

# ALLIANZ MAROC

## RAPPORT

### ANNUEL EXERCICE 2016



**Allianz** 



# SOMMAIRE

Sommaire	3
Conseil d'Administration	4
Comités - Management Commissaires aux Comptes	5
A Propos du Groupe ALLIANZ SE	6
Rapport du Conseil d'Administration	11
Secteur des Assurances en 2016	12
Segments	13
Stratégie de Souscription	14
Sinistre	15
Finances	17
Services Généraux	19
Organisation et Systèmes d'Information	20
Audit Interne	21
Risk Management & Contrôle Interne	22
Juridique et Conformité	23
Marketing & Communication	25
Opérations	26
Conventions	27
Perspectives	29
Activités de la Compagnie	30
Attestation	34
Compte de Produits et Charger (CPC)	35
Bilan (BL)	39

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Avant le 03 novembre 2016

La composition du Conseil d'Administration était la suivante :

Berto FISLER, Président - Echéance du mandat.

Dirk DE NIL, Administrateur .

Julian LOPEZ, Administrateur .

Philip VAN VRECKHEM, Administrateur .

## Après le 03 novembre 2016

La composition du Conseil d'Administration est la suivante :



**Jacques Richier**  
**PRÉSIDENT**



**Dirk De Nil**  
**ADMINISTRATEUR**



**Frédéric Baccelli**  
**ADMINISTRATEUR**



**Hicham Raïssi**  
**ADMINISTRATEUR**



**Coenraad Vrolijk**  
**ADMINISTRATEUR**

Jacques Richier, Président - Échéance du mandat : À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2021.

Frédéric Baccelli, Administrateur - Échéance du mandat : À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2021.

Hicham Raïssi, Administrateur - Échéance du mandat : À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2021.

Dirk De Nil, Administrateur - Échéance du mandat : À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2016.

Coenraad Vrolijk, Administrateur - Échéance du mandat : À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2018.

# COMITÉS - MANAGEMENT COMMISSAIRES AUX COMPTES

## Comités

### Avant le 03 novembre 2016

Comité d'Audit

Membres :

- Philip VAN VRECKHEM

Comité Nominations et Compensation

Membres :

- Berto FISLER

- Julian LOPEZ

Comité de Risk Management

Membres :

- Julian LOPEZ.

- Berto FISLER.

- Philip VAN VRECKHEM.

### Après le 03 novembre 2016

Comité d'Audit

Membres :

- Coenraad Vrolijk

- Anuj Agarwal

## Management

La composition du management à la date de l'Assemblée Générale est la suivante :

- Dirk DE NIL

Administrateur Directeur Général

- Ainane ABBOUDI

Souscription

- Nadia BENJELLOUN

Sinistres

- Sanae BENSOUDA

Finance

- Tawfik BENZHA

Secrétaire Général

Juridique et Conformité

- Zineb EDDAYA

Audit Interne

- Amine EL KERNIGHI

Segment Particuliers et Petites Entreprises

- Hind MECHBAL

Organisation et Systèmes d'Information

- Lamy Nassoh

Ressources Humaines

- Mouhssine SAFWANE

Souscription

- Adja Samba

Opérations

Marketing et Communication, ad Interim

- Christian Carles

Segment Moyennes et Grandes Entreprises

## Commissaires aux comptes

### PWC Maroc

35, rue Aziz Bellal - ex Massena, Maârif

20 330 - Casablanca

### Deloitte

288, boulevard Zerktouni

20 000 - Casablanca

# A PROPOS DU GROUPE ALLIANZ SE

## Aperçu du Groupe

Allianz SE et ses filiales (Allianz Group) proposent des produits et des services d'assurance Non Vie, d'assurance Vie/Santé et de gestion d'actifs dans plus de 70 pays, avec des activités particulièrement concentrées en Europe. Le Groupe Allianz assure 86,3 millions de personnes à travers le monde.

Le siège d'Allianz SE, société mère du Groupe Allianz est sis à Munich, en Allemagne. La structure du Groupe Allianz reflète à la fois ses segments d'activité et ses régions géographiques. Les opérations sont organisées autour des produits et des services, en fonction de leur gestion d'un point de vue stratégique :

activités d'assurance, activités de gestion d'actifs et activités corporate et autres. En raison des différences dans la nature des produits, des risques et de l'allocation des capitaux, les activités d'assurance sont divisées en branches : Non-Vie et Vie/Santé. Conformément aux stipulations du Conseil d'Administration, chacune des branches dépend de segments de reporting régionaux. Le Corporate et les autres activités se répartissent entre 3 segments de reporting afin de différencier entre produits, risques et allocation de capitaux. En 2016, le Groupe Allianz comptait 16 segments de reporting.

## Structure du Groupe - Segments d'activité et Segments de reporting

<b>Non-Vie</b>	<b>Vie / Santé</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Pays germaniques et Europe centrale et orientale</li><li>- Europe de l'Ouest et du Sud</li><li>- Moyen-Orient, Afrique, Inde</li><li>- Ibérie et Amérique latine</li><li>- Lignes d'assurances globales et marchés anglo-saxons</li><li>- Asie-Pacifique</li><li>- Allianz Partenaires Internationaux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pays germaniques et Europe centrale et orientale</li><li>- Europe de l'Ouest et du Sud</li><li>- Moyen-Orient, Afrique, Inde</li><li>- Ibérie et Amérique latine</li><li>- Lignes d'assurances globales et marchés anglo-saxons</li><li>- Asie-Pacifique</li><li>- Allianz Partenaires Internationaux</li><li>- Etats-Unis</li></ul>
<b>Gestion d'actifs</b>	<b> Holding et Trésorerie</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Corporate et autres</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Banque</li><li>- Investissements alternatifs</li></ul>

## Activités d'assurance

Nous offrons un large éventail d'assurances dommages et d'assurances Vie/Santé et de produits destinés aux particuliers et aux entreprises.

Pour les assurances dommages, elles incluent l'automobile, l'accident, les risques divers, la Responsabilité Civile Générale, l'assurance voyage et les services d'assistance.

Le segment Vie/Santé offre des solutions d'épargne et d'investissement, en plus de l'assurance Vie et Santé. Allianz est un assureur leader dans les assurances dommages à l'échelle internationale et figure parmi les 5 premiers assureurs Vie et Santé.

Ses principaux marchés (en termes de primes) sont l'Allemagne, la France, l'Italie et les États-Unis. La plupart de ses marchés sont desservis par des filiales locales. Cependant, certains secteurs d'activité - comme Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS), Allianz Worldwide Partners (AWP) and Credit Insurance sont pilotés de façon globale.

### **Gestion d'actifs**

Nos deux grandes entités de gestion de placements, PIMCO et Allianz GI opérant sous Allianz Asset Management (AAM). Nous sommes l'un des plus grands gestionnaires d'actifs au monde. Nos offres couvrent un large éventail d'investissements en actions, obligations et des produits et solutions d'investissement alternatifs.

Nos principaux marchés sont les États-Unis, l'Allemagne, la France, l'Italie, le Royaume-Uni et la région Asie-Pacifique.

### **Corporate et autres**

Les activités de ce segment incluent la gestion et le support des entités du Groupe via les fonctions centrales au niveau de la holding, ainsi que les activités bancaires et les investissements alternatifs.

### **Holding et Trésorerie**

Cette entité gère et soutient les activités du Groupe via la stratégie, les risques financiers d'entreprise, la trésorerie, la finance, le contrôle, la communication, le juridique, les ressources humaines, la technologie ainsi que d'autres fonctions.

### **Banque**

Nos activités bancaires, qui mettent l'accent sur les clients particuliers, soutiennent nos activités d'assurance et complètent les produits que nous offrons en Allemagne, en Italie, en France, aux Pays-Bas et en Bulgarie.

### **Investissements alternatifs**

Fournit des services de gestion des investissements alternatifs à l'échelle mondiale dans le private equity, l'immobilier, les énergies renouvelables et les infrastructures, principalement pour le compte de nos activités d'assurance.



## Présence internationale et Segments d'activité

Présence sur le marché par activité<sup>1</sup>.

### Assurance Europe de l'Est et de l'Ouest, Moyen Orient, Afrique et Inde

#### Europe

■ ■ ■ ■ ■	Italie
■ ■ ■ ■ ■	Grèce
■ ■ ■ ■ ■	Turquie
■ ■ ■ ■ ■	France
■ ■ ■ ■ ■	Belgique
■ ■ ■ ■ ■	Pays-Bas
■ ■ ■ ■ ■	Luxembourg

#### Moyen orient et Afrique du Nord

■ ■ ■ ■ ■	Egypte
■ ■ ■ ■ ■	Liban
■ ■ ■ ■ ■	Arabie Saoudite

#### Afrique

■ ■ ■ ■ ■	Bénin
■ ■ ■ ■ ■	Burkina Faso
■ ■ ■ ■ ■	Cameroun
■ ■ ■ ■ ■	Afrique Centrale
■ ■ ■ ■ ■	Congo Brazzaville
■ ■ ■ ■ ■	Ghana
■ ■ ■ ■ ■	Côte d'Ivoire
■ ■ ■ ■ ■	Kenya
■ ■ ■ ■ ■	Madagascar
■ ■ ■ ■ ■	Mali
■ ■ ■ ■ ■	Maroc
■ ■ ■ ■ ■	Sénégal
■ ■ ■ ■ ■	Togo
■ ■ ■ ■ ■	Inde

### Assurance Europe de l'Est et de l'Ouest, Moyen Orient, Afrique et Inde

#### Ibérie

■ ■ ■ ■ ■	Espagne
■ ■ ■ ■ ■	Portugal

#### Amérique Latine

■ ■ ■ ■ ■	Argentine
■ ■ ■ ■ ■	Brésil
■ ■ ■ ■ ■	Colombie
■ ■ ■ ■ ■	Mexique

### Assurance Europe de l'Est et de l'Ouest, Moyen Orient, Afrique et Inde

#### Pays germaniques

■ ■ ■ ■ ■	Allemagne 2
■ ■ ■ ■ ■	Autriche
■ ■ ■ ■ ■	Suisse

#### Europe Centrale et de l'Est

■ ■ ■ ■ ■	Bulgarie
■ ■ ■ ■ ■	Croatie
■ ■ ■ ■ ■	République Tchèque
■ ■ ■ ■ ■	Hongrie
■ ■ ■ ■ ■	Pologne
■ ■ ■ ■ ■	Roumanie
■ ■ ■ ■ ■	Slovaquie

### Assurance Vie Etats-Unis

#### Etats-Unis

#### Lignes d'assurances globales et marchés anglo-saxons

■ ■ ■ ■ ■	Royaume Uni
■ ■ ■ ■ ■	Australie
■ ■ ■ ■ ■	Irlande
■ ■ ■ ■ ■	Allianz Global Corporate and Speciality Assurance Crédit
■ ■ ■ ■ ■	Réassurance
■ ■ ■ ■ ■	Russie
■ ■ ■ ■ ■	Ukraine

#### Allianz Worldwide Partners

#### Allianz Worldwide Partners

#### Assurance Asie Pacifique

■ ■ ■ ■ ■	Brunel 3
■ ■ ■ ■ ■	Chine
■ ■ ■ ■ ■	Hong Kong 3
■ ■ ■ ■ ■	Indonésie
■ ■ ■ ■ ■	Japon 3
■ ■ ■ ■ ■	Laos
■ ■ ■ ■ ■	Malaisie
■ ■ ■ ■ ■	Pakistan
■ ■ ■ ■ ■	Philippines
■ ■ ■ ■ ■	Singapour 3
■ ■ ■ ■ ■	Sri Lanka
■ ■ ■ ■ ■	Taiwan
■ ■ ■ ■ ■	Thaïlande

### Assurance Europe de l'Est et de l'Ouest, Moyen Orient, Afrique et Inde

#### Amérique du Nord et Latine

■ ■ ■ ■ ■	Etats-Unis
■ ■ ■ ■ ■	Canada
■ ■ ■ ■ ■	Brésil

#### Europe

■ ■ ■ ■ ■	Allemagne
■ ■ ■ ■ ■	France
■ ■ ■ ■ ■	Italie
■ ■ ■ ■ ■	Irlande
■ ■ ■ ■ ■	Luxembourg
■ ■ ■ ■ ■	Espagne
■ ■ ■ ■ ■	Suisse
■ ■ ■ ■ ■	Belgique
■ ■ ■ ■ ■	Pays Bas
■ ■ ■ ■ ■	Royaume Uni
■ ■ ■ ■ ■	Suède

#### Asie Pacifique

■ ■ ■ ■ ■	Japon
■ ■ ■ ■ ■	Hong Kong
■ ■ ■ ■ ■	Taiwan
■ ■ ■ ■ ■	Singapour
■ ■ ■ ■ ■	Corée du Sud 4
■ ■ ■ ■ ■	Chine
■ ■ ■ ■ ■	Autriche

■ IARD ■ Vie/Santé ■ Banque ■ Gestion des actifs pour les particuliers

■ Gestion des actifs Corporate

1 - Cet aperçu est basé sur notre structure organisationnelle en place au 31 décembre 2016

2- Oldenburgische Landesbank AG en Allemagne est classifié comme "retenu à la vente"

3- Les activités IARD appartiennent à AGCS

4- Classifié comme "retenu à la vente"

## Conseil d'administration et structure organisationnelle

Allianz SE dispose d'une structure de Conseil par division basée sur des responsabilités fonctionnelles et business. Les divisions liées aux activités business représentent nos segments d'assurance IARD, accidents, Vie / Santé, gestion d'actifs et Corporate et autres. En 2016, elles ont été supervisées par cinq membres du Conseil d'Administration. Les quatre divisions restantes (à savoir, la Présidence du Conseil d'Administration, Gestion d'actifs, Finance, Investissements et Opérations) se concentrent sur les fonctions du Groupe, ainsi que sur les responsabilités liées aux activités.

