transmettre les rapports des dossiers payés.

Les rapports de paiement des sinistres transmis à l'ARCA ont montré que certaines sociétés avaient violé les délais légaux de paiement et la Commission de Supervision et de Régulation des Assurances a pris des sanctions à leur encontre. Il faut signaler qu'au cours de sa réunion du 09 juin 2021, le Conseil des Ministres avait recommandé à l'ARCA de s'impliquer davantage pour que les dossiers d'indemnisation soient rapidement traités et de façon juste.

A cet effet, l'ARCA a demandé aux sociétés d'assurances de transmettre désormais les rapports mensuels de paiement des sinistres et ceux des dossiers en suspens au plus tard le 05 de chaque mois suivant les canevas établis à cet effet.

Les rapports montrent que certaines sociétés d'assurances respectent les délais de paiement et que d'autres ne les respectent pas. En conséquence, les sociétés ayant violé les délais légaux de paiement s'exposent à une amende par quittance non payée dans les délais légaux conformément au Règlement n°540/93/003 du 11 octobre 2021 portant Fixation de l'amende administrative en cas de violation des délais de paiement par les entreprises d'assurances.

Nous vous proposons de lire les états synthèses de paiement des sinistres par les entreprises d'assurances au cours de la période de Janvier à Avril 2022 :

ETAT SYNTHESE DE PAIEMENT DES SINISTRES PAR LES ENTREPRISES D'ASSURANCE (FEVRIER 2022)

N°	Société	Nbre total de quittances signées	Montant total (en Bif)	Nbre de quittances payées	Montant global payé (en Bif)	Nbre de quittances non payées	Montant global des quittances non payées (en Bif)	Nbre de quittances payées dans les délais légaux	Nbre de quittances payées après l'expiration des délais	Nbre de quittances non payées dont les délais étaient déjà expirés	Taux de dépassement des délais pour quittances payées	Taux de dépassement des délais pour quittances non payées
1	BIC VIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
2	BIC NON VIE	106	197 843 469	84	87 167 012	22	110 676 457	84	0	0	0%	0%
3	BICOR AG	201	832 924 762	62	204 319 683	139	628 605 079	44	18	94	29%	68%
4	BICOR VIE	2	35 401 889	2	35 401 889	0	0	1	1	0	50%	0%
5	EGIC-NV	136	203 533 570	57	101 766 785	79	101 766 785	53	4	0	7%	0%
6	INKINZO	17	59 196 285	16	56 206 285	1	2 990 000	16	0	0	0%	0%
7	JUBILEE ICB	57	125 606 662	48	93 288 435	9	32 318 227	48	0	0	0%	0%
8	JUBILEE LIFE	1	20 000 000	1	20 000 000	0	0	1	0	0	0%	0%
9	SERENITY	11	19 753 023	4	13 757 783	7	5 995 240	4	0	0	0%	0%
10	SOCABU	80	184 516 491	63	150 189 007	17	34 327 484	61	2	0	3%	0%
11	SOCAR AG	82	336 471 899	61	195 394 937	21	141 076 962	57	4	1	7%	5%
12	SOCAR VIE	20	11 031 402	20	11 031 402	0	0	20	0	0	0%	0%
13	SOGEAR	63	104 414 065	30	44 394 517	33	60 019 548	7	23	12	77%	36%
14	UCAR AG	431	1 067 998 098	69	61 832 415	362	1 006 165 683	60	9	333	13%	92%
15	UCAR VIE	6	49 209 212	6	49 209 212	0	0	6	0	0	0%	0%
	TOTAL	1213	3 247 900 827	523	1 123 959 362	690	2 123 941 465	462	61	440	12%	64%

ETAT SYNTHESE DE PAIEMENT DES SINISTRES PAR LES ENTREPRISES D'ASSURANCE (MARS 2022)

