



RMA

ROYALE
MAROCAINE
D'ASSURANCE

DOSSIER DE PRESSE

RMA CONFORTE SON LEADERSHIP ET CONFIRME SA POSITION D'EXPERT EN COUVERTURE DES RISQUES

FIGURE FORTE DE SECTEUR DE L'ASSURANCE AU MAROC, RMA A CHOISI DE METTRE L'EXCELLENCE AU SERVICE DE SES CLIENTS ET DE S'IMPLIQUER DAVANTAGE DANS LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL DE NOTRE PAYS.

Après avoir entrepris son chantier ambitieux de transformation de l'entreprise -notamment par la révision des processus sous l'angle de la digitalisation - RMA se positionne désormais en pionnier de l'innovation dans son secteur et s'engage à accompagner chaque jour ses clients en simplifiant leur quotidien.

Aujourd'hui, RMA est une des compagnies leaders du marché de l'assurance au Maroc. Elle met en permanence toute son expertise au service de ses clients ; pour leur apporter protection et préserver leur patrimoine.

Des performances financières, gage de solidité et d'excellence

Forte de ses fondamentaux de qualité et de son assise financière stable et solide, RMA est l'un des premiers assureurs du marché marocain avec des fonds propres de 5,66 milliards de DH, soit au final, une marge de solvabilité de 400% et un total bilan exceptionnel de 40 milliards de DH.

La compagnie continue sur sa lancée et enregistre un résultat net en expansion de 31% à 752 millions DH en 2016, avec un chiffre d'affaires consolidé de XXX. Pour la même année, les prestations réglées aux clients se sont élevées à 4,6 milliards de DH toutes branches confondues.

Ce sont là quelques indicateurs de performances financières, gage de solidité et d'excellence. RMA, l'assureur innovant

RMA a investi dans le digital en mettant l'innovation au coeur de ses préoccupations. Réitérant ainsi sa primauté historique sur les innovations secteurs, tant sur les offres que sur les services, et sur tous canaux.

RMA entend donc faire de la digitalisation un enjeu de différenciation concurrentielle.

Filiale du groupe FinanceCom, RMA a su s'imposer en figure forte du secteur de l'assurance au Maroc. En 70 années d'existence, RMA s'est forgée une position d'assureur généraliste et s'est érigée en pionnier du secteur de l'assurance, pour protéger les biens et les personnes contre les risques de la vie. Plus de 700 collaborateurs et près de 1300 points de distribution vente, mettent leur expertise, tous les jours, au service de milliers de clients - particuliers, professionnels et entreprises - pour la réalisation de leurs projets d'avenir en toute sérénité.

RMA : UNE FORCE DE PROTECTION AU SERVICE DE L'ENTREPRISE DEPUIS 70 ANS

Avec plus de 25000 « Entreprises » assurées, et un chiffre d'affaires de 2 milliards de DHS en 2016, pour près de 800000 prestations sinistres réglées, RMA conforte son leadership sur le marché de l'assurance « Entreprises » au Maroc.

- Forte de son expertise pointue dans tous les secteurs, et sur les différentes branches du métier de l'assurance, RMA se positionne en tant que pionnier de la couverture des risques, et cela pour tous les secteurs de l'économie marocaine (Energie, Infrastructures, Industries, Bâtiment, Commerce, Services, Distribution, Transports, etc.)

En effet, des solutions globales sont proposées garantissant aux entreprises assurées une protection optimale des biens, des personnes, des responsabilités et des revenus.

Un positionnement fort sur le métier de l'assurance « Entreprises », marqué par une différenciation à travers l'innovation et la qualité des services.

ACCOMPAGNEMENT RMA

Outre les services classiques relatifs au métier de l'assurance « Entreprises », RMA a su développer des services propres et inédits afin de garantir aux entreprises assurées et à leurs employés un accompagnement complet, allant de la prévention à l'assistance. Un parti pris qui conforte le positionnement de leader de RMA dans le domaine de la prise en charge des AT.