## Notre approche RSE

En tant que société de services financiers internationaux, nous pensons qu'il est essentiel que notre croissance soit à la fois durable et rentable. Nous souhaitons créer une valeur à long terme en intégrant stratégiquement la durabilité dans notre cœur de métier et en permettant à nos clients de faire face aux défis de demain.

Cela nous oblige à adapter continuellement notre stratégie aux besoins de nos parties prenantes et de nos partenaires, aux problématiques de durabilité les plus importantes et aux activités et initiatives nationales et internationales en matière de durabilité afin de respecter nos engagements globaux dans le cadre des objectifs de développement durable faisant partie du programme des Nations Unies. Notre stratégie de responsabilité d'entreprise contribue à notre "Renewal Agenda" et se focalise sur les problématiques les plus importantes :

- Économie faible en carbone : Soutenir l'énergie renouvelable et la décarbonisation grâce à nos investissements et fournir des solutions d'assurance-vie verte réduisant notre empreinte environnementale.
- L'inclusion sociale : soutenir l'inclusion sociale des enfants et des jeunes grâce à notre programme "Future Generations", développer des solutions pour nos clients dans les marchés émergents et promouvoir la diversité et le bien-être parmi nos employés.
- Intégrité des entreprises : intégrer l'environnement, la société et la gouvernance auprès de nos entreprises d'investissement et d'assurance, construire la confiance à travers la transparence, la vente responsable et la confidentialité des données.

En 2016, nous avons interrogé plus de 6 000 parties-prenantes pour identifier les problématiques de durabilité les plus importantes et évaluer la pertinence des solutions que nous proposons.

Les résultats montrent que les grandes tendances et les risques auxquels Allianz fait face sont le changement climatique et environnemental, la sécurité des clients individuels, la numérisation, les changements sociétaux et la crise financière.

Nous continuerons à intégrer les points de vue de nos parties prenantes dans notre stratégie de durabilité et notre approche de reporting.

## Récapitulatif des résultats 2016

Chiffres clés <sup>1</sup>				
		2016	2015	Delta
Total revenus <sup>2</sup>	€ MN	122 416	125 190	(2,774)
Profit d'exploitation <sup>3</sup>	€ MN	10 833	10 735	98
Résultat net <sup>3</sup>	€ MN	7 250	6 987	263
Dont attribuable aux actionnaires	€ MN	6 883	6 616	267
Ratio de capitalisation Solvency II <sup>4,5,6</sup>	%	218	200	18%-p
Rendement des fonds propres <sup>7</sup>	%	12,0	12,5	(0,55)%-p
Bénéfice par action	€	15,14	14,56	0,58
Bénéfice dilué par action	€	15,00	14,55	0,45

1 - Pour plus d'informations sur les Résultats du groupe Allianz, veuillez nous solliciter en adressant un email à [allianz.maroc@allianz.com](mailto:allianz.maroc@allianz.com)

2 - Comprendent les primes brutes statutaires émises en dommages et en Vie/Maladie, les revenus issus de la gestion des actifs ainsi que les revenus totaux de nos segments Corporate et autres (Banking).

3 - Le Groupe Allianz utilise le bénéfice d'exploitation et le résultat net comme indicateurs financiers clés pour évaluer la performance de ses segments d'activité et celle du Groupe dans son ensemble.

4 - Chiffres au 31 décembre.

5 - Le changement du traitement de la taxe réglementaire en Allemagne pour la branche Vie a réduit notre ratio de capitalisation Solvency II de 200% à 196% au 1er janvier 2016.

6 - Ratio qui calcule le résultat net attribuable aux actionnaires par rapport au rendement moyen des capitaux propres, à l'exclusion des plus et moins-values latentes sur les obligations et déduction faite du « Shadow Accounting ».

## Évaluation des résultats 2016

Nos revenus totaux ont diminué de 2,2% en 2016 lors de l'exercice précédent, soit une baisse de 0,8% sur une base interne<sup>8</sup> par rapport à 2015. Une grande partie de cette diminution est attribuable à notre secteur d'activité Vie / Maladie, où nous avons poursuivi notre réorientation vers les secteurs d'activité ciblés.

La baisse des autres charges nettes et des commissions est principalement due à un niveau plus bas des actifs gérés par les tiers, ainsi que la baisse des rendements de notre activité Gestion d'actifs, ont également contribué à cette diminution. Notre activité d'assurance Dommages a connu une croissance interne des primes, provenant principalement de la Turquie, de l'Allemagne et de Allianz Worldwide Partners.

Notre résultat de placements a augmenté de 692 millions d'euros pour atteindre 25 125 millions d'euros, principalement en raison des gains de change et des produits financiers dérivés.

ces derniers étant utilisés pour se prémunir face aux fluctuations des capitaux et des devises étrangères ainsi que pour gérer la durée et les autres expositions liées aux taux d'intérêt.

Cet effet a été absorbé par la baisse des intérêts et des revenus assimilés, entraînée par la faiblesse des taux d'intérêt.

Notre bénéfice d'exploitation a avoisiné la borne supérieure de notre objectif de 2016 en augmentation de 0,9% par rapport à 2015. Le résultat d'exploitation de notre activité Vie/Maladie a enregistré une augmentation, principalement en raison d'une marge d'investissement plus élevée aux États-Unis ainsi que des effets "DAC Unlocking" en France. Le résultat d'exploitation de l'activité Corporate et autres a également connu une amélioration, principalement en raison des coûts de retraite plus bas. Le bénéfice d'exploitation généré par activité d'assurance IARD a connu un recul, reflétant l'impact de la baisse des taux d'intérêt sur notre résultat de placements.

Au niveau de notre activité de gestion d'actifs, la réduction des charges opérationnelles n'a pu compenser que partiellement la baisse des revenus d'exploitation. Il en résulte une baisse du bénéfice d'exploitation.

Notre résultat hors exploitation s'est stabilisé à une perte de 541 M €, avec un nombre d'effets de compensation. D'une part, nous avons enregistré des dépréciations (nettes), en partie en raison des pertes de valeur sur nos activités Vie/Maladie en Corée du Sud ainsi qu'en raison de la classification de Oldenburgische Landesbank AG9 comme destinée à la vente à fin 2016. En outre, le résultat négatif que l'activité sud-coréenne Vie/Maladie a généré jusqu'à sa vente au quatrième trimestre 2016 a été considéré comme hors exploitation, étant donné que cette activité ne fait plus partie du cœur de métier du groupe Allianz.

Les impôts sur les bénéfices ont diminué de 167 millions d'euros à 3 042 millions d'euros, principalement en raison de la hausse des revenus exonérés d'impôt. Le taux d'imposition effectif a diminué à 29,6% (contre 31,5% en 2015).

L'augmentation de notre résultat net est attribuable à la hausse du résultat d'exploitation et à la baisse du taux d'imposition effectif.

Nos capitaux propres ont augmenté de 4,2 milliards d'euros à 67,3 milliards d'euros.

Au cours de la même période, notre ratio de capitalisation Solvency II s'est renforcé de 200% à 218%.

8 - La croissance interne totale des revenus exclut les effets de la conversion des devises étrangères et des acquisitions et cessions.

## Rapport du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale Ordinaire du 23 Juin 2017

### **Messieurs les Actionnaires,**

Nous vous avons réuni en Assemblée Générale Ordinaire conformément à la loi et aux statuts pour vous présenter l'activité de votre société durant l'exercice clos le 31 décembre 2016, vous informer des résultats de cette activité et soumettre à votre approbation le bilan et les états de synthèse dudit exercice qui sont joints au présent rapport.

Les convocations prescrites par la loi vous ont été régulièrement adressées et tous les documents et pièces prévus par la réglementation en vigueur ont été tenus à votre disposition dans les délais impartis.

Nos Commissaires aux Comptes vous donneront, dans leurs rapports, toutes les informations quant à la régularité des états de synthèse qui vous sont présentés.

De notre côté, nous sommes à votre disposition pour vous donner toutes précisions et tous renseignements complémentaires qui pourraient vous paraître opportuns.

Au cours de cette assemblée, vous aurez notamment à approuver les états de synthèse de l'exercice 2016, à affecter le résultat et s'il y a lieu à donner quitus de leur gestion aux membres du Conseil d'Administration.

Conformément à la loi, nous vous donnons ci-après différentes informations concernant les faits qui ont marqué le secteur des assurances au cours de l'exercice ainsi que les activités de la société.

Pour le Conseil d'Administration

Jacques Richier  
Président

À fin 2016, les primes émises par le secteur des assurances ont connu une progression de 15,4% pour s'établir à 35,1 milliards de dirhams.

La branche Non Vie demeure prédominante et s'accapare 59,3% du chiffre d'affaires du secteur avec un volume de 20,6 MMDH. Ce dernier est en hausse de +4,7% par rapport à 2015.

La croissance de cette branche est principalement portée par la hausse des primes automobile de 4,6% pour atteindre 9,95 MMDH. Il est à noter que ce chiffre constitue 48,3% des primes globales émises. Les primes relatives aux accidents corporels et aux accident du travail ont également connu une évolution de 5,9% et de 4% respectivement.

L'assurance vie et capitalisation a connu une accélération de sa dynamique de croissance.

En effet, la branche a connu une appréciation de +35,4% pour s'établir à 14,3 MMD.

### Faits marquants

- Déploiement de la Circulaire sur le recouvrement des primes d'assurance automobile.
- Déploiement de la loi sur les événements catastrophiques suite à la publication de la loi correspondante avec un régime assurantiel et un régime allocataire.
- Déploiement de la loi sur la TRC et RCD à travers un arsenal réglementaire (décrets, arrêtés et conditions générales-type).
- Dématérialisation des flux d'information générés par la Convention d'Indemnisation Directe.
- Dématérialisation des flux de co-assurance : Projet finalisé avec un déploiement effectif de l'extranet pour l'IARD (travaux pour la branche maritime en cours).
- Démarrage des activités des instances de l'ACAPS : après la nomination du Président, désignation des membres représentant la profession dans les deux commissions, de régulation et de discipline.
- Participation de la FMSAR à la COP22 via l'organisation d'une conférence sous le thème : « Changements climatiques : Rôle et enjeux pour l'industrie de l'assurance ».
- Organisation des Rendez-vous de Casablanca de l'assurance autour du thème : « Réinventer l'expérience client à l'ère du digital ».
- Organisation de l'Assemblée de l'Organisation Africaine des Assurances (OAA) et obtention de la présidence pour une année par le Maroc.



# SEGMENTS

## Segment Moyennes et Grandes Entreprises

Le segment a connu plusieurs faits marquants en 2016 :

- Lancement d'une nouvelle offre Groupe Maladie annoncée aux courtiers partenaires lors de la soirée annuelle de renouvellement.
  - Finalisation du projet de segmentation du portefeuille de client qui a permis au Segment d'améliorer sa connaissance des besoins de ses clients commerciaux et de mettre en place une politique davantage orientée clients via la proposition d'offres adaptées et sur mesure.
  - Pilotage de réunions interdépartementales visant à fluidifier les processus de collaboration, toujours dans une optique de mieux servir les clients et assurer leur satisfaction.
- Malgré le fait que l'année 2016 ait été marquée par le processus d'évaluation, le segment a réussi à retenir l'ensemble des clients en portefeuille avec 0 départ et même à améliorer le taux de rétention.

## Segment Particuliers et Petites Entreprises

Plusieurs événements ont ponctué l'année 2016 pour le segment des Particuliers et des Petites Entreprises. Voici les plus importants :

### Efficacité commerciale

- Revue de la segmentation des Agents Généraux.
- Poursuite du déploiement du programme d'amélioration de la performance commerciale par la formation d'Agents Généraux et leurs collaborateurs dans les trois régions.
- Cycle de formation au profit des Agents et leurs collaborateurs durant l'année 2016.

### Offre produit

- Poursuite de la délégation de produits destinés aux particuliers et aux petites entreprises au niveau de la plateforme Mon Agence.
- Lancement d'un produit Accident.