N°	Société	Nbre total de quittances signées	Montant total	Nbre de quittances payées	Montant global payé	Nbre de quittances non payées	Montant global des quittances non payées	Nbre de quittances payées dans les délais légaux	Nbre de quittances payées après l'expiration des délais	Nbre de quittances non payées dont les délais étaient déjà expirés	Taux de dépassement des délais pour quittances payées	Taux de dépassement des délais pour dossiers en suspens
1	BIC VIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
2	BIC NON VIE	73	179 591 454	53	149 468 059	20	30 123 395	53	0	0	0%	0%
3	BICOR AG	192	775 646 139	50	92 867 844	142	682 778 295	43	7	94	14%	66%
4	BICOR VIE	1	7 696 344	1	7 696 344	0	0	1	0	0	0%	0%
5	EGIC-NV	135	163 426 551	83	101 444 608	52	61 981 943	82	1	0	1%	0%
6	INKINZO	18	54 589 080	10	24 589 980	8	29 999 100	10	0	0	0%	0%
7	JUBILEE ICB	54	139 774 595	48	123 316 892	6	16 457 703	48	0	0	0%	0%
8	JUBILEE LIFE	1	51 000 000	1	51 000 000	0	0	1	0	0	0%	0%
9	SERENITY	13	10 716 540	9	5 855 240	4	4 861 300	8	1	0	11%	0%
10	SOCABU	156	312 709 870	152	302 155 762	4	10 554 108	152	0	0	0%	0%
11	SOCAR AG	128	439 610 759	87	354 470 751	41	85 140 008	83	1	0	1%	0%
12	SOCAR VIE	55	239 975 056	55	239 975 056	0	0	55	0	0	0%	0%
13	SOGEAR	60	135 140 261	39	62 457 342	21	72 682 919	13	26	7	67%	33%
14	UCAR AG	435	1 114 809 191	55	26 902 690	380	1 087 906 501	48	7	340	13%	89%
15	UCAR VIE	4	64 278 688	4	64 278 688	0	0	4	0	0	0%	0%
	TOTAL	1325	3 688 964 528	647	1 606 479 256	678	2 082 485 272	601	43	441	7%	65%

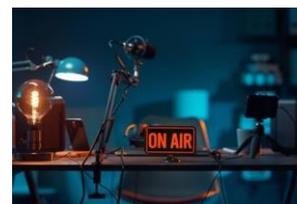
ETAT SYNTHESE DE PAIEMENT DES SINISTRES PAR LES ENTREPRISES D'ASSURANCE (AVRIL 2022)

N°	Société	Nbre total de quittances signées	Montant total (en Bif)	Nbre de quittances payées	Montant global payé (en Bif)	Nbre de quittances non payées	Montant global des quittances non payées (en Bif)	Nbre de quittances payées dans les délais légaux	Nbre de quittances payées après l'expiration des délais	Nbre de quittances non payées dont les délais étaient déjà expirés	Taux de dépassement des délais pour quittances payées	Taux de dépassement des délais pour quittances non payées
1	BIC VIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
2	BIC NON VIE	91	83 516 941	31	44 173 195	60	39 343 746	31	0	2	0%	3%
3	BICOR AG	185	728 987 443	54	114 880 876	131	614 106 567	46	8	89	15%	68%
4	BICOR VIE	4	6 911 045	3	1 920 000	1	4 991 045	3	0	0	0%	0%
5	EGIC-NV	134	237 372 132	58	94 388 217	76	142 983 915	58	0	0	0%	0%
6	INKINZO	14	65 256 370	8	29 999 100	6	35 257 270	8	0	0	0%	0%
7	JUBILEE ICB	53	190 186 797	47	169 641 933	6	20 544 864	47	0	0	0%	0%
8	JUBILEE LIFE	1	188 201 880	0	0	1	188 201 880	0	0	0	0%	0%
9	SERENITY	12	32 233 037	5	4 921 334	7	27 311 703	4	1	0	20%	0%
10	SOCABU	86	324 185 169	49	232 087 061	37	92 098 108	49	0	0	0%	0%
11	SOCAR AG	84	238 342 309	57	162 208 929	27	76 133 380	57	0	0	0%	0%
12	SOCAR VIE	32	51 144 115	32	51 144 115	0	0	32	0	0	0%	0%

13	SOGEAR	59	227 888 383	37	70 838 842	22	157 049 541	24	13	1	35%	5%
14	UCAR AG	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
15	UCAR VIE	4	46 265 325	4	46 265 325	0	0	4	0	0	0%	0%
	TOTAL	759	2 420 490 946	385	1 022 468 927	374	1 398 022 019	363	22	92	6%	25%