PRÉVENTION DES AT :

L'accompagnement technique est l'un des points forts de la Compagnie. Celui-là se décline en une analyse de la sinistralité historique, et une évaluation des risques permettant de dégager les mesures de sécurité indispensables à leur prévention, l'élaboration d'une série de recommandations permettant d'aider l'entreprise à mettre en place des solutions en adéquation avec les exigences de la situation (adaptation des installations et méthodes de travail, mise en place de mesures de protection collective, conseils...). Cet accompagnement se poursuit avec les experts RMA pour des suivis de réalisation et des plans d'action déployables à moindre coût pour l'entreprise.

GESTION DE FLOTTE :

Cette solution, exclusivité RMA, permet de suivre et de gérer efficacement la flotte de véhicules. Elle met à disposition de l'entreprise, un système de télématique embarquée dans chaque véhicule qui permet sa localisation en temps réel, ainsi que l'analyse de comportement du conducteur afin de réduire les risques d'accidents en plus de permettre de suivre la consommation du carburant.

PRISE EN CHARGE DES AT :

RMA est la première compagnie à avoir développé un service de prise en charge et d'accompagnement médical des victimes des accidents fonctionnant 24h/24 et 7j/7, pour une prise en charge de la victime sur son lieu du travail et jusqu'à sa guérison. Un grand nombre de prestataires pour la prise en charge des victimes accidents du travail, sont également mis à la disposition des entreprises.

LES SERVICES DE « PRESTATION MALADIE » :

C'est un autre point fort de la Compagnie. Le délai de traitement des dossiers est l'un des meilleurs sur le marché, et les assurés peuvent **suivre en temps réel**, via la plateforme en ligne, et sur le mobile, les remboursements de leurs dossiers maladies. L'accès au remboursement des frais de santé est également une innovation RMA qui a développé la carte monétique **SIHATCOM**. Les assurés peuvent – en plus des modes classiques de remboursement que sont le chèque et le virement- utiliser cette carte monétique qui permet le retrait en espèces auprès des agences bancaires du royaume, avec la possibilité de régler des achats auprès des commerces affiliés à Visa.

Enfin, RMA propose à ses assurés « Entreprises » une prise en charge de leurs soins de santé hospitalisation à l'étranger et ce, en mettant sur le marché le **PACK SANTE MONDE**, première solution accessible de tiers payant à l'étranger.

Par ailleurs, RMA a lancé depuis 2004 la première AMC à l'AMO puis à la CNOPS, cette offre a été enrichie par plus de 15 offres AMC différentes, adaptées à toutes les entreprises et tous les canaux.

RMA ACCOMPAGNE LES PME PMI DANS LEURS STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT

La PME-PMI est au centre de la stratégie de RMA. Plus qu'un relais de croissance, c'est un élément central de développement économique, social et environnemental du pays. C'est pourquoi la compagnie a conçu et développé plusieurs formules d'assurance destinées à accompagner le chef d'entreprise dans son activité professionnelle. C'est ainsi qu'une offre complète d'assurance spécifique aux Petites et Moyennes Entreprises a été lancée en 2015 par RMA. L'offre inédite et innovante sur le marché comprend une multitude de services, d'avantages et de solutions personnalisées spécialement dédiée aux dirigeants des Petites et Moyennes entreprises, leur permettant de protéger, selon leur besoin, le capital humain et matériel de l'entreprise, la continuité de leur exploitation et les risques juridiques, le tout suivant les garanties qu'ils souhaitent et dans la limite des capitaux qu'ils fixent. Ainsi, s'agissant du risque automobile, l'assurance Flotte Auto PME/PMI permet une couverture optimale de tout le parc véhicule de l'entreprise tant en Responsabilité civile qu'en Garanties Dommages. Au besoin, la protection s'étendra aux marchandises transportées et, dans un souci de prévention, le dirigeant peut contrôler et suivre le comportement des conducteurs du parc automobile au moyen de la solution de géolocalisation qui offre également des services d'accompagnement, tels que la gestion de leurs frais de fonctionnement, la formation des chauffeurs à une conduite responsable, la réduction de leurs factures énergétiques ...

