

RAPPORT ANNUEL

EXERCICE 2018

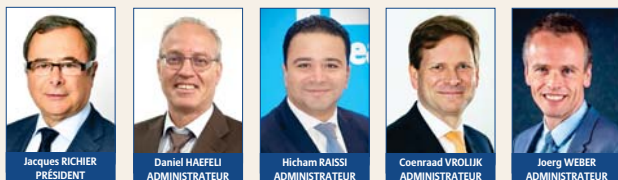
- Rapport du Conseil d'Administration
- Activités de la Compagnie
- Réalisations

SOMMAIRE

Conseil d'Administration	2
Comités - Management - Commissaires aux Comptes	3
À Propos du Groupe Allianz	4
Rapport du Conseil d'Administration	9
Secteur des Assurances	10
Segments	12
Souscription	14
Sinistres	15
Finances	17
Services Généraux	18
Organisation et Systèmes d'Information	19
Ressources Humaines	20
Audit Interne	22
Risk Management	23
Juridique, Conformité et Contrôle Interne	24
Marketing et Communication	26
Production	28
Conventions	29
Perspectives	31
Réquisition - Approbation	32
Activités de la Compagnie	33
Attestation	37
Bilan (BI)	38
Compte de Produits et Charges (CPC)	40

CONSEIL D'ADMINISTRATION

La composition du Conseil d'Administration est la suivante :



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.

Joerg WEBER

Administrateur Directeur Général - Échéance du mandat :

À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2020.

Hicham RAISSI

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.

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.

Daniel HAEFELI

Administrateur - Échéance du mandat :

À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2020.

COMITÉS – MANAGEMENT COMMISSAIRES AUX COMPTES

COMITÉ D'AUDIT

Membres :

Coenraad VROLIJK

Anuj AGARWAL

Prendront part également au Comité d'Audit le Directeur Général, l'Auditeur Interne et les Commissaires aux Comptes, sans droit de vote.

MANAGEMENT

La composition du management à la date de l'assemblée générale est la suivante :

Joerg WEBER	Directeur Général
Amine EL KERNIGHI	Transformation & Customer Excellence
Ainane ABOUDI	Souscription
Nadia BENJELLOUN	Segment Particuliers et Petites Entreprises
Christian CARLES	Segment Moyennes et Grandes Entreprises
Lamy NASSOH	Ressources Humaines
Zine El Abidine EL AMRANI	Production / Sinistres / Systèmes d'information / Achat Management
Sanae BENSOUDA	Pôle Finance
Tawfik BENZHA	Secrétaire Général / Juridique / Conformité / Contrôle Interne
Rawya BOUDOU	Audit Interne

COMMISSAIRES AUX COMPTES

PWC Maroc

35, Rue Aziz Bellal - ex Massena, Maârif
20 330 - Casablanca

Deloitte

288, Boulevard Zerktouni
20 000 - Casablanca

À PROPOS DU GROUPE ALLIANZ

APERÇU DU GROUPE

Le Groupe Allianz dont le siège est sis à Munich, en Allemagne, est l'un des plus grands assureurs et gestionnaires de fonds avec plus de 92 millions clients partout dans le monde. Les clients d'Allianz bénéficient d'une large gamme de services d'assurance destinés aux Particuliers et aux Entreprises, allant du dommage à la santé, à l'assurance-crédit et aux programmes d'assurance internationaux.

La structure du Groupe Allianz reflète à la fois ses segments d'activités et toutes les régions où il est implanté. 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.

Les activités d'assurance sont divisées en deux branches : « Non-Vie et Vie/Santé ».

Chacune des branches dépend des segments de reporting régionaux conformément aux stipulations du Conseil d'Administration. Le corporate et les autres activités se répartissent en trois segments de reporting : produits, risques et allocations de capitaux.

STRUCTURE DU GROUPE – SEGMENTS D'ACTIVITÉ ET SEGMENTS DE REPORTING ¹

Non-Vie	Vie-Santé
Pays Germaniques et Europe centrale et orientale.	Pays Germaniques et Europe centrale et orientale.
Europe de l'Ouest et du Sud, Moyen-Orient, Afrique, Asie-Pacifique.	Europe de l'Ouest et du Sud, Moyen-Orient, Afrique, Asie-Pacifique.
Ibérie et Amérique Latine.	Ibérie et Amérique Latine.
Lignes d'Assurances globales et marchés anglo-saxons.	Lignes d'assurances Globales et marchés anglo-saxons.
Allianz Partenaires internationaux.	Etats-Unis.
	Allianz Partenaires Internationaux.
Gestion d'actifs	Corporate et autres
Gestion d'actifs	Holding et Trésorerie
	Banque
	Investissements alternatifs

¹ Pour plus d'informations sur les changements organisationnels, veuillez consulter le résumé des résultats de 2018.

ACTIVITÉS D'ASSURANCE

Notre offre d'assurances Dommages et Assurances Vie / Santé est très large et s'adresse aussi bien aux Particuliers qu'aux Entreprises.

Les assurances Dommages 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 quant à lui des solutions d'épargne et d'investissement, en plus

des assurances Vie / Santé.

Considéré comme étant leader des assurances dommages à l'échelle internationale, le Groupe Allianz figure parmi les cinq premiers assureurs Vie/Santé dans le monde avec des marchés principalement desservis en Allemagne, France, Italie, Etats-Unis. Les autres segments d'activité comme Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS), Allianz Worldwide Partners (AWP) and Credit Insurance sont pilotés de façon globale.

Gestion d'actifs

Nos offres couvrent un large éventail d'investissements en actions, obligations, produits et solutions d'investissements alternatifs sur différents marchés : les Etats-Unis, l'Allemagne, la France, l'Italie, Le Royaume-Uni et la région Asie-Pacifique. Nos deux grandes entités de gestion de placements sont PIMCO et Allianz GI, opérant sous Allianz Asset Management (AAM).

Corporate et autres

Les activités de ce segment comprennent 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, la finance d'entreprise, la trésorerie, le reporting financier, le contrôle, la communication, le