N/A : société n'ayant pas produit le rapport

Vers la création d'une radio communautaire des assurances



Les Responsables des sociétés d'assurances autour du Secrétaire Général de l'ARCA

L'assurance est affectée, dans une certaine opinion publique burundaise, d'une image négative du fait qu'elle se réfère aux aléas de la vie et qu'elle fait objet d'une indemnisation, qui, malheureusement dans le temps, n'était pas perçue ou était perçue tardivement. De plus, l'aspect obligatoire de certaines catégories d'assurance n'en favorise pas une perception positive.

Le manque de repères et d'informations sur le contrôle et la régulation du secteur des assurances, sur les produits d'assurances et l'inadaptation de certains produits d'assurances au mode de consommation de la population burundaise ainsi que la multiplicité des intervenants et de leurs

discours créent un effet de saturation et accentuent le brouillage du secteur burundais des assurances qui nuit à la crédibilité de l'ensemble.

Le manque de d'éducation de la population burundaise sur la culture du risque et sur le rôle socio-économique de l'assurance constituent d'autres motifs d'insatisfaction de la clientèle et nourrissent sa méfiance vis-à-vis de l'assurance.

Face à cette situation, est née l'idée de créer et rendre opérationnelle une radio ayant comme objectif global « le renforcement de la résilience communautaire face aux divers risques ».



Hon. Dr. Joseph Butore/SG ARCA

Ainsi, les assureurs ont pris cette initiative avec le soutien de l'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances (ARCA) et en collaboration avec d'autres partenaires très proches du secteur des assurances, en l'occurrence la « Croix Rouge Burundi ».

Même si le nom de la radio n'est pas encore connu, la radio s'appellerait « Radio Communautaire des Assurances- La voix de l'assuré et de l'assureur » et sa ligne directrice se penchera sur des questions en rapport avec les assurances.

Le Secrétaire Général de la Croix Rouge Burundi, Monsieur Anselme Katiyunguruza, indique que la Croix Rouge Burundi avait initié un projet similaire de radio communautaire mobile et que, vu la perception publique de l'assurance au Burundi, cette radio viendrait comme une réponse à des défis que rencontre le secteur des assurances par une éducation-sensibilisation via la radio. Le manque de prise de conscience collective sur l'insécurité routière par exemple risque d'être la cause qui produit toujours les mêmes effets : des charges colossales de sinistres, la perte en vies humaines, des

Le Secrétaire Général de l'ARCA, Honorable Dr. Joseph Butore indique que la proposition lancée par l'ARCA a été bien accueillie par les Présidents des Conseils d'Administration des sociétés d'assurances et que le projet a été soutenu par les dirigeants des sociétés d'assurances. Honorable Dr. Joseph Butore est satisfait du fait que les assureurs y ont trouvé une opportunité à saisir car la mauvaise perception de l'assurance par la population serait changée par une intense communication et sensibilisation par le médium radio.

blessures graves menant aussi à des infirmités chroniques etc.

Monsieur Anselme Katiyunguruza précise à cet effet que le rôle classique d'une radio est de former, informer et divertir et elle peut contribuer à long terme à instaurer la culture du risque au sein de la population. En outre, elle peut livrer des messages de façon simple et ludique et ainsi faciliter la prise de conscience collective.

Ainsi, dans la perspective d'une synergie, la Croix-Rouge du Burundi voudrait se joindre à l'initiative de création d'une radio pour informer et former la population.



Rénovât Gahungu/ADG-UCAR Vie

Le Président du Comité de pilotage pour la mise en place de la radio, Monsieur Rénovât GAHUNGU, Président du CA de Serenity Insurance Company et en même temps Administrateur Directeur Général de l'UCAR Vie et Capitalisation indique que, comme la radio sera financée en grande partie par les sociétés d'assurances, il y a eu

déjà création d'un fonds de roulement pour financer toutes les activités qui vont être réalisées dans la préparation du projet.

Le projet est à l'identification par le Consultant des programmes potentiels de la radio des assurances, les étapes à suivre et les investissements préalables à faire pour arriver à la mise en onde de la radio.