L'offre inclut la protection contre les soucis de santé des employés, les Accidents du travail à des tarifs adaptés ; Et l'épargne retraite afin de préparer un avenir serein aux salariés de l'entreprise.

<p>ABDERRAHIM JANANI Directeur Exécutif Technique</p> 	<p>06 75 10 72 46 a.janani@rmaassurance.com</p>	<p>Formation Actuaire qualifié et certifié de l'institut des actuaires de France - ISUP (Institut de statistique de l'Université de Paris VI) - Paris Ingénieur statisticien - INSEA (Institut National de Statistique et d'Economie appliquée) - Rabat</p> <p>Nombre d'années d'expérience 19 dont 4 à RMA - 7 ans : JWA Actuaires à Paris <i>Cabinet de conseil en Actuarial</i> <i>Poste : Actuaire conseil sénior</i> - 8 ans : CIMR <i>Caisse de retraite</i> <i>Poste : Directeur métier et actuarial</i></p> <p>Domaines de compétences Tarification produit et évaluation des réserves Vie et non Vie - Réassurance - Gestion production et sinistres</p> <p>Langues Arabe - Français - Anglais écrit</p>
---	---	---

LA PRÉVENTION

Préserver et protéger les entreprises contre les risques incendie et les salariés contre les accidents de travail (AT) pouvant survenir dans le cadre de leurs activités est l'une des priorités de RMA.

Grâce à son expertise développée depuis de longues années et dans tous les secteurs, la Compagnie a conçu et mis en place des services destinés à aider les professionnels et chefs d'entreprises dans leur démarche de prévention et de gestion des risques. Le but étant, bien entendu, de maîtriser au mieux ces risques dont les répercussions sont lourdes de conséquences tant pour les salariés que pour l'entreprise. En plus des coûts directs supportés par l'assureur, cette dernière doit supporter de nouvelles charges en cas de survenance de sinistre AT (recrutement d'un nouveau profil, baisse de la productivité, perte de compétitivité, etc.), mais peut voir son existence menacée en cas de survenance de sinistre incendie.

Ainsi, pour réduire les risques, RMA agit d'une part en minimisant les facteurs de survenance de sinistre par des mesures de prévention efficaces mais également en agissant sur la gravité des risques en cas de survenance à travers la mise en place de systèmes de protection pour en réduire les conséquences via des solutions innovantes d'intervention rapide.

L'accompagnement de RMA se décline à travers une démarche rationnelle s'articulant autour de 4 étapes :

- 1 – Analyse des causes des sinistres survenus
- 2- Evaluation des risques sur le terrain
- 3- Plan d'actions et recommandations à l'entreprise pour maîtriser les risques
- 4- Accompagnement et suivi de réalisation

La démarche de prévention mise en place par la Compagnie est totalement offerte pour les entreprises assurées, en faisant bénéficier son portefeuille d'experts métier pour les aider à mieux appréhender les risques inhérents à leur activité.



<p>YASSINE LAHLOU Directeur Général Adjoint des Risques Particuliers et Professionnels et Développement Commercial Réseau</p> <p> ROYALE MAROCAINE D'ASSURANCE</p>		<p>? Formation Ecole Polytechnique Paris - Ecole des Mines de paris</p> <p>? Nombre d'années d'expérience 18 ans dont 11 à RMA (Groupe Rio Tinto - Managem)</p> <p>? Domaines de compétences Commercial - Développement - Organisation</p> <p>? Langues Arabe - Français - Anglais - Italien</p>
<p>? 06 75 38 61 78 ? y.lahlou@rmaassurance.com</p>		

SOLUTION GESTION DE FLOTTE AUTOMOBILE

RMA propose à ses clients disposant de flottes de véhicules la souscription de contrats d'assurance couvrant l'ensemble de leur parc. Ces clients peuvent accéder à une offre complète comportant une panoplie de garanties à la carte au choix du client et avec plusieurs options et modes d'assurance proposés.