### Actions commerciales

- Campagne de rétention ayant permis à nos Agents d'améliorer sensiblement le taux de rétention de leurs clients.
- Journées Portes Ouvertes organisées avec les Agents Généraux avec l'automobile comme produit d'appel.
- Signature de nombreuses conventions et leur animation : Hôpitaux, magistrats, hôtellerie, pharmaciens, transporteurs etc.

### Stratégie commerciale

- Extension de la collaboration à plusieurs courtiers.
- Mise en place d'une stratégie de développement commercial direct auprès des clients existants et des prospects.

### Bancassurance

- Signature d'un partenariat avec la banque populaire.
- Lancement d'une assurance multirisques professionnelle pour les clients la banque populaire.
- Participation à de nombreux Salons professionnels (ORL, Dentistes, etc.) .

### Incentive 2016

Deux voyages ont été organisés en faveur des Agents les plus performants.

- Voyage 1 : Canada
- Voyage 2 : Iles Canaries.

### TASAM

Communication régulière à destination du réseau pour le sensibiliser aux évolutions du système.

### Recouvrement

Suite à la mise en vigueur de la circulaire relative au paiement des primes automobile, le Segment a opéré les actions suivantes :

- Revue des process et des systèmes d'information pour s'adapter aux dispositions de ladite circulaire.
- Mise en place de protocoles pour le traitement du passif pour 100% des Agents Généraux.

## STRATÉGIE DE SOUSCRIPTION

La fonction Stratégie de Souscription a accompli les projets suivants en 2016 :

- Amélioration de notre offre Automobile : Développement de notre offre produit en intégrant certaines garanties et en adaptant nos tarifs aux besoins de segments de clientèle. Cette offre vise à fidéliser les meilleurs conducteurs et à recruter les meilleurs profils.
- Lancement du produit Himayati offrant une couverture individuelle accident et hospitalisation.
- Lancement d'une panoplie de services innovants en rapport avec l'assurance Maladie : Second avis médical, tiers payant, etc..., en plus d'une revue générale de notre offre produit classique DIM.
- Risk Engineering : Achèvement du projet REDS portant sur l'accumulation de valeurs en incendie et catastrophes naturelles.
- Re-Underwriting : Assainissement du portefeuille IRD basé sur la rentabilité afin d'améliorer les fondamentaux des branches à fortes sinistralités.



En vue de renforcer son environnement de contrôle et répondre aux exigences de ses clients et de ses partenaires, Allianz Maroc a lancé plusieurs initiatives Sinistre en 2016 :

## Excellence opérationnelle

L'année 2016 a été marquée par une analyse approfondie de nos process et procédures, 3 ans après la mise en place du projet claims excellence. L'objectif de cette analyse est de déceler les opportunités de perfectionnement et de simplification des process Sinistre dans le but d'améliorer l'expérience client. Cette analyse a permis d'identifier des opportunités qui se sont traduites par l'implémentation de plusieurs initiatives :

- Ultra-rapide : Un concept révolutionnaire a été élaboré permettant à l'assuré de recevoir une offre de règlement sur le lieu de l'accident.
- Transaction : une nouvelle procédure a été mise en place se basant sur une approche proactive envers les victimes d'accident de travail et automobile.
- La finalisation de l'implémentation de l'utilisation de TASAM par toutes les parties prenantes, à savoir, intermédiaires et experts.
- Renforcement de la satisfaction client à travers notre centre Allianz Taawid Auto par la mise en place d'appels systématiques vers tous les détracteurs après l'enquête TNPS . À noter que les résultats de cette dernière montrent un niveau élevé de satisfaction envers le service.
- Mise en place de l'assistance en cas d'AT déployée auprès de la plus grande majorité de nos clients.

## Services innovants au client

Pour positionner Allianz Maroc en tant que pionnier sur le marché en matière de qualité de service client, le Département Sinistre a mis en place des services à forte valeur ajoutée, notamment en assurance maladie. Voici des exemples :

- Mise en place du système du tiers payant qui permet à nos assurés de bénéficier de prestations médicales sans avance de fond.
- Développement d'un service innovant pour tous nos adhérents afin de les faire bénéficier d'un second avis médical à travers l'accès à une équipe de médecins experts internationaux.

## Inventaire

Pour une gestion efficace des sinistres et une meilleure mise à jour des réserves, un inventaire a été mis en place par la Direction Sinistre à partir de janvier 2016, avec un suivi étalé sur toute l'année, de manière hebdomadaire pour évaluer la performance des gestionnaires par rapport aux cibles planifiées.

Les objectifs principaux de cet inventaire sont :

- Assurer une meilleure réactivité de traitement des dossiers.
  - Assurer une meilleure réactivité en terme de règlement des prestataires.
  - Avoir un niveau de réserves mis à jour par rapport aux documents disponibles.
  - Accroître le taux de clôture des dossiers sinistres.
- À fin décembre 2016, le taux d'achèvement de l'inventaire atteint était de 94%.

## Gestion des Prestataires

L'année 2016 a connu l'implémentation de la stratégie Vendor Management, plusieurs actions ont été mises pour assurer un service de qualité à nos assurés :

- Élargissement et optimisation de notre réseau d'experts.
- Analyse de la situation actuelle de la répartition de nos avocats conseil et l'identification du mode opératoire cible.
- L'expansion de notre réseau des cliniques conventionnées basée sur une approche de proximité avec

nos assurés dans le cadre de l'assurance accident de travail.

- L'expansion de notre réseau de médecins spécialistes, généralistes, dentistes, opticiens et centres de dialyse et de radiologie dans les villes les plus importantes.
- La mise en place d'une procédure de gestion avec nos garages conventionnés pour fluidifier les échanges et accélérer les accords de prise en charge.
- Enrichir et renforcer le contrôle des indicateurs de performance de nos prestataires.

### Contrôle de la Fraude

Le département sinistre continue ses efforts dans la lutte contre la fraude par :

- La fluidification des échanges entre le responsable de fraude et les gestionnaires sinistre en matière de détection et de communication des cas douteux.
- Le suivi rigoureux des indicateurs fraude sur une base mensuelle.
- La communication des cas de fraudes avérés aux différentes parties prenantes afin de mettre en œuvre les actions nécessaires.

### Communication

Être à l'écoute de nos assurés et de nos intermédiaires a constitué un pilier de notre stratégie Sinistre en 2016. Plusieurs actions ont été entreprises :

- Organisation de réunions périodiques avec nos intermédiaires et nos assurés pour déceler les problématiques et trouver des solutions concrètes.
- Communication systématique de tous les changements de procédures à nos intermédiaires
- Présence aux différents événements organisés par les Segments.

### Gestion des Recours

Un projet important a été implémenté en 2016, en l'occurrence la procédure de gestion des épaves automobiles. Cette nouvelle procédure vise à assurer :

- Une transparence totale dans la gestion des appels d'offre à travers l'ouverture des plis par une commission dédiée.
- Une optimisation des délais de traitement par la fixation de dates limites de soumission et de l'accomplissement des formalités d'achat de l'épave.
- Un suivi rapproché des incidents de désistement et la mise en œuvre des mesures nécessaires.



L'année 2016 a été ponctuée par plusieurs événements marquants. Le plus important a été la cession de Zurich Assurances Maroc au groupe Allianz SE en Novembre 2016.

Dans le cadre de cette cession, plusieurs actions ont été entreprises pour assurer la conformité de nos méthodes de travail à celles du nouveau Groupe de référence. Ces actions s'articulent autour des thèmes suivants :

- Déploiement d'un nouveau système comptable assurant plus de fonctionnalités.
- Refonte de l'ensemble des Reportings en adaptation aux exigences du Groupe.
- Rebranding de l'ensemble des documents de travail.

Par ailleurs, le Pôle Finances a continué à assurer son rôle de partenaire du business, à travers l'ensemble de ses fonctions, en aidant à la gestion quotidienne et au pilotage des décisions opérationnelles et stratégiques.

## **Finance Accounting & Reporting (FAR)**

En 2016, la principale mission de la Fonction FAR a été d'accompagner le processus d'évaluation ayant mené à la cession de la Compagnie, en apportant tous les éléments de réponse nécessaires à la prise de décision.

En 2017, cette fonction devra veiller à implémenter les différents projets identifiés dans le cadre de l'intégration au Groupe Allianz à savoir :

- L'implémentation du nouveau système comptable SAP.
- L'adaptation du Reporting comptable au format Groupe.
- L'automatisation des processus FAR.
- Le renforcement de l'environnement de Contrôle Interne.

## **Réassurance**

Le Plan de réassurance 2016 s'inscrit dans la continuité de celui établi en 2015, tout en prenant en compte l'évolution des données relatives à la structure de notre portefeuille, à notre compréhension des besoins de nos clients en matière de couverture des risques, aux résultats des traités ainsi qu'à l'évolution de notre structure de capital.

## **Placements**

Bien que l'année 2016 ait été une année de transition pour la Compagnie, l'équipe Placements est restée concentrée sur sa mission qui consiste à générer des rendements ajustés aux risques supérieurs aux engagements.

En effet, soutenue par le Comité des Placements, l'équipe a réussi à anticiper dès le début de l'année les évolutions des différents compartiments des marchés financiers. Ceci s'est traduit par des résultats remarquables, que ce soit sur le plan économique ou au niveau des résultats comptables de l'exercice.

## **Planning & Performance Management (PPM)**

Dans la continuité du projet visant le passage d'une vision par Canal de distribution à un pilotage par Segment de clientèle, cette entité entamera le dernier cap de consolidation de sa vision Segment en 2017 à travers l'établissement d'un reporting de suivi de la performance basé sur cette nouvelle segmentation.

## **Recouvrement**

L'année passée a été marquée par le déploiement de la nouvelle circulaire relative à l'encaissement des primes et au paiement des sinistres. Entrée en vigueur le 1er Avril 2016, cette circulaire institue un cadre conventionnel régissant la relation entre intermédiaires et compagnies d'assurance et de réassurance. Parmi les principaux changements apportés par cette circulaire :

- Généralisation des conventions de collaboration aussi bien aux Agents qu'aux Courtiers.
- Standardisation des pratiques de règlement des primes.
- Instauration de nouveaux moyens de règlement des assurances Automobile.

En 2017, cette entité va implémenter les actions identifiées dans le cadre de la nouvelle circulaire en mettant en place, entre autres, de nouveaux modes de paiement.

### **Actuariat Reserving**

Suite à l'acquisition de la Compagnie par Allianz SE, la fonction Actuariat reserving gérée depuis 3 années par le centre d'excellence du Groupe Zurich situé à Londres, a été rapatriée au Maroc en Novembre 2016. L'objectif de cette cellule en 2017 sera de s'aligner sur les meilleures pratiques du Groupe Allianz et d'améliorer la qualité des données analytiques nécessaires au suivi de la sinistralité et à l'estimation des réserves et de l'ALM.

### **Gestion des projets Finance**

Cette structure est née en 2012 pour accompagner la transformation opérationnelle et pour assurer la coordination des projets Finance avec les autres départements de la Compagnie. La principale mission de cette cellule en 2016 a été d'accompagner les équipes Finance dans le cadre du déploiement du projet de la nouvelle vision Segment.



# SERVICES GÉNÉRAUX

Les Services Généraux continuent à donner leur support en fournissant différents services à toutes les entités de la Compagnie en vue de leur permettre de réaliser leurs objectifs.

## Real Estate

L'année 2016 a été marquée par le 1er renouvellement du contrat du locataire à l'étage dans l'immeuble du siège de la Compagnie après l'achèvement de la 1ère période de 6 ans.

Le renouvellement du contrat de bail s'est effectué sur un étage et pour une nouvelle période ferme de 3 ans.

## Facility Management

- La maintenance des locaux s'est effectuée dans le respect du planning préventif annuel.
- Des interventions correctives sans incident majeur ont été également ordonnées en réponse à des actions préventives sur certaines installations en fin de vie ou des redressements à certaines anomalies déclarées.
- L'amélioration principale a été apportée au niveau de la climatisation par le remplacement des bouches de soufflage ordinaires par des nouvelles bouches orientales. Le but de ce changement est de permettre aux collaborateurs d'orienter le flux d'air dans le sens désiré qui leur confèrera plus de confort dans leur espace de travail.

## Achats

- Édition de la nouvelle version de la procédure des achats.
- Nombre important d'appels d'offres et de consultations liés aux projets du rebranding.
- Évaluation en cours pour remplacer l'application actuelle des achats par un nouveau système en révision de l'extinction de l'outil de messagerie Lotus.

## Hygiène et Sécurité

- L'année est terminée sans aucun accident dans l'enceinte du building.
- Un test d'évacuation inopiné a été effectué dans les locaux de la Compagnie.  
La participation du personnel a atteint 100% avec un temps d'évacuation total de 5 min 30 sec.

## Logistique

Accompagnement du Segment Particuliers et Petites Entreprises dans l'organisation de 2 voyages Incentives à l'étranger au profit des Agents Généraux.