SOCAR VIE : Une digitalisation de ses services pour trois objectifs



La Société d'Assurance et de Réassurance Vie « SOCAR Vie » a développé depuis janvier 2020 une application qui permet de mieux servir les clients sans que ceux-ci puissent faire le déplacement vers Bujumbura.

Le Directeur Général de SOCAR Vie, Monsieur Augustin SINDAYIGAYA, indique que cette application mise en opération en partenariat avec ECOCASH a trois objectifs principaux :

- ✓ Informer le client (assuré) sur la gestion du contrat d'assurance pension ;
- ✓ Gérer les avances sur pension ;
- ✓ Profiter des nouvelles technologies pour augmenter le taux de pénétration du secteur des assurances

L'information du client sur la gestion de son contrat d'assurance pension

Pour les contrats d'assurance pension individuelle ou même de groupe, une application a été développée qui fait que

chaque client qui a un contrat d'assurance Vie (d'épargne), dispose à base de son téléphone mobile, un code qui le lit du lien du serveur de la SOCAR Vie. La connexion sur ce serveur permet au client de voir son contrat, l'historique de ses cotisations et leur valeur ; le client peut donc vérifier si ses cotisations ont été toutes enregistrées afin de faire des réclamations éventuelles.



Le Directeur Général affirme que chaque client, peu importe son lieu de résidence et avec son téléphone portable, peut consulter en ligne son contrat d'assurance.

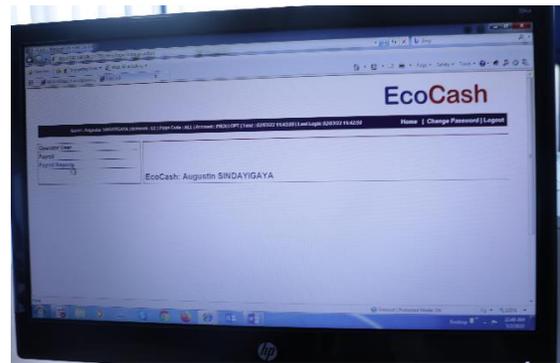
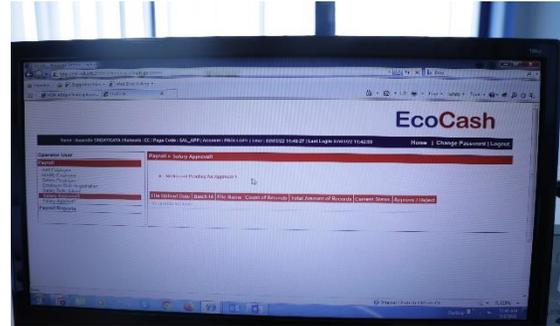
La gestion des avances sur pension

Depuis janvier 2021, la SOCAR Vie sert des avances en ligne via ECOCASH. Un assuré qui se trouve sur n'importe quel endroit du territoire burundais n'a plus besoin de se rendre à Bujumbura sauf pour d'autres raisons personnelles car le service des avances se fait en ligne. La demande se fait en ligne via son téléphone mobile, les souscripteurs le constatent directement et procèdent à son impression pour que le traitement suive la voie normale comme tout autre dossier physique.

Comment l'assuré fait connaissance du montant de l'avance dont il droit ?

Le Directeur Général fait savoir que l'assuré a droit, au maximum, d'une avance équivalent à 90% de la valeur sa cotisation.

L'application lui permet de faire une interrogation en ligne et c'est à lui de décider sur le montant de l'avance et la période de remboursement ; s'il dispose sur son compte 500.000fbu, ceci dit qu'il a droit au maximum d'une avance de 450.000fbu. Après la confirmation de la demande en ligne par le client, la SOCAR Vie imprime sa demande pour signature. Bien que le client ne puisse pas signer directement sur sa demande, il est informé de sa validation en ligne. Dès sa validation par le client, le Directeur Général met son accord. Ainsi, Ecocash débite le compte de SOCAR Vie et crédite le compte du client, l'opération lui coute 400Fbu quel que soit le montant.