Les clients de RMA bénéficient également de prestations d'assistance étendues qui peuvent être personnalisées en fonction des exigences du client.

RMA offre à ses clients plusieurs procédures d'indemnisation et en particulier :

- Auto Hifad Express : procédure d'indemnisation rapide pour les sinistres inférieurs à 20000 dirhams.
- Un réseau de plus de 100 garages conventionnés partout au Maroc pour la prise en charge directe en cas de sinistre.

La solution gestion de flotte de RMA est basée sur une technologie avancée et sécurisée offrant aux entreprises un meilleur suivi, un meilleur contrôle et une maîtrise certaine de leurs coûts en consommation de carburants.

En plus d'un système de géolocalisation extrêmement précis grâce à la technologie GNSS, ce service à valeur ajoutée permet de mieux suivre les indicateurs stratégiques de la flotte, de réduire les coûts de gestion et d'entretien tout en optimisant les coûts d'assurance. La nouvelle technologie permet, en outre, de minimiser les risques de sinistres et d'améliorer la sécurité routière et l'impact écologique des véhicules.

Cette solution offre un suivi personnalisé et de nombreux avantages, tels que :

- Un suivi et un contrôle de la consommation du carburant,
- Une réduction immédiate des frais opérationnels de la flotte (consommation, entretien, pièces de rechange),

- Une analyse réelle du comportement de conduite et une anticipation des accidents,
- Une réduction des accidents et des risques d'accidents de la circulation,
- Une réduction de l'impact sur l'environnement avec une conduite plus rationnelle,
- Une boîte noire pour la notification et la reconstitution d'accidents.
- Une plateforme personnalisable aux besoins du client,
- Un accès sécurisé via smartphone ou par internet, Une application iOS et Android pour un contrôle à tout moment,
- Un tableau de bord paramétrable et personnalisable.

Outre le boîtier télématique, véritable concentré de technologie, la Compagnie offre à la formation des chauffeurs, et la gestion intégrée et avancée des flottes.

Cette solution est développée en partenariat avec STG Maroc, acteur de référence au Maroc en matière de solutions de télématique embarquée avec :

- Plus de 10 000 véhicules équipés au Maroc,
- Plus de 100 personnes dédiées au service client,
- Une présence nationale à travers 8 bureaux de représentation.



RMA

ROYALE
MAROCAINE
D'ASSURANCE

<p>HAKIM NAJIOULLAH Directeur Exécutif Prestations</p> <p> ROYALE MAROCAINE D'ASSURANCE</p>	 <p> 06 60 79 13 33  h.najioullah@rmaassurance.com</p>	<p>Formation EMBA - ISCAE - Casablanca Maroc Diplôme de chirurgie viscérale - Université Claude Bernard - Lyon - France Diplôme de chirurgie coelioscopique - saint Etienne - France Diplôme d'Expertise médico-légale - Lyon - France Diplôme de réparation juridique corporelle - Lyon - France Doctorat en médecine - Université de Casablanca - Maroc</p> <p>Nombre d'années d'expérience 26 dont 14 à RMA Hôpitaux de Lyon et de Valence (France) - Directeur de clinique privée à Safi - Maroc</p> <p>Domaines de compétences Médico-chirurgicales - Assurances et Management</p> <p>Langues Français - Arabe - Anglais (moyen)</p>
---	---	---

RMA AT

la survenue d'un accident de travail met l'employeur dans une situation inconfortable et difficile à gérer. RMA se démarque par son service d'assistance aux victimes des accidents du travail. Ce service d'assistance fonctionne 24h/24 et 7j/7 permettant la prise en charge de la victime sur le lieu du travail jusqu'à son hospitalisation et sa guérison.