## Rebranding

Les services généraux ont participé à différents projets liés au rebranding :

- Revue de la charte de la signalétique du réseau d'agences et du building, préparation des cahiers des charges et déploiement de la nouvelle signalétique réseau.
- Rebranding des préimprimés gérés au niveau du stock interne et des cartes de visite.
- Cachets.

Le rachat de notre Compagnie par le Groupe Allianz a nécessité la mise en place d'importants chantiers.

## Séparation des systèmes et Infrastructure Informatique

2016 a connu une activité importante relative à la séparation des systèmes et infrastructure informatique de ceux de Zurich et au lancement du chantier d'intégration avec le Groupe Allianz.

La séparation de l'infrastructure de notre Compagnie de celle du Groupe Zurich, l'arrêt de l'utilisation de certains outils fournis par notre ancien Groupe de référence et leur remplacement par des outils locaux, ont été effectifs dès fin octobre sans perturbation du fonctionnement opérationnel de la Compagnie.

La deuxième phase en terme d'intégration a été celle de la préparation au basculement de la marque Zurich à Allianz, et notamment le lancement des chantiers suivants (ayant été concrétisés en janvier 2017) :

- Basculement de la messagerie Zurich.com vers Allianz.com et la migration des utilisateurs de Lotus Notes vers Outlook.
- Migration du site internet de la Compagnie vers www.allianz.ma.
- Basculement de l'intranet sur la plateforme Groupe.
- Changement de marque sur tous les systèmes informatiques.

## Autre projets importants

- Mise en place de dispositions relatives à la nouvelle circulaire de paiement des primes automobile sur tous les systèmes IT concernés ainsi que le changement des procédures pour s'adapter à cette nouvelle circulaire.
- Lancement de produits sur les systèmes IT de vente et de production : Himayati, plaisance, offre établissements scolaires et Allianz Auto Plus.
- Automatisation du suivi du portefeuille Vente sur Salesforce.com.
- Amélioration de la sécurité informatique des sites d'Allianz Maroc.
- Établissement de la cartographie des procédures de la Compagnie, avec l'état des lieux et l'objectif sur les années à venir.
- Déploiement du guide de l'intermédiaire avec un premier lot de 8 procédures.
- Mise en place du processus interne de priorisation et d'affectation des projets.





Dans un objectif d'amélioration de l'environnement de contrôle de la Compagnie, de maîtrise des risques et de recherche de l'efficacité et de l'efficience, le département Audit Interne a poursuivi sa dynamique au cours de l'année 2016, tant en termes de missions d'audit des processus internes qu'en termes de missions d'inspection effectuées au niveau du réseau Agences.

## **Audit Interne**

Les missions d'audit ont été réalisées conformément au plan annuel approuvé par le Comité d'Audit et aux demandes de la Direction Générale.

Elles ont porté sur plusieurs processus traités au niveau de différentes directions. En chiffres, l'Audit Interne a été mandaté pour l'audit de 10 processus complets et deux "fact find".

Les missions effectuées ont donné lieu à l'élaboration de rapports d'audit présentant des conclusions et des recommandations. Un suivi des actions d'audit est effectué avec une fréquence mensuelle auprès des initiateurs afin de s'assurer de la bonne mise en application des recommandations par l'entité auditée et est communiqué à la Direction Générale par le biais d'un rapport « MCR : Monthly Controls Report ».

## **Inspection des Agences**

Des missions d'inspection ont été effectuées au niveau de 64 Agences de la Compagnie. Après avoir atteint un taux de couverture de 100% du réseau en 2015, le département a lancé une troisième campagne d'inspection en s'appuyant sur une nouvelle stratégie (bi-annuelle) permettant de catégoriser les agences en fonction de quatre critères : le chiffre d'affaires, la situation des impayés, la rentabilité et les opinions des campagnes d'inspection précédentes.

## Comité Risques et Contrôle

Le Comité Risques et Contrôle, important organe de gouvernance d'Allianz Maroc, s'est réuni 4 fois en 2016 (février, mai, septembre et décembre). Il est composé du Directeur Général « CEO », du Risk Manager Local et Régional, du Responsable Local Compliance, du Responsable de l'Audit Interne local, d'un représentant de Groupe Audit et des autres membres management de la Compagnie. Son rôle est d'examiner, d'évaluer les risques de la Compagnie, de définir et de suivre la mise en place d'actions correctives et ce, en vue d'atténuer les principaux risques.

## Analyse des risques des projets

Afin d'identifier à temps et de pallier aux risques importants qui peuvent entraver le succès des principaux projets de la Compagnie, des analyses de risques sont effectuées tout au long de l'avancement des projets. En 2016, la fonction risk management a notamment accompagné les activités de séparation avec Zurich et d'intégration avec Allianz ainsi que le lancement de nouveaux bureaux directs.

## Plan de continuité d'activité - BCM

Dans le but d'assurer la continuité des processus les plus critiques dans les conditions de qualité, de délais et de volumes compatibles avec les engagements de la Compagnie, Allianz Maroc veille à maintenir son plan de continuité d'activité en conditions opérationnelles. L'année 2016 a été celle de l'actualisation et de la précision des plans dans leurs aspects logistiques, humains et informatiques. Cette démarche a permis d'identifier certains écarts par rapport à l'existant et de définir les actions correctives appropriées. En outre, des séances de sensibilisation ont été dispensées aux managers et aux personnes identifiées comme critiques.

## Dispositif de contrôle interne

Un renforcement du dispositif a eu lieu en 2016 :

- Réorganisation et mise en place d'une entité dédiée au contrôle interne et au risk management et ce afin de garantir l'indépendance des contrôleurs et de mutualiser les efforts.
- Augmentation de la fréquence et de l'échantillonnage des principaux risques métier.

Le dispositif de gestion des risques opérationnels et de contrôle interne a été passé en revue dans le cadre de visites régulières effectuées par la commission de contrôle de l'ACAPS qui donne lieu à des recommandations mises en place par la Compagnie pour les améliorations nécessaires.

## Protection des données à caractère personnel

Actualisation et harmonisation des déclarations et autorisations de traitement de données à caractère personnel auprès de la CNDP (Commission Nationale des Données Personnelles) en fonction des nouveaux processus d'Allianz Maroc à la suite de l'acquisition de la Société par le Groupe Allianz SE.

## Politique de conservation des documents

Maîtrise des risques liés à la gestion des documents notamment à travers :

La mise en place d'un inventaire des documents mis à jour périodiquement. Cet inventaire précise également les durées de conservation correspondantes.

Une opération de destruction des dossiers sinistres et bordereaux CNSS obsolètes. Cette opération a permis de libérer un volume important dans les archives.

## Clean Desk – Bureaux rangés

Afin de vérifier et évaluer notre adhérence à la politique Clean Desk, des contrôles trimestriels inopinés de l'ensemble des bureaux de la Société sont effectués. Les résultats sont globalement satisfaisants. Les résultats des contrôles accompagnés de photos des bureaux, sont ensuite communiqués à l'ensemble des collaborateurs avec un rappel des règles à suivre et de nos objectifs, à savoir, maintenir un espace de travail sécurisé et protéger les informations confidentielles.

## Politique des cadeaux

Des campagnes de sensibilisation sont effectuées en début et en fin d'année pour rappeler le processus de déclaration et contrôles des cadeaux reçus ou à offrir, afin de maintenir une transparence et prévenir toute forme de corruption.

## Politique Anti-corruption, lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme et les sanctions économiques et commerciales

Des mesures de vigilance supplémentaires sont observées selon une approche de maîtrise des risques.

Ces mesures sont renforcées par des contrôles trimestriels de conformité:

- Au niveau de la Souscription, une clause contractuelle spécifique aux Sanctions économiques et commerciales est insérée dans les contrats d'assurance pouvant présenter un risque, en particulier dans la branche maritime.
- Au niveau des Sinistres, toutes branches confondues, des mesures de vigilance sont en place quand le paiement est effectué en devise étrangère ou dépasse un montant prédéfini. Des mesures de vigilance sont également en place pour l'ensemble de la branche sinistre maritime.
- Au niveau de la Finance, des vérifications supplémentaires sont menées quand le paiement est effectué en devise étrangère ou dépasse un montant prédéfini.

## GSSS (Global Sanctions Screening Solution) - Système de filtrage vis-à-vis des Sanctions

La Compagnie dispose depuis plusieurs années d'un système de filtrage automatisé quotidien de l'ensemble de nos clients vis-à-vis des principales listes des Sanctions Internationales, au niveau de la Souscription.

Depuis l'acquisition de la Compagnie par le Groupe Allianz SE, nous avons démarré l'implémentation de la solution dite GSSS, qui consiste en un système de filtrage plus large. Ce système offre :

- Un filtrage automatisé de la base Clients au niveau de la Souscription
- Un filtrage automatisé de la base Bénéficiaires de l'indemnisation au niveau des Sinistres
- Un filtrage manuel à la demande par batch (lot) de la base de données des Prestataires et des employés au niveau des Ressources Humaines, de la Finance, et des Achats.
- Une recherche par nom (self-service) à travers un outil disponible pour l'ensemble des collaborateurs sur Intranet.

## **APRP (Allianz Privacy Renewal Program) - Programme de renouvellement de la protection des données**

En prévision du nouveau règlement général sur la protection des données de l'Union Européenne, qui prend effet le 25 mai 2018, Allianz a lancé en 2016 Allianz Privacy Renewal Program (APRP). Allianz Maroc a rejoint ce programme pour évaluer et répondre aux exigences dudit règlement. Plusieurs réunions et ateliers de travail sont en cours à ce sujet.

## **CRS (Compliance Risk Scoping) - Évaluation des risques liés à la Conformité**

Lancement du Compliance Risk Scoping auprès d'Allianz Maroc afin d'évaluer les risques liés à la Conformité et mettre en place un nouveau plan d'action.

## **Formations Ethique et Conformité**

Maintien d'une communication régulière sur l'éthique et les thèmes de Conformité (Compliance) pour l'ensemble des collaborateurs à travers des campagnes de sensibilisation, emails, des messages sur les écrans de veille, posters, agendas et calendriers.

Nous avons lancé en 2016 des formations Conformité en ligne disponibles pour l'ensemble des collaborateurs :

- Code de conduite.
- Clean Desk – Bureaux rangés.
- Protection des données et confidentialité.
- Conservation des documents.
- Anti-Trust et concurrence loyale.
- Anti-corruption.
- Conflits d'intérêts et engagements externes.
- Lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme.
- Sanctions économiques et commerciales.



L'activité du Département a particulièrement été marquée par l'initiation et la gestion des chantiers de rebranding ainsi que par le support aux autres fonctions de la Compagnie dans leurs projets relevant du "business as usual" que du rebranding.

## Lancement de nouvelles offres

Le département a activement participé au développement et au lancement de nouvelles offres sur le marché :

- Allianz Himayati.
- Offre établissements scolaires.
- Offre cafés – restaurants.
- Nouvelle offre maladie Groupe : annoncée lors de la soirée annuelle organisée en l'honneur de nos courtiers à fin 2016, ce lancement a constitué l'un des événements majeurs de l'année.

## Accompagnement de l'opération d'acquisition

Le Département Marketing et Communication a pro-activement accompagné l'opération d'acquisition, et ce, dès les premières étapes :

- Gestion des relations presse.
- Communication auprès des clients, intermédiaires et partenaires.
- Communication interne, notamment par l'instauration de la newsletter bi-mensuelle Marhaba Allianz dont le but était de familiariser les collaborateurs et les Agents à leur nouvel environnement.
- Organisation de la conférence de presse de lancement d'Allianz au Maroc.

## Rebranding

Dès la signature du mémorandum d'accord entre Allianz SE et le Groupe Zurich en juin 2016 pour l'acquisition de la Compagnie, les démarches d'intégration et de rebranding ont été initiées en prévision de la finalisation de l'opération. Les chantiers correspondants ont pris fin en janvier, mais plusieurs projets d'intégration sont toujours en cours.

Voici quelques données concernant le rebranding ou le changement de marque :

- 45 changements de noms de produits.
- 375 documents édités via système modifiés.
- 11 systèmes applicatifs concernés par le rebranding modifiés.
- Plus de 700 documents refaits selon la charte Allianz.
- Plus de 90 documents imprimés.
- Une signalétique siège et agences 100% mises aux couleurs d'Allianz.
- Lancement d'un nouveau site web allianz.ma.
- Plus de 115.000 courriers physiques adressés aux clients.
- Changement de marque répercuté au niveau des systèmes, des documents et des process des partenaires (assistance, bancassurance, etc).
- Sensibilisation de tous les collaborateurs Allianz Maroc à la nouvelle charte et aux règles d'utilisation de la marque.