Initiation à l'utilisation de l'application par les clients

La SOCAR Vie dispose des agents commerciaux dans toutes les provinces et la tendance c'est d'avoir des agents de proximité au niveau des communes qui sont chargés de la sensibilisation à l'utilisation de l'application. Un autre atout est que la

FENACOBU est aujourd'hui actionnaire de la SOCAR Vie ; les antennes de la FENACOBU implantées dans toutes les communes pourront servir aussi d'antennes à la SOCAR Vie qui va disposer des agents commerciaux dans ces communes.

Contraintes techniques

Le Directeur Général regrette tout de même que l'application ne puisse pas être compatible avec les autres opérateurs de téléphonie mobile sauf Econet Leo. Il tranquillise que des négociations ont été enclenchées avec un autre opérateur qui permettra que chaque utilisateur du réseau mobile soit servi et le coût de l'opération sera zéro.

SOCAR Vie travaille aussi avec certaines Banques comme Interbank Burundi, BNDE

et BIJE ainsi que la Microfinance IHERA et a développé avec elles depuis 2020 une autre application qui facilite la bancassurance.

Monsieur SINDAYIGAYA Augustin conclut en disant que la SOCAR Vie essaye de diversifier les facilités pour leurs clients et indique qu'avant la fin de l'année 2022 une autre application de règlement des sinistres via les téléphones mobiles spécialement pour les assistances funéraires sera opérationnelle.

Il espère qu'avec un réseau d'agents de proximité, la communication et l'exploitation des nouvelles technologies, la SOCAR Vie va contribuer à l'augmentation du taux de pénétration du secteur burundais des assurances.

BIC NON VIE : Une entreprise d'assurance jeune avec ambition de devenir géante

La société Business Insurance and Reinsurance Company Non Vie, BIC Non Vie a été agréée définitivement le 24/10/2019 pour pratiquer les activités d'assurance Non Vie.



Selon le Directeur Technique et Marketing, Monsieur Abel Ntakarutimana, la société BIC Non Vie a commencé ses activités à Bujumbura avec un personnel jeune et dynamique.

A l'année 2022, BIC Non Vie est présente dans presque 80% du territoire du pays à travers son réseau d'intermédiation car, elle a des agents à travers le pays sauf dans les provinces de Mwaro, Bururi, Bubanza et Karusi.

Comme toute entreprise jeune, Monsieur Abel Ntakarutimana indique que la société a

connu des difficultés de se positionner dans les affaires mais elle a plus tard compris qu'il faut beaucoup investir dans la formation et la sensibilisation sur l'intérêt de souscrire à une assurance.



Abel Ntakarutimana, Directeur Technique et Marketing /BIC Non Vie

Quelle stratégie adoptée par BIC Non Vie pour gagner le marché d'assurances ?

Formation de ses agents sur les produits d'assurances Non Vie

Avant d'envoyer ses agents sur terrain, le Directeur Technique et Marketing chez Bic Non Vie indique qu'ils sont d'abord formés sur les produits d'assurances et l'approche commerciale.

Sensibilisation sur l'intérêt de souscrire à une assurance

Monsieur Ntakarutimana informe qu'au mois de janvier 2022, la société Bic Non Vie a organisé un atelier à caractère national à Gitega où tous les Administrateurs communaux du Burundi ont été invités. Ils ont été sensibilisés sur les assurances, plus particulièrement sur les assurances obligatoires pour les informer d'abord de l'existence de l'obligation d'assurance et ensuite qu'ils ont un grand rôle à jouer dans leur mise en application afin de pouvoir informer à leur tour la population locale.

Dans la province de Makamba, la société Bic Non Vie a ciblé et rassemblé différentes associations venues de toutes les provinces.

Dans la province de Ngozi, Bic Non Vie a participé au côté l'Association ABELO à l'éducation à l'assurance. Monsieur Abel Ntakarutimana parle que la société Bic Non Vie envisage, dans le cadre de la sensibilisation à l'assurance, de rassembler tous les représentants provinciaux des coopératives.

Payement rapide des sinistres

Le Directeur Technique indique qu'à part certaines spéculations des clients mal intentionnés, la société Bic Non Vie essaye de tout faire pour que les sinistres soient payés dans les délais. L'état de payement des

sinistres par les entreprises d'assurances au mois d'avril 2022 tel que publiée sur le site web de l'ARCA montre que le nombre de dossiers payés par Bic Non Vie après l'expiration des délais était de zéro tandis que le nombre de dossiers en suspens dont les délais sont dépassés était de deux.