La plateforme RMA AT permet une prise en charge rapide de la victime, son évacuation dans les meilleurs délais, son hospitalisation et son suivi médical dans les meilleures conditions.

Le médecin conseil de la Compagnie effectue le suivi de l'état de santé de la victime avec le médecin traitant. C'est ce qui permet de valider tout le processus, d'accélérer l'indemnisation de la victime en cas d'arrêt de travail et de fixer les taux d'incapacité.

Cette dernière démarche, en conformité avec la loi 18-12 relative à la réparation des accidents de travail, permet le renforcement du régime d'indemnisation des victimes, la fluidité d'administration et la rapidité de la procédure de réparation.

La nouvelle loi a également introduit la conciliation comme voie de règlement amiable avant tout recours au tribunal. Dans ce domaine, la RMA se positionne en tant que précurseur ; la Compagnie ayant mis en place dès 2012 un centre de conciliation externe dans lequel le médecin conseil RMA reçoit les victimes pour examen, ensuite les gestionnaires de la Compagnie leur proposent immédiatement des montants d'indemnisation correspondant à leur dossier. Une innovation qui est aujourd'hui exigée par la loi.

La vocation première du métier « Prestations » à RMA est de garantir aux entreprises assurées et à leurs employés un accompagnement complet allant de la prévention à l'assistance. Un parti pris qui conforte le positionnement de leader de RMA dans le domaine de la prise en charge des accidents du travail.

LA SANTÉ CHEZ RMA

RMA fait historiquement partie des plus grands acteurs de l'assurance Santé au Maroc. Le portefeuille de la compagnie compte plus 350 000 familles assurées, soit environ un million de personnes, et plus de 700 000 dossiers de remboursement par an. Sur ce nombre, il existe à peine 1,5% de réclamation, ce qui constitue une véritable performance. À l'heure actuelle, RMA a le meilleur délai de traitement des dossiers maladie sur le marché, ce qui constitue une véritable performance. Cela témoigne de la qualité des services proposés par RMA qui dédie plus d'une centaine de ses collaborateurs à cette branche.

LA CARTE SIHATCOM

L'accès au remboursement des frais de santé est également une innovation RMA qui a développé la carte monétique SIHATCOM. Les assurés peuvent – en plus des modes classiques de remboursement que sont le chèque et le virement- utiliser cette carte monétique qui permet le retrait en espèces auprès des agences bancaires du royaume, avec la possibilité de régler des achats auprès des commerces affiliés à Visa.

Ce service a été primé par MasterCard pour son côté innovant qui allie santé et services financiers.

PACK SANTÉ MONDE

Sur ce segment, RMA se démarque encore. Elle est la première compagnie d'assurances à proposer un service d'hospitalisation et d'évacuation à l'étranger à un prix accessible (à partir de 2000 DH/an/personne, et 600 DH pour les enfants âgés de moins de 21 ans). Cette offre, qui démocratise l'accès des soins à l'international, permet de bénéficier de soins à l'étranger à hauteur de 6 millions de DH.

ASSURANCE MALADIE COMPLÉMENTAIRE

RMA a lancé depuis 2004 la première AMC à l'AMO puis à la CNOPS, cette offre a été enrichie par plus de 15 offres AMC différentes, adaptées à toutes les entreprises et tous les canaux.