Les événements et réalisations les plus importantes pour les Opérations en 2016 peuvent être résumés comme suit :

- Mise en place d'un outil permettant de suivre le traitement des instances de la production avec des indicateurs de performance par branche et par gestionnaire.
- Mise en place d'un processus pour assurer la fiabilité des données dès la création client, se basant sur la segmentation existante.
- Élaboration de manuels de gestion de la production pour toutes les branches visant à optimiser les procédures de traitement, à renforcer leur efficacité et à améliorer la qualité de la gestion des dossiers en réduisant au maximum les erreurs ou omissions.
- Implémentation de l'étude de satisfaction NPS au niveau de 4 points de contacts client avec plus de 50% de résultats favorables.
- Mise en place d'un processus de gestion des réclamations piloté par le Centre Relation Client et impliquant tous les départements de la Compagnie pour tous les types d'appelants.
- Mise en place du "Sales Funnel", un outil permettant de suivre les demandes de cotation avec la souscription ayant permis de réduire la durée moyenne de traitement, d'automatiser les tâches chronophage pour assurer ainsi une meilleure gestion au profit des intermédiaires et des clients finaux.
- Mise en place du processus "Ultra-rapide" au niveau de la gestion des sinistres automobiles matériels. Piloté par le Centre Relation Client, ce processus permet au client d'obtenir une offre de remboursement et de récupérer son chèque d'indemnisation en 24H en cas d'acceptation.



# CONVENTIONS

Les conventions réglementées autorisées au cours de l'exercice 2016 sont comme suit :  
Dans le but d'assurer à la Société une transition opérationnelle fluide à l'occasion du changement d'actionnariat, votre Conseil d'Administration a autorisé lors de sa séance du 10 octobre 2016, les conventions ci-après :

**1. Master Termination Agreement entre : la Société, (Zurich Insurance Company Ltd) ZIC et Zurich Insurance Company Ltd (Dubai International Financial Centre Branch).**

Objet : Cette convention précise les conditions de résiliation des accords intragroupe existants entre ZIC et ses affiliés (autres que la Société), d'une part, et la Société, d'autre part.

**2. Transition Services Agreement entre : la Société et ZIC**

Objet : (i) fourniture de divers services techniques par ZIC à la Société postérieurement à la réalisation de la Transaction, afin de lui permettre d'assurer la transition de ses activités et (ii) fourniture par la Société à ZIC de certains services notamment relatifs à la dissolution de sa succursale marocaine, Zurich Délégation pour le Maroc.

**3. Claims Handling Agreement entre : la Société et ZIC**

Objet : détermination des conditions de coopération entre la Société et ZIC dans le cadre de la gestion, postérieurement à la date de réalisation de la Transaction, des sinistres relatifs aux polices émises par la Société et réassurées par ZIC et non comprises dans l'accord de novation.

**4. GCB Master Facultative Reinsurance Agreement et Loss Reserve Deposit Agreement**

Parties : la Société, ZIC, Zurich Insurance PLC, Zurich Australian Insurance Limited, Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, Zurich Insurance Company Ltd (Canadian Branch), Zurich Insurance Company Ltd (Hong Kong Branch), Zurich Insurance (Taiwan) Ltd., American Guarantee and Liability Insurance Company, Steadfast Insurance Company, Zurich Global Ltd et Zurich American Insurance Company.

Objet : détermination des conditions de réassurance par ZIC (et les autres réassureurs) des polices locales émises par la Société dans le cadre de l'activité "Global Corporate Business" du groupe Zurich.

Figure, en annexe à ce contrat, un Loss Reserve Deposit Agreement ayant pour objet le dépôt par ZIC d'un montant équivalent aux réclamations en cas de sinistre.

**5. Contrat de novation relatif aux contrats de réassurance intragroupes 2015 & antérieurs**

Parties : la Société, ZIC et Société Centrale de Réassurance S.A. ("SCR").

Objet : novation par ZIC des contrats de réassurance intragroupes conclus au titre des exercices 2015 & antérieurs entre ZIC et la Société au profit de la SCR.

**6. Contrat de novation relatif aux contrats de réassurance intragroupes 2016**

Parties : la Société, ZIC et la SCR

Objet : novation par ZIC des contrats de réassurance intragroupes conclus au titre de l'exercice 2016 entre ZIC et la Société au profit de la SCR.

**7. Service Level Agreement to handle IPZ run-off business**

Parties : la Société et ZIC

Objet : détermination des conditions de collaboration entre la Société et ZIC pour la gestion des polices locales émises ou renouvelées par la Société avant la date de réalisation de la Transaction et les services rendus aux clients IPZ.

Par ailleurs, votre Conseil d'Administration a autorisé lors de sa séance du 16 novembre 2016, les conventions ci-après :

**(a)-** La convention dite MSA (Master Services Agreement) signée entre AMOS SE qui est une entité du Groupe Allianz SE et la Société.

MSA constitue la convention sur la base de laquelle AMOS SE va fournir certaines prestations à la Société.

Les prestations qui seront rendues ainsi que les charges afférentes seront spécifiées dans un Bon de Commande dit « Order Agreement » que devra adresser la Société à AMOS SE.

**(b)-** La deuxième convention autorisée entre la Société et AMOS SE et un « Order Agreement » pour la mise en place auprès de la Société de la solution informatique dite « OneWeb ».

Il s'agit d'une plateforme internet intégrée dans la stratégie IT d'Allianz SE. Cette plateforme permettra entre autre de partager avec la Société les derniers travaux et connaissances sur le digital au sein de l'organisation Allianz. Elle permettra également de donner accès à la Société aux développements Web réalisés par le Groupe Allianz.

**(c)-** La troisième convention est aussi un « Order Agreement » autorisé entre la Société et AMOS SE qui porte sur les services suivants :

1. Service web platform : il s'agit de la migration du site web actuel de la Société vers la solution OneWeb d'Allianz.
2. Service IT infrastructure – network : il s'agit de l'implémentation de la connectivité Wide Area Network ("WAN") d'Allianz Group.
3. Service IT infrastructure – mailing : il s'agit de la création des boîtes emails dans le data center d'Allianz à Paris et le remplacement de l'infrastructure Lotus Notes par celle de Microsoft Outlook.
4. Services IT infrastructure – data center : il s'agit de la migration de Zurich Online et de Manar vers le data center d'Allianz à Paris.
5. Services IT infrastructure – global identity and access management : il s'agit de la création d'identités intégrées pour les employés de la Société dans AMOS global identity and access management ("GIAM").
6. Services SAP finance : il s'agit de l'implémentation de SAP group reporting ("GRP") et de SAP Investment Management and Accounting ("IMA").

**(d)-** La quatrième convention concerne l'utilisation par la Société de la marque Allianz dans le cadre de ses activités.

Cette convention précise les trois points suivants :

- Les conditions dans lesquelles la Société est autorisée à utiliser la marque Allianz.
- Les principales règles que doit respecter la Société dans l'utilisation de la marque Allianz.
- La protection juridique de la marque Allianz.



Allianz a démarré officiellement ses activités au Maroc le 30 janvier 2017 suite à la finalisation de l'acquisition de Zurich Assurances Maroc par Allianz SE en date du 03 novembre 2016.

Allianz Maroc est certaine de disposer des moyens nécessaires pour revendiquer une place plus importante sur le marché des assurances marocain et de continuer de croître, de façon plus rapide et toujours profitable.

Le Maroc est un marché prioritaire dans la stratégie d'Allianz en Afrique. Le pays s'est positionné d'emblée comme un hub pour le continent.

La stabilité économique et politique du pays, ses perspectives de croissance et les réformes réglementaires favorables à la progression de la pénétration de l'assurance qu'il connaît figurent parmi les raisons qui ont présidé au choix du Groupe Allianz pour le Maroc.

Pour atteindre son ambition, Allianz Maroc va renforcer encore davantage son orientation client, mettre le digital à contribution pour promouvoir l'expérience client, poursuivre son excellence technique, développer des relais de croissance et attirer, développer et retenir les meilleurs talents.

La Compagnie va accompagner ses clients actuels ou potentiels qui s'exportent ou s'agrandissent en Afrique via des solutions adaptées avec un service de qualité supérieure dispensé par les 15 autres filiales d'Allianz sur le continent.

La Compagnie étudie la possibilité d'activer sa licence d'assurance Vie en profitant de l'expertise d'Allianz, l'un des 5 premiers assureurs mondiaux dans les branches Vie et Santé.

Allianz Maroc veillera au développement de sa proposition de valeur sur la branche Non Vie et à concevoir des offres encore plus attractives destinées aux particuliers en épargne, Santé et accidents de la vie.

La promesse de la marque s'articule autour de deux messages :

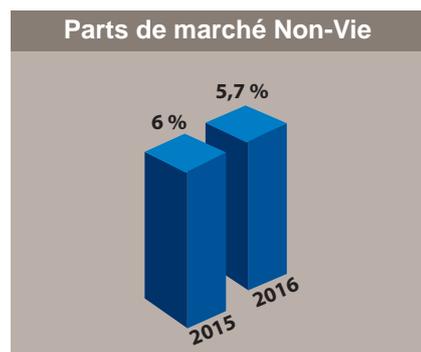
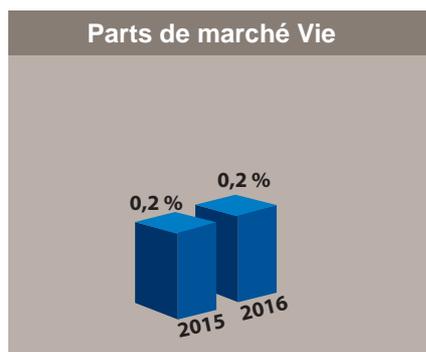
- 1- L'accompagnement constant des clients, surtout lors des moments de vérité.
- 2- L'étendue des offres encore plus attractives destinées aux particuliers en épargne, Santé et accidents de la vie.

## ACTIVITÉS DE LA COMPAGNIE

S'inscrivant dans le cadre de l'amélioration de sa discipline de Souscription qui constitue l'un des piliers de sa stratégie, Allianz Maroc a entamé au cours de l'exercice 2016 une action de nettoyage de son portefeuille ayant pour objectif d'assurer un meilleur centrage sur ses clients.

Notre part de marché globale est passée de 4,1% en 2015 à 3,5% en 2016. Elle se répartit comme suit, par branche :

- En vie : 0,2%, stable par rapport à 2015.
- En Non-vie : 5,7%, en recul de 0,5 pts par rapport à 2015.



Cette baisse de la cadence de croissance s'explique par plusieurs éléments, notamment par l'action d'apurement du portefeuille mais également, par l'incertitude liée au processus de cession de la Compagnie. Néanmoins, notre appartenance au Groupe Allianz, animée par une forte ambition de développer sa présence sur le continent africain, nous permet d'aborder l'année 2017 avec optimisme, guidés par le savoir-faire du Groupe dont les valeurs primordiales sont la méritocratie, l'éthique et le respect des collaborateurs.

### Performances de la Compagnie au cours de l'exercice 2016

Nous avons clôturé l'année 2016 avec un montant de primes brutes émises de 1 212 millions de Dirhams contre 1 249 millions de Dirhams en 2015, soit une régression de 3% par rapport à l'année précédente.



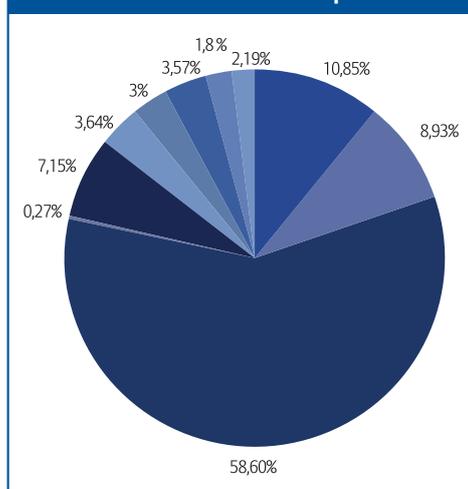
La ventilation des primes brutes émises par branche au titre de l'exercice 2016 se présente comme suit :

- Branche Non-Vie : 1 190 millions de Dirhams (soit 98% du chiffre d'affaires).
- Branche Vie : 22 millions de Dirhams (soit 2% du chiffre d'affaires).

## Répartition des primes brutes émises par branche :

Accidents Corporels	■
Accidents du travail et maladies professionnelles	■
Automobile	■
Autres	■
Incendie	■
Responsabilité Civile Générale	■
Risques techniques	■
Transport	■
Vol	■
Vie	■

Primes brutes émises en 2016 par branche



## Résultats techniques et ratio combiné Marge d'exploitation Vie

La marge d'exploitation Vie (nette de réassurance) s'est établie à 55,7 millions de dirhams au titre de l'exercice 2016, et se caractérise par les éléments suivants :

- La branche « Groupe décès » reste profitable malgré une légère baisse de son chiffre d'affaires par rapport à l'année dernière.
- La branche « Groupe vie » a dégagé un résultat positif en 2016.

## Marge d'exploitation Non-Vie

La marge d'exploitation Non-Vie (nette de réassurance) s'est établie à -150,1 millions de dirhams au titre de l'exercice 2016 contre -52,3 millions de dirhams au titre de l'exercice précédent.

Le ratio combiné net ressort à 114,4 % au titre de l'exercice 2016, en dégradation de l'ordre de 9,6 pts comparativement à l'exercice 2015. Cette évolution est principalement imputable à l'augmentation des charges d'exploitation.