Investissement dans la publicité

La société Bic Non Vie a choisi également d'investir dans la publicité média et bouche à oreille pour accroître sa visibilité et crédibilité, augmenter les ventes et fidéliser les assurés. Autrement dit, une publicité va aider à renforcer la place sur le marché et à développer ses activités.

Partenariat avec différents prestataires de services

Service courrier avec l'agence de voyage VOLCANO : un service qui est non payant pour les clients de BIC Non Vie car celle-ci paie un abonnement annuel chez VOLCANO et les clients en sont fiers. Le Directeur Technique et Marketing informe qu'une victime de l'intérieur du pays n'a pas besoin de se rendre à Bujumbura pour récupérer son chèque d'indemnisation et s'il y a une communication à faire, chaque client est prié de se rendre déposer son courrier au bureau proche de Volcano.

Assurance maladie : un partenariat a été signé avec tous les hôpitaux provinciaux où les clients peuvent se faire soigner gratuitement. Même s'il arrive que le client se fait soigner dans une structure de santé avec laquelle Bic Non Vie n'a pas signé un partenariat, il est prévu une procédure simple qui donne au client la possibilité de payer ses soins quitte à se faire rembourser après présentation des pièces justificatives par voie du courrier auprès de VOLCANO.

Monsieur Abel Ntakarutimana rassure que chez Bic Non Vie, tous les moyens de communication simples et favorables à tous

sont permis pour que les clients soient mieux servis. Selon lui, si la société d'assurance Bic Non Vie maintient le même rythme, il y a espoir qu'à court terme, la société d'assurance va se faire une place de choix sur le marché burundais d'assurance quitte à devenir leader dans le secteur.



Une vue du personnel de BIC Non Vie

IBAB : Première conférence annuelle des courtiers d'assurances du Burundi 2022

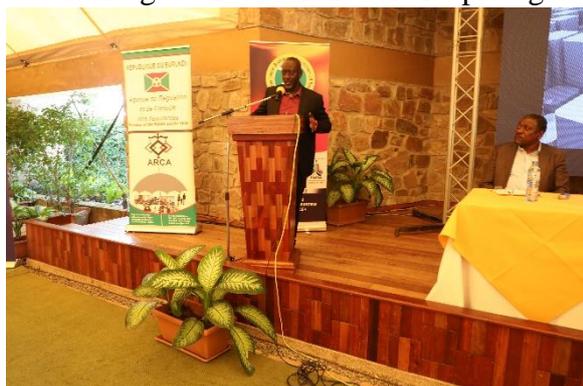
L'Association des Courtiers d'assurances du Burundi (Insurance Brokers Association of Burundi « IBAB » en anglais) en partenariat avec l'East African Insurance Brokerage Association « EAIBA », a tenu en date du 25 février 2022, à l'Hôtel Club du Lac Tanganyika-Bujumbura, sa première conférence annuelle sous le thème « *Rassemblons les acteurs de l'industrie d'assurance* ».



Les cérémonies d'ouverture de la conférence annuelle de l'IBAB ont été honorées par Honorable Dr. Joseph BUTORE, Secrétaire Général de l'ARCA qui avait représenté le Ministre des Finances, du Budget et de la Planification Economique. Les invités à cette conférence sont venus en général du secteur des assurances, du secteur bancaire, des institutions de sécurité sociale comme INSS et ONPR et des médias.

Dans son mot d'accueil, le Président de l'Association des courtiers d'Assurances du Burundi « IBAB », Monsieur Abdul RUCEKERI a remercié le Gouvernement du Burundi, par le biais de l'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances, pour avoir honoré l'ouverture de la conférence. Il a indiqué que l'ARCA en tant qu'œil du Gouvernement dans le secteur des assurances a tout mis en œuvre pour que l'activité de courtage d'assurance soit régie par une réglementation, et qu'avant tout cela, elle a toujours mis en avant la concertation avec tous les acteurs du secteur des assurances en général et en particulier

les courtiers d'assurances afin que le métier de courtage en assurance soit protégé.