L'INNOVATION INSCRITE DANS L'ADN DE LA RELATION CLIENT

Plaçant le client au cœur de sa stratégie, RMA a axé sa politique de proximité autour de l'innovation en anticipant les besoins du marché, RMA a été précurseur dans plusieurs domaines, en créant une rupture avec l'existant :

- 1ère application mobile 2014
- 1er centre de conciliation : 2007
- 1ère solution de télématique embarquée pour les flottes entreprise : 2013
- 1ère solution de télématique embarquée pour les particuliers : malabok
- 1ers espaces santé et épargne en ligne : 2012
- 1ère appli web pour les intermédiaires : 2007
- 1ère MRH en ligne
- 1ère solution de mhealth : 2016

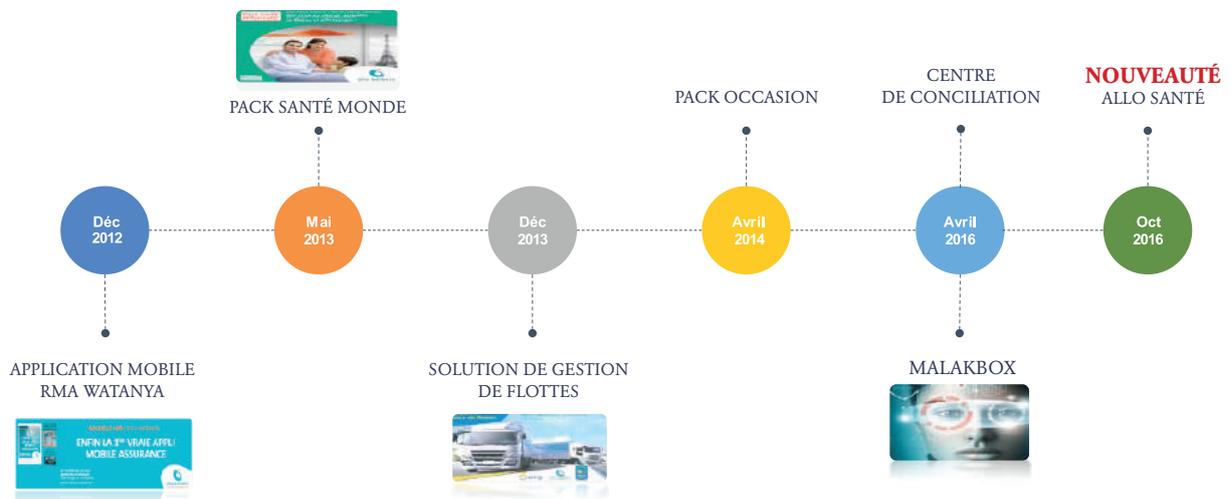


Autant de premières fois qui confortent la position de leader de RMA, la compagnie qui a fait de la technologie un outil d'amélioration du quotidien de ses assurés.

Ce souci d'innovation, inscrit dans l'ADN de RMA, pousse la Compagnie à déployer constamment des efforts pour créer l'assurance de demain. Celle-ci se doit d'être « une assurance en temps réel, disponible, personnalisée, prédictive, intelligente et transparente ». Ces mots de Zouheir Bensaid, CEO de RMA résument parfaitement la préoccupation de la compagnie qui a lancé, l'année dernier, le premier Hackathon, un programme d'émulation créative et d'innovation axé sur l'amélioration de l'expérience client en assurance. La première

édition s'est déroulée les 13 et 14 mai 2017 et a réuni développeurs, étudiants et startupeurs marocains pour 36 heures d'innovation en faveur d'une assurance connectée et prédictive. 3 équipes se sont distinguées lors de cette première édition ; leurs projets contribueront à anticiper les évolutions du marché de l'assurance. Forte du succès de la première édition de ce nouveau programme d'Open Innovation, RMA prépare déjà la prochaine édition Hackathon pour les 6 et 7 janvier 2018, toujours dans la perspective d'élargir le champ des possibles en termes de services, de produits, d'usages et de procédés au service de l'expérience client et d'encourager le tissu entrepreneurial et motiver les jeunes talents à toujours créer.

RMA : INNOVATION EN CONTINUE...





RMA

ROYALE
MAROCAINE
D'ASSURANCE