RATIO COMBINE NON-VIE

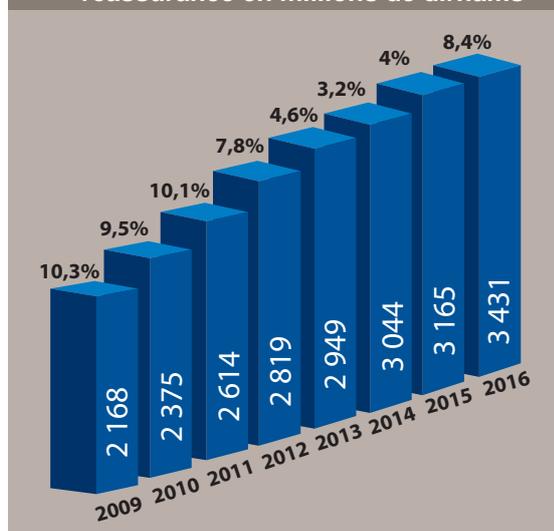
2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
96,60%	95,60%	89,50%	95,70%	89,60%	103,03%	108,80%	114,4%

## Sinistralité

Le Ratio de sinistralité (net de réassurance) s'est établi à 67,6% en 2016, stable en comparaison avec l'exercice 2015.

En brut, le S/P s'est dégradé de l'ordre de 3 pts. Cela est imputable à la survenance de gros sinistres en 2016, effet qui a été compensé par la baisse du coût de réassurance.

Provisions Technique Brutes de réassurance en millions de dirhams



## Frais généraux

L'augmentation de la provision aux créances en souffrance, due à une action de nettoyage du bilan qui a été opérée conformément aux dispositions de la nouvelle circulaire relative à l'encaissement des primes et au règlement des sinistres.

## Délagi de paiements des fournisseurs

Conformément à la loi 32-10 sur les délais de paiement complétant la loi 15-95 (Code du Commerce), les délais fournisseurs de notre Compagnie se présentent comme suit :

	(A) Montant des dettes fournisseurs à la clôture A = B+C+D+E+F	(B) Montant des dettes non échues	(C) Dettes échues de moins 30 jours	(D) Dettes échues entre 31 et 60 jours	(E) Dettes échues entre 61 et 90 jours	(F) Dettes échues de plus de 90 jours
Date de clôture exercice N-2	13 647 869,82	12 401 429,82	5 433,93	-	-	1 241 006,07
Date de clôture exercice N-1	8 296 499,63	5 094 466,21	8 060,57	-	-	3 193 972,85
Date de clôture exercice N	11 327 378,41	6 615 623,62	1 804 860,09	920 196,63	204 434,84	1 782 263,23
		(1)				(2)

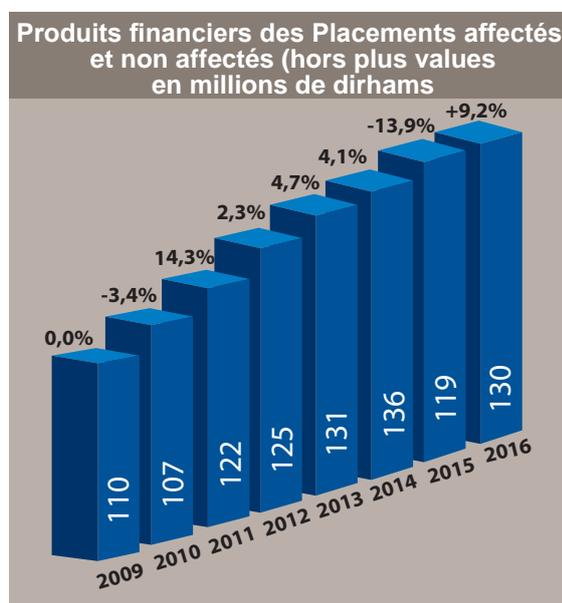
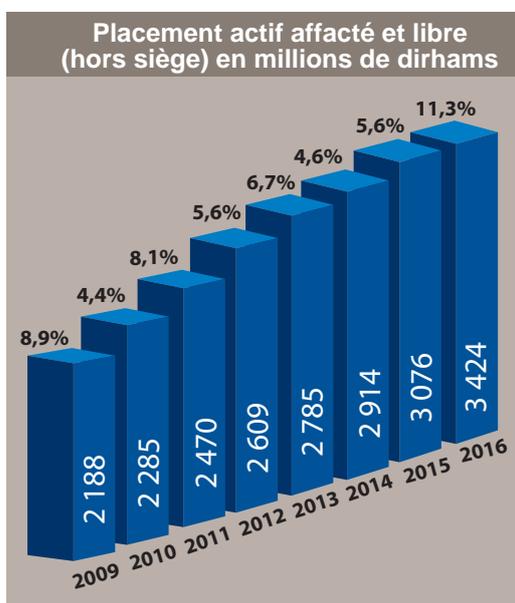
(1) Cette rubrique comprend les factures fournisseurs non échues au sens de la loi 32-10

(2) Y compris les dettes résultant de transactions antérieures au 8 novembre 2012, date d'entrée effective de la loi 32-10.

## Résultat de Placement (actif libre et non libre)

Le résultat de placement s'est établi à 333,5 millions de dirhams en 2016, contribuant ainsi significativement à la formation du résultat technique de l'exercice.

Ce résultat est dû principalement à la pertinence des choix opérés et à la correcte anticipation de l'évolution du marché financier dans un contexte marqué par une baisse continue des taux obligataires.



## Rendement des actifs

Le rendement de nos actifs en valeur marché au niveau de la branche Non-Vie s'est élevé à 11,6%. Celui de la branche Vie se chiffre à 4,7%.

## Marge de Solvabilité

Au 31 décembre 2016, la marge de solvabilité calculée suivant les dispositions réglementaires édictées par l'Arrêté du ministre des Finances et de la Privatisation n° 1293-12 du 20 mars 2012 modifiant et complétant l'Arrêté du ministre des Finances et de la Privatisation n° 1548-05 du 10 octobre 2005 s'établit à 305 millions de dirhams.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de couverture de la marge de solvabilité réglementaire	349%	304%	274%	271%	301%	282%	354%
Taux de couverture de la marge de solvabilité réglementaire par les fonds propres	263%	347%	250%	257%	258%	247%	299%

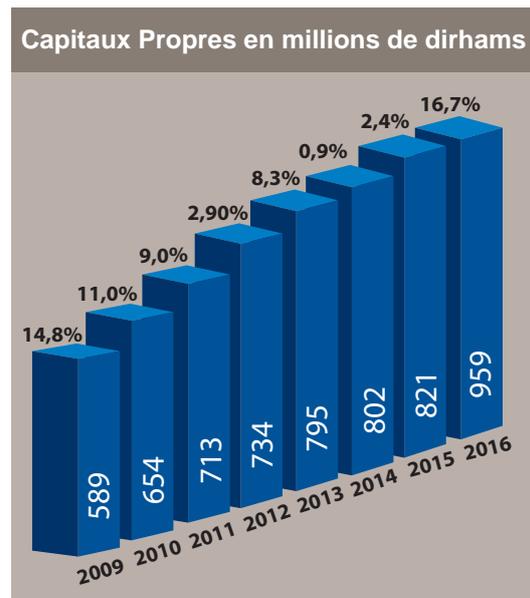
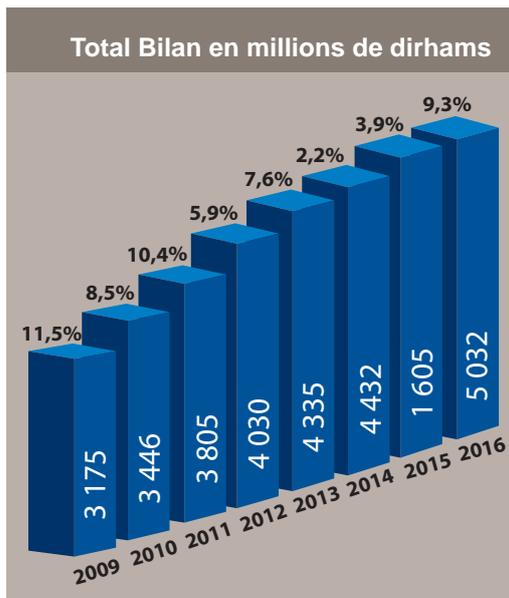
## Résultat et proposition d'affectation

Le bénéfice net de l'exercice 2016 s'élève à 108 808 094,78 de dirhams. Ce montant se répartit comme suit :

Le montant du bénéfice disponible est donc de 108 808 094,78 de dirhams, que le Conseil d'Administration propose d'affecter comme suit :

- Dotation à la réserve légale : 5 440 404,74 DH
- Dotation à la Réserve Générale : 41 347 076,02 DH
- Dividendes aux actionnaires : 62 020 614,02 DH
- Total : 108 808 094,78 DH

Désignation	Exercice
RESULTAT TECHNIQUE VIE	18 968 509,99
RESULTAT TECHNIQUE NON VIE	145 375 356,77
RESULTAT NON TECHNIQUE	12 158 914,02
RESULTAT AVANT IMPOTS	176 502 780,78
IMPOTS SUR LES RESULTATS	67 694 686,00
RESULTAT NET	108 808 094,78



Les Commissaires aux Comptes feront part dans leur rapport spécial des informations relatives aux conventions réglementées visées à l'article 56 de la loi n° 17-95 relative aux sociétés anonymes.

**ALLIANZ MAROC****ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LA SITUATION  
PROVISOIRE DU BILAN ET DU COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES  
PERIODE DU 1<sup>er</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE 2016**

En application des dispositions de l'article 2 de la circulaire de l'ACAPS du 31 octobre 2011 relative à la publication d'informations par les entreprises d'assurances et de réassurance, nous avons procédé à un examen limité de la situation provisoire de la société ALLIANZ MAROC comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement et les états d'informations complémentaires indiqués au niveau de la circulaire précitée, relatifs à la période du 1er janvier au 31 décembre 2016. Cette situation provisoire, qui fait ressortir un montant de capitaux propres et assimilés totalisant MAD 958 764 442,79 dont un bénéfice net de MAD 108 808 094,78, relève de la responsabilité des organes de gestion de la société.

Nous avons effectué notre mission selon les normes de la profession au Maroc relatives aux missions d'examen limité. Ces normes requièrent que l'examen limité soit planifié et réalisé en vue d'obtenir une assurance modérée que la situation provisoire ne comporte pas d'anomalie significative. Un examen limité comporte essentiellement des entretiens avec le personnel de la société et des vérifications analytiques appliquées aux données financières ; il fournit donc un niveau d'assurance moins élevé qu'un audit. Nous n'avons pas effectué un audit et, en conséquence, nous n'exprimons donc pas d'opinion d'audit.

Sur la base de notre examen limité, nous n'avons pas relevé de faits qui nous laissent penser que la situation provisoire, ci-jointe, ne donne pas une image fidèle du résultat des opérations de la période écoulée ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société ALLIANZ MAROC arrêtés au 31 décembre 2016, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur l'état B15 de l'Etat des Informations Complémentaires (ETIC) relatif au contrôle fiscal dont fait actuellement l'objet la compagnie.