Monsieur Abdul Salum RUCEKERI, Président/IBAB

Il a également salué la détermination et la transparence affichées par l'ARCA dans la gestion des conflits et la conciliation entre Assureurs et Courtiers d'assurance. Enfin, il a remercié les homologues des associations des courtiers d'assurances regroupées au sein de l'association East African Insurance Brokerage Association « EAIBA » pour leur participation à la conférence ainsi que le Réassureur Tanzanien « TAN-RE ».

Dans son discours d'ouverture de la conférence, le Secrétaire Général de l'ARCA souligné qu'il est important que tous les acteurs du secteur des assurances, à savoir les Assureurs, les Intermédiaires d'assurance et le Régulateur, ARCA, travaillent en parfaite synergie, pour gagner le pari de doubler, d'ici 2025, le taux de pénétration de l'assurance qui, selon le rapport annuel 2020 du marché burundais des assurances, est à 0.93%. Il a indiqué que pour y arriver le rôle des sociétés de courtage en assurance est non négligeable car déjà selon le même rapport de l'exercice 2020 l'apport des sociétés de courtage dans le chiffre d'affaires du secteur des assurances est considérable ; 32% des primes émises par les entreprises d'assurances Non Vie et 9.2% des primes émises par les entreprises d'assurances Vie.

Honorable Dr. Joseph BUTORE a invité les participants à profiter de cette occasion très

propice pour échanger l'expérience et l'expertise entre les professionnels de l'industrie de l'assurance de la sous-région sur les stratégies et les voies à emprunter pour développer l'activité d'assurances en général et celle de courtier d'assurances en particulier.



Hon. Dr. Joseph Butore, SG/ARCA

Enfin, Honorable Dr. Joseph BUTORE a rassuré que le Ministère en charge des assurances, par le biais de l'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances (ARCA), ne ménagera aucun effort pour apporter l'appui nécessaire à tous les acteurs du secteur des assurances dans leurs missions respectives pour que l'industrie des assurances du Burundi puisse se développer sensiblement et contribuer de façon remarquable au développement économique du pays.

Quelles actions envisagées pour améliorer la performance des sociétés de courtage dans l'évolution du chiffre et l'augmentation du taux de pénétration du secteur burundais des assurances ?

Monsieur Athanase NDIKUBWAYO, Directeur Général de AZIMUTS Insurance Brokers et membre de l'IBAB qui a fait une présentation, parle de six actions :

- Un marketing soutenu en direction des différents groupes de

- consommateurs via des visites et les média ;
- Un suivi de la part du Régulateur ARCA, quant à la mise en application effective des dispositions légales sur les Assurances obligatoires ;
 - Le maintien d'une concertation régulière de tous les acteurs du secteur des assurances Assureurs sur tous les volets susceptibles de contribuer à l'épanouissement du secteur des Assurances.
 - Une implantation progressive des agences dans les provinces du pays.
 - Une coopération active entre les membres de l'IBAB et ceux de l'EAIBA au niveau de la souscription des affaires et de l'assistance dans les sinistres.
 - Un programme de renforcement des capacités pour les Courtiers et Agents Généraux, en termes de formation continue et d'échanges avec les professionnels de divers horizons.



Anthony MWANGI, Kenya Insurance Brokers

Le Directeur National de l'Association des Courtiers d'Assurances du Kenya, Monsieur Anthony MWANGI, qui a aussi fait une présentation a indiqué que si son association enregistre des succès c'est grâce à :

- Un leadership honnête, franc et transparent par l'intermédiaire de l'équipe de direction ;
- Des forums de formation aux membres par des échanges réguliers au petit déjeuner ;
- La participation active à des initiatives de l'industrie d'assurances et du gouvernement entre autres la mise en place d'une politique nationale d'assurance ;
- L'interaction régulière avec le Régulateur.

D'une manière générale, les participants ont soutenu que pour augmenter le taux de pénétration du secteur des assurances, il faut que les acteurs du secteur en général et les courtiers d'assurances en particulier aient une formation suffisante et de l'expérience, maîtriser la profession afin de pouvoir vendre la qualité des produits d'assurance. Il faut que les courtiers maîtrisent la communication pour casser les détracteurs qui les qualifient de commissionnaires car la qualité se vend.



Les participants ont vu également qu'il faut payer les sinistres conformément à la loi pour changer la mauvaise perception de l'assurance et l'assureur et ainsi garder les clients (assurés).

Quid de la formation en assurance ?

Madame Jocelyne Kaneza, Expert en Assurance et Directeur Général de

SOCAR Assurances Générales dit qu'au niveau local, il y a une formation qui est offerte à l'université du Lac Tanganyika. En tant Formatrice du programme de cette formation, elle indique qu'il y a des cadres des sociétés d'assurances et de courtage d'assurances qui participent à cette formation et en appelle à d'autres pour faire leurs inscriptions qui se font au mois de novembre de l'année.

Les attentes des assureurs auprès des courtiers d'assurances

Pour le Secrétaire Exécutif Permanent de l'Association des Assureurs du Burundi, Monsieur Tantien SIBOMANA, les assureurs attendent des courtiers d'assurances la vente des produits d'assurances qui ne sont pas encore vendus parce que beaucoup d'entre eux n'ont pas la capacité de les vendre. Il leur invite à cet effet, à faire des sessions de formation-perfectionnement et d'échanges d'expériences dans les autres pays où ils sont en avance. Pour les autres, les courtiers d'assurances ont été enregistrés dans l'industrie d'assurances afin d'apporter un plus sur le marché ; il faut qu'ils prouvent

suffisamment leur rôle et au cas contraire, c'est au Régulateur de voir ce qui doit être fait pour protéger le marché.

Après la clôture de la conférence, les participants ont été conviés à un cocktail offert à KIRIRI GARDEN HOTEL.



Les Sponsors de la conférence

- ✓ TANZANIA-RE
- ✓ AFRICA-RE
- ✓ FENACOBUR
- ✓ BICOR Assurances Générales
- ✓ SOCABU
- ✓ ASSUR
- ✓ BANCOBU
- ✓ IINTERBANK BURUNDI
- ✓ ITC KENYA
- ✓ AMREF KENYA
- ✓ BGF
- ✓ MUSAT

L'IBAB : Pâcques avec les malades victimes des accidents de la route

L'Association des Courtiers d'Assurances du Burundi "IBAB" a rendu visite, le samedi 16 avril 2022, aux malades de l'Hôpital Prince Régent Charles, victimes des accidents de la circulation routière.



Les membres de l'association IBAB après la visite dans les blocs de l'HPRC

Selon le Vice-Président de l'Association, Monsieur Liévin Nshimirimana, la visite avait un double objectif :

- 1° Leur souhaiter bonne pâcques avec une assistance symbolique en vivres ;
- 2° Leur promettre une assistance dans le suivi gratuit de leurs dossiers d'indemnisations. Les Courtiers

C'était aussi l'occasion de sensibiliser ces victimes sur le métier de courtage en assurances

et sur les assurances en général.



Monsieur Liévin Nshimirimana a indiqué que souvent ces victimes d'accidents de la route sont prises en charge par l'ONG Médecins Sans Frontières à l'hôpital Prince

Régent Charles. Au moment de la sortie de l'hôpital, les victimes rentrent à la maison en ignorant leurs dossiers d'indemnisation. A cet effet, l'Association des Courtiers du Burundi leur a promis de suivre leurs dossiers dans les sociétés d'assurances.

Aussi, les malades victimes des accidents de la route ont été appelés à consulter les courtiers. Comme en matière des finances, un homme d'affaires consulte un comptable, en matière d'assurances chaque sinistré devrait consulter un courtier car c'est lui qui connaît la profession et collabore avec les sociétés d'assurances. Un courtier est donc habilité à suivre un dossier d'indemnisation d'une victime auprès d'une société d'assurance.



Enfin, pour fêter la Pacques avec les malades, au total, 74 victimes des accidents de la circulation routière à faibles moyens ont été assistées et ont été demandées de contacter l'IBAB chaque fois que de besoins pour toute information en rapport avec l'assurance et en rapport avec leurs dossiers d'indemnisations.