Casablanca, le 28 mars 2017

Les Commissaires aux Comptes

Deloitte Audit

  
288, Boulevard Zerktouni  
CASABLANCA -  
Tél : 05 22 22 40 25/26/34/81  
Fax : 05 22 22 40 78

Fawzi Britel  
Associé

PwC Maroc

  
35, Rue Aziz Bellal, Maroc 20330 - Casablanca  
T : +212 (0) 522 98 96 00 - Fax : +212 (0) 522 23 88 70  
RC : 169167 - TP N° : 35772761  
JP 101108708 - CNSS N° : 7687048

Leila Sijelmassi  
Associée

## COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)

Exercice du : 01/01/2016 au 31/12/2016

### I- COMPTE TECHNIQUE ASSURANCES VIE

	LIBELLE	EXERCICE			EXERCICE PRECEDENT
		Brut 1	Cessions 2	Net 3 = 1 - 2	Net 4
1	<b>PRIMES</b>	<b>21 764 239,28</b>	<b>1 524 521,47</b>	<b>20 239 717,81</b>	<b>20 414 866,68</b>
	• Primes émises	21 764 239,28	1 524 521,47	20 239 717,81	20 414 866,68
2	<b>PRODUITS TECHNIQUES D'EXPLOITATION</b>	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	• Subventions d'exploitation	0,00		0,00	0,00
	• Autres produits d'exploitation			0,00	0,00
	• Reprises d'exploitation; transferts de charges	0,00		0,00	0,00
3	<b>PRESTATIONS ET FRAIS</b>	<b>16 860 516,87</b>	<b>-1 126 068,37</b>	<b>17 986 585,24</b>	<b>24 815 907,67</b>
	• Prestations et frais payés	24 219 814,03	3 472 262,48	20 747 551,55	18 504 099,57
	• Variation des provisions pour sinistres à payer	± -1 144 319,95	22 870,34	-1 167 190,29	5 986 547,10
	• Variation des provisions des assurances-vie	± -46 212 011,85	-4 621 201,19	-41 590 810,66	0,00
	• Variation des provisions pour fluctuations de sinistralité	± -1 802 418,67		-1 802 418,67	325 261,00
	• Variation des provisions pour aléas financiers	± 0,00		0,00	0,00
	• Variation des provisions techniques des contrats en U.C.	± 0,00		0,00	0,00
	• Variation des provisions pour participation aux bénéfices	± 41 799 453,31		41 799 453,31	0,00
	• Variation des autres provisions techniques	± 0,00	0,00	0,00	0,00
4	<b>CHARGES TECHNIQUES D'EXPLOITATION</b>	<b>7 329 230,49</b>		<b>7 329 230,49</b>	<b>5 580 238,72</b>
	• Charges d'acquisition des contrats	2 140 713,04		2 140 713,04	1 723 922,13
	• Achats consommés de matières et fournitures	73 812,81		73 812,81	148 235,99
	• Autres charges externes	1 114 070,36		1 114 070,36	1 022 176,74
	• Impôts et taxes	117 011,79		117 011,79	76 804,45
	• Charges de personnel	1 897 670,11		1 897 670,11	1 680 488,87
	• Autres charges d'exploitation	306 222,80		306 222,80	579 072,35
	• Dotations d'exploitation	1 679 729,58		1 679 729,58	349 538,19
5	<b>PRODUITS DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE</b>	<b>49 916 868,09</b>		<b>49 916 868,09</b>	<b>26 733 395,97</b>
	• Revenus des placements	25 789 273,59		25 789 273,59	26 435 503,68
	• Gains de change	0,00		0,00	0,00
	• Produits des diff. s/prix de remboursement à percevoir	298 614,46		298 614,46	297 892,29
	• Profits sur réalisation de placements	23 828 980,04		23 828 980,04	0,00
	• Ajustements de VARCUC (1) (+ values non réalisées)	0,00		0,00	0,00
	• Profits provenant de la réévaluation des placements affectés	0,00		0,00	0,00
	• Intérêts et autres produits de placements	0,00		0,00	0,00
	• Reprises sur charges de placements; trsferts de charges	0,00		0,00	0,00
6	<b>CHARGES DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE</b>	<b>25 872 260,18</b>		<b>25 872 260,18</b>	<b>1 922 178,22</b>
	• Charges d'intérêts	0,00		0,00	0,00
	• Frais de gestion des placements	85 476,19		85 476,19	88 277,32
	• Pertes de change	0,00		0,00	0,00
	• Amortissement des différences s/prix de remboursement	1 963 570,99		1 963 570,99	1 833 900,90
	• Pertes sur réalisation de placements	519 144,13		519 144,13	0,00
	• Pertes provenant de la réévaluation des placements affectés	0,00		0,00	0,00
	• Ajustements de VARCUC (1) (- values non réalisées)	0,00		0,00	0,00
	• Autres charges de placements	0,00		0,00	0,00
	• Dotations sur placements	23 304 068,87		23 304 068,87	0,00
	<b>RESULTAT TECHNIQUE VIE (1+2-3-4+5-6)</b>	<b>21 619 099,83</b>	<b>2 650 589,84</b>	<b>18 968 509,99</b>	<b>14 829 938,04</b>

(1) VARCUC : Valeurs des actifs représentatifs des contrats en unités de compte.

## COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)

Exercice du : 01/01/2016 au 31/12/2016

### II- COMPTE TECHNIQUE ASSURANCES NON VIE

	LIBELLE	LIBELLE			EXERCICE PRECEDENT
		Brut 1	Cessions 2	Net 3 = 1 - 2	Net 4
1	<b>PRIMES</b>	<b>1 168 317 540,33</b>	<b>116 853 908,47</b>	<b>1 051 463 631,86</b>	<b>1 112 112 749,95</b>
	• Primes émises	1 190 348 111,90	123 191 419,35	1 067 156 692,55	1 122 025 417,56
	• Variation des provisions pour primes non acquises	± 22 030 571,57	6 337 510,88	15 693 060,69	9 912 667,61
2	<b>PRODUITS TECHNIQUES D'EXPLOITATION</b>	<b>6 055 630,65</b>		<b>6 055 630,65</b>	<b>2 571 884,17</b>
	• Subventions d'exploitation	0,00		0,00	0,00
	• Autres produits d'exploitation	4 824 020,98		4 824 020,98	1 614 788,17
	• Reprises d'exploitation; transferts de charges	1 231 609,67		1 231 609,67	957 096,00
3	<b>PRESTATIONS ET FRAIS</b>	<b>802 854 892,57</b>	<b>93 340 162,99</b>	<b>709 514 729,58</b>	<b>750 969 698,17</b>
	• Prestations et frais payés	617 634 198,29	46 091 408,59	571 542 789,70	608 723 760,15
	• Variation des provisions pour sinistres à payer	± 148 453 653,53	46 722 377,25	101 731 276,28	210 711 513,89
	• Variation des provisions pour fluctuations de sinistralité	± 4 679 453,29		4 679 453,29	-48 367 357,00
	• Variation des provisions pour aléas financiers	± 0,00		0,00	0,00
	• Variation des provisions pour participat. aux bénéfices	± 1 982 077,96		1 982 077,96	-7 006 679,00
	• Variation des autres provisions techniques	± 30 105 509,50	526 377,15	29 579 132,35	-13 091 539,87
4	<b>CHARGES TECHNIQUES D'EXPLOITATION</b>	<b>499 152 943,19</b>		<b>499 152 943,19</b>	<b>417 369 718,51</b>
	• Charges d'acquisition des contrats	182 549 949,09		182 549 949,09	189 429 984,29
	• Achats consommés de matières et fournitures	4 497 401,06		4 497 401,06	8 761 954,72
	• Autres charges externes	67 880 101,34		67 880 101,34	60 418 980,79
	• Impôts et taxes	7 129 506,54		7 129 506,54	4 539 768,91
	• Charges de personnel	115 624 689,28		115 624 689,28	99 330 582,25
	• Autres charges d'exploitation	18 658 098,80		18 658 098,80	34 227 893,34
	• Dotations d'exploitation	102 813 197,08		102 813 197,08	20 660 554,21
5	<b>PRODUITS DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE</b>	<b>378 779 437,00</b>		<b>378 779 437,00</b>	<b>185 616 586,97</b>
	• Revenus des placements	142 315 554,09		142 315 554,09	122 981 660,62
	• Gains de change	22 369,37		22 369,37	59 844,32
	• Produits des diff. s/prix de remboursement à percevoir	1 716 602,85		1 716 602,85	1 985 980,62
	• Profits sur réalisation de placements	202 972 691,69		202 972 691,69	60 383 384,36
	• Profits provenant de la réévaluation des placements affectés	0,00		0,00	0,00
	• Intérêts et autres produits de placements	0,00		0,00	0,00
	• Reprises sur charges de placements; trsfts de charges	31 752 219,00		31 752 219,00	205 717,05
6	<b>CHARGES DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE</b>	<b>82 255 669,97</b>		<b>82 255 669,97</b>	<b>68 658 178,99</b>
	• Charges d'intérêts	76 904,85		76 904,85	606 157,03
	• Frais de gestion des placements	7 793 743,88		7 793 743,88	3 729 083,91
	• Pertes de change	32 403,50		32 403,50	-36 040,69
	• Amortissement des différences s/prix de remboursement	6 600 035,71		6 600 035,71	4 077 891,70
	• Pertes sur réalisation de placements	24 424 424,28		24 424 424,28	29 854 300,56
	• Pertes provenant de la réévaluation des placements affectés	0,00		0,00	0,00
	• Autres charges de placements	389 207,48		389 207,48	0,00
	• Dotations sur placements	42 938 950,27		42 938 950,27	30 426 786,48
	<b>RESULTAT TECHNIQUE NON-VIE (1+2-3- 4+5-6)</b>	<b>168 889 102,25</b>	<b>23 513 745,48</b>	<b>145 375 356,77</b>	<b>63 303 625,42</b>

## COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)

Exercice du : 01/01/2016 au 31/12/2016

### III- COMPTE NON TECHNIQUE

LIBELLE	OPERATIONS		TOTALX DE L'EXERCICE 3=1+2	TOTALX DE L'EXERCICE PRECEDENT 4
	Propres à l'exercice 1	Concernant les exercices précédents 2		
<b>1 PRODUITS NON TECHNIQUES COURANTS</b>	<b>14 700 716,63</b>	<b>-1 613 845,95</b>	<b>13 086 870,68</b>	<b>9 579 816,91</b>
• Produits d'exploitation non techniques courants	6 272 021,83	0,00	6 272 021,83	2 729 327,94
• Intérêts et autres produits non techniques courants	8 428 694,80	-1 613 845,95	6 814 848,85	6 849 589,97
• Produits des diff. s/prix de remboursement à percevoir	0,00		0,00	899,00
• Autres produits non techniques courants	0,00	0,00	0,00	0,00
• Reprises non techniques, transferts de charges	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>2 CHARGES NON TECHNIQUES COURANTES</b>	<b>231 783,09</b>	<b>-28 574,94</b>	<b>203 208,15</b>	<b>832 171,08</b>
• Charges d'exploitation non techniques courantes	-667 682,13	-28 574,94	-696 257,07	504 618,53
• Charges financières non techniques courantes	171 111,57	0,00	171 111,57	148 094,19
• Amortissement des différences s/prix de remboursement	728 353,65		728 353,65	179 458,36
• Autres charges non techniques courantes	0,00	0,00	0,00	0,00
• Dotations non techniques	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>RESULTAT NON TECHNIQUE COURANT (1-2)</b>			<b>12 883 662,53</b>	<b>8 747 645,83</b>
<b>3 PRODUITS NON TECHNIQUES NON COURANTS</b>	<b>4 425,04</b>	<b>0,45</b>	<b>4 425,49</b>	<b>1 901,02</b>
• Produits des cessions d'immobilisations	0,00	0,00	0,00	0,00
• Subventions d'équilibre	0,00	0,00	0,00	0,00
• Profits provenant de la réévaluation des éléments d'actif	0,00		0,00	
• Autres produits non techniques non courants	4 425,04	0,45	4 425,49	1 901,02
• Reprises non courantes; transferts de charges	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>4 CHARGES NON TECHNIQUES NON COURANTES</b>	<b>1 534 505,00</b>	<b>-805 331,00</b>	<b>729 174,00</b>	<b>11 031 726,70</b>
• Valeurs nettes d'amortis. des immobilisations cédées	114 287,00	0,00	114 287,00	236 064,00
• Subventions accordées	0,00	0,00	0,00	0,00
• Pertes provenant de la réévaluation des éléments d'actif	0,00		0,00	0,00
• Autres charges non courantes	136 666,00	-805 331,00	-668 665,00	795 662,70
• Dotations non courantes	1 283 552,00	0,00	1 283 552,00	10 000 000,00
<b>RESULTAT NON TECHNIQUE NON COURANT (3-4)</b>			<b>-724 748,51</b>	<b>-11 029 825,68</b>
<b>RESULTAT NON TECHNIQUE (1-2 + 3-4)</b>			<b>12 158 914,02</b>	<b>-2 282 179,85</b>

## COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)

Exercice du : 01/01/2016 au 31/12/2016

### IV- RÉCAPITULATION

DESIGNATION		Exercice	Exercice précédent
I	RESULTAT TECHNIQUE VIE	18 968 509,99	14 829 938,04
II	RESULTAT TECHNIQUE NON VIE	145 375 356,77	63 303 625,42
III	RESULTAT NON TECHNIQUE	12 158 914,02	-2 282 179,85
	RESULTAT AVANT IMPOTS	176 502 780,78	75 851 383,61
	IMPOTS SUR LES RESULTATS	67 694 686,00	29 406 986,00
IV	RESULTAT NET	108 808 094,78	46 444 397,61
<b>TOTAL DES PRODUITS ASSURANCES VIE</b>			
		70 156 585,90	47 148 262,65
<b>TOTAL DES PRODUITS ASSURANCES NON VIE</b>			
		1 436 298 699,51	1 300 301 221,09
<b>TOTAL DES PRODUITS NON TECHNIQUES</b>			
		13 091 296,17	9 581 717,93
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>			
		1 519 546 581,58	1 357 031 201,67
<b>TOTAL DES CHARGES ASSURANCES VIE</b>			
		51 188 075,91	32 318 324,61
<b>TOTAL DES CHARGES ASSURANCES NON VIE</b>			
		1 290 923 342,74	1 236 997 595,67
<b>TOTAL DES CHARGES NON TECHNIQUES</b>			
		932 382,15	11 863 897,78
<b>IMPOTS SUR LES RESULTATS</b>			
		67 694 686,00	29 406 986,00
<b>TOTAL DES CHARGES</b>			
		1 410 738 486,80	1 310 586 804,06
<b>RESULTAT NET</b>			
		108 808 094,78	46 444 397,61

## BILAN (BL) au 31/12/2016

ACTIF		EXERCICE			EXERCICE PRÉCÉDENT
		Brut	Amortissements et provisions	Net	Net
ACTIF IMMOBILISÉ	<b>IMMOBILISATIONS EN NON VALEURS (A)</b>	<b>22 380 579,36</b>	<b>18 778 364,36</b>	<b>3 602 215,00</b>	<b>7 881 001,00</b>
	• Frais préliminaires	21 866 283,76	18 393 842,76	3 472 441,00	7 648 362,00
	• Charges à répartir sur plusieurs exercices	514 295,60	384 521,60	129 774,00	232 639,00
	• Primes de remboursement des obligations	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES (B)</b>	<b>51 319 428,83</b>	<b>40 530 662,83</b>	<b>10 788 766,00</b>	<b>16 164 914,00</b>
	• Immobilisation en recherche et développement	0,00	0,00	0,00	0,00
	• Brevets, marques, droits et valeurs similaires	51 319 428,83	40 530 662,83	10 788 766,00	16 164 914,00
	• Fonds commercial	0,00	0,00	0,00	0,00
	• Autres immobilisations incorporelles	0,00			0,00
	<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES (C)</b>	<b>292 632 179,93</b>	<b>74 941 784,41</b>	<b>217 690 395,52</b>	<b>231 536 296,21</b>
	• Terrains	48 900 000,00	0,00	48 900 000,00	48 900 000,00
	• Constructions	201 384 511,56	47 871 014,56	153 513 497,00	161 077 541,00
	• Installations techniques, matériel et outillage	448 834,06	226 456,06	222 378,00	267 264,00
	• Matériel de transport	0,00	0,00	0,00	0,00
	• Mobilier, matériel de bureau et aménagements divers	41 301 554,52	26 844 313,79	14 457 240,73	19 418 782,57
	• Autres immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00
	• Immobilisations corporelles en cours	597 279,79		597 279,79	1 872 708,64
	<b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES (D)</b>	<b>299 502 207,93</b>	<b>8 158 360,37</b>	<b>291 343 847,56</b>	<b>160 489 529,58</b>
	• Prêts immobilisés	69 990 510,99	8 158 360,37	61 832 150,62	7 607 919,57
	• Autres créances financières	195 850 296,94	0,00	195 850 296,94	133 503 801,71
	• Titres de participation	0,00	0,00	0,00	0,00
	• Autres titres immobilisés	33 661 400,00	0,00	33 661 400,00	19 377 808,30
	<b>PLACEMENTS AFFECTÉS AUX OPÉRATIONS D'ASSURANCE (E)</b>	<b>3 179 179 133,57</b>	<b>1 569 532,92</b>	<b>3 177 609 600,65</b>	<b>2 900 296 943,81</b>
	• Placements immobiliers	0,00	0,00	0,00	0,00
	• Obligations, bons et titres de créances négociables	2 258 949 617,05	0,00	2 258 949 617,05	1 994 923 789,65
	• Actions et parts sociales	804 425 262,61	1 569 532,92	802 855 729,69	797 927 517,89
	• Prêts et effets assimilés	0,00	0,00	0,00	0,00
• Dépôts en compte indisponibles	115 361 568,35	0,00	115 361 568,35	104 046 632,96	
• Placements affectés aux contrats en unités de compte	0,00	0,00	0,00	0,00	
• Dépôts auprès des cédantes	442 685,56	0,00	442 685,56	3 399 003,31	
• Autres placements	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>ECARTS DE CONVERSION - ACTIF (F)</b>	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
• Diminution des créances immobilisées et des placements	0,00		0,00	0,00	
• Augmentation des dettes de financement et des provisions techniques	0,00		0,00	0,00	
<b>TOTAL I (A + B + C + D + E + F)</b>	<b>3 845 013 529,62</b>	<b>143 978 704,89</b>	<b>3 701 034 824,73</b>	<b>3 316 368 684,60</b>	
ACTIF CIRCULANT	<b>PART DES CESSIONNAIRES DANS LES PROVISIONS TECHNIQUES (G)</b>	<b>373 996 815,38</b>	<b>0,00</b>	<b>373 996 815,38</b>	<b>325 008 880,95</b>
	• Provisions pour primes non acquises	86 354 484,15		86 354 484,15	80 016 973,27
	• Provisions pour sinistres à payer	242 888 725,11		242 888 725,11	196 143 477,52
	• Provisions des assurances Vie	43 734 289,54		43 734 289,54	48 355 490,73
	• Autres provisions techniques	1 019 316,58		1 019 316,58	492 939,43
	<b>CRÉANCES DE L'ACTIF CIRCULANT (H)</b>	<b>1 189 095 091,84</b>	<b>264 294 312,72</b>	<b>924 800 779,12</b>	<b>878 443 485,98</b>
	• Cessionnaires et comptes rattachés débiteurs	56 698 134,39	0,00	56 698 134,39	36 797 824,30
	• Assurés, intermédiaires, cédants, coassureurs et comptes rattachés débiteurs	931 549 677,83	262 772 379,21	668 777 298,62	664 808 816,48
	• Personnel - débiteur	1 582 068,03	0,00	1 582 068,03	1 992 362,06
	• Etat - débiteur	29 465 845,63		29 465 845,63	36 883 745,87
	• Comptes d'Associés - débiteurs	0,00	0,00	0,00	0,00
	• Autres débiteurs	41 196 633,79	1 521 933,51	39 674 700,28	27 053 547,96
	• Comptes de régularisation-Actif	128 602 732,17		128 602 732,17	110 907 189,31
	<b>TITRES ET VALEURS DE PLACEMENT (non affectés aux opérations d'assurance) (I)</b>	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>ECART DE CONVERSION - ACTIF (éléments circulants) (J)</b>	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	<b>467 584,16</b>
<b>TOTAL II (G + H + I + J)</b>	<b>1 563 091 907,22</b>	<b>264 294 312,72</b>	<b>1 298 797 594,50</b>	<b>1 203 919 951,09</b>	
TRESORERIE	<b>TRESORERIE - ACTIF</b>	<b>32 107 924,35</b>	<b>0,00</b>	<b>32 107 924,35</b>	<b>84 368 857,55</b>
	• Chèques et valeurs à encaisser	31 705 746,63		31 705 746,63	81 761 924,16
	• Banques, TGR et C.C.P. (soldes débiteurs)	309 027,67	0,00	309 027,67	2 475 964,57
	• Caisses, Régies d'avances et accréditifs	93 150,05		93 150,05	130 968,82
	<b>TOTAL III</b>	<b>32 107 924,35</b>	<b>0,00</b>	<b>32 107 924,35</b>	<b>84 368 857,55</b>
<b>TOTAL GENERAL = I + II + III</b>	<b>5 440 213 361,19</b>	<b>408 273 017,61</b>	<b>5 031 940 343,58</b>	<b>4 604 657 493,24</b>	

Arrêté l'Actif du bilan 2016 à la somme de :

Cinq milliards trente et un millions neuf cent quarante mille trois cent quarante-trois dirhams et cinquante-huit centimes.

## BILAN (BL) au 31/12/2016

PASSIF		EXERCICE	EXERCICE PRECEDENT
FINANCEMENT PERMANENT	<b>CAPITAUX PROPRES CAPITAUX PROPRES</b>	<b>(A) 958 764 442,79</b>	<b>820 856 348,46</b>
	• Capital social ou fonds d'établissement	147 000 000,00	90 000 000,00
	• moins: Actionnaires, capital souscrit non appelé	0,00	0,00
	= Capital appelé dont versé.....	147 000 000,00	90 000 000,00
	• Primes d'émission, de fusion, d'apport	0,00	0,00
	• Ecart de réévaluation	0,00	0,00
	• Réserve légale	9 000 000,00	9 000 000,00
	• Autres réserves	693 956 348,01	675 411 950,85
	• Report à nouveau (1)	0,00	0,00
	• Fonds social complémentaire	0,00	0,00
	• Résultats nets en Instance d'affectation (1)	0,00	0,00
	• Résultat net de l'exercice (1)	108 808 094,78	46 444 397,61
	<b>CAPITAUX PROPRES ASSIMILES CAPITAUX PROPRES ASSIMILES</b>	<b>(B) 0,00</b>	<b>0,00</b>
	• Provisions réglementées	0,00	0,00
	<b>DETTES DE FINANCEMENT</b>	<b>(C) 0,00</b>	<b>0,00</b>
	• Emprunts Obligataires	0,00	0,00
	• Emprunts pour fonds d'établissement	0,00	0,00
	• Autres dettes de financement	0,00	0,00
	<b>PROVISIONS DURABLES POUR RISQUES &amp; CHARGES</b>	<b>(D) 55 557 317,00</b>	<b>55 557 317,00</b>
	• Provisions pour risques	55 557 317,00	55 557 317,00
	• Provisions pour charges	0,00	0,00
	<b>PROVISIONS TECHNIQUES BRUTES</b>	<b>(E) 3 430 990 634,72</b>	<b>3 164 855 646,89</b>
	• Provisions pour primes non acquises	385 429 841,93	363 399 270,36
	• Provisions pour sinistres à payer	2 372 564 546,43	2 225 255 212,85
	• Provisions des assurances Vie	437 342 895,40	483 554 907,25
• Provisions pour fluctuations de sinistralité	26 553 786,62	23 676 752,00	
• Provisions pour aléas financiers	0,00	0,00	
• Provisions techniques des contrats en unités de compte	0,00	0,00	
• Provisions pour participations aux bénéfices	61 017 730,27	17 236 199,00	
• Provisions techniques sur placements	108 204 136,20	41 961 117,06	
• Autres provisions techniques	39 877 697,87	9 772 188,37	
<b>ECARTS DE CONVERSION - PASSIF</b>	<b>(F) 0,00</b>	<b>0,00</b>	
• Augmentation des créances Immobilisées et des placements	0,00	0,00	
• Diminution des dettes de financement et des provisions techniques	0,00	0,00	
<b>TOTAL I = (A+B+C+D+E+F)</b>	<b>4 445 312 394,51</b>	<b>4 041 269 312,35</b>	
PASSIF CIRCULANT	<b>DETTES POUR ESPECES REMISES PAR LES CESSIONNAIRES</b>	<b>(G) 96 543 327,44</b>	<b>47 476 216,19</b>
	• Dettes pour espèces remises par les cessionnaires	96 543 327,44	47 476 216,19
	<b>DETTES DU PASSIF CIRCULANT</b>	<b>(H) 460 842 059,35</b>	<b>456 112 803,66</b>
	• Cessionnaires et comptes rattachés créditeurs	74 960 369,74	104 403 991,20
	• Assurés, intermédiaires, cédants, coassureurs et comptes rattachés créditeurs	139 588 380,95	128 396 190,70
	• Personnel - crédeur	16 304 709,72	19 288 731,93
	• Organismes Sociaux créditeurs	6 312 655,98	9 164 842,84
	• Etat - crédeur	80 237 714,25	34 646 557,59
	• Comptes d'Associés - créditeurs	0,00	57 276 577,00
	• Autres Créanciers	112 167 978,09	71 233 077,86
	• Comptes de régularisation - Passif	31 270 250,62	31 702 834,54
<b>AUTRES PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>(I) 0,00</b>	<b>467 584,16</b>	
<b>ECARTS DE CONVERSION-PASSIF (Eléments circulants)</b>	<b>(J) 0,00</b>	<b>0,00</b>	
<b>TOTAL II = (G + H + I + J)</b>	<b>557 385 386,79</b>	<b>504 056 604,01</b>	
TRESORERIE	<b>TRESORERIE - PASSIF</b>	<b>29 242 562,28</b>	<b>59 331 576,88</b>
	• Crédits d'escompte	0,00	0,00
	• Crédits de Trésorerie	0,00	0,00
	• Banques (soldes créditeurs)	29 242 562,28	59 331 576,88
<b>TOTAL III</b>	<b>29 242 562,28</b>	<b>59 331 576,88</b>	
<b>TOTAL GENERAL = I+II+III</b>	<b>5 031 940 343,58</b>	<b>4 604 657 493,24</b>	

(1) bénéficiaire (+); déficitaire (-)

Arrêté le Passif du bilan 2016 à la somme de :

Cinq milliards trente et un millions neuf cent quarante mille trois cent quarante-trois dirhams et cinquante-huit centimes.



Allianz Maroc  
166-168 Boulevard Mohamed Zerktouni  
20060, Casablanca - Maroc  
Tél. : +212 (0) 522 49 97 00  
Fax : +212 (0) 522 22 55 21  
Site web : [www.allianz.ma](http://www.allianz.ma)

**CENTRE RELATION CLIENT 0801 00 18 18**

Capital social : 147 000 000 Dirhams  
entièrement versés

Registre du Commerce  
Casablanca N° 23.041

**Allianz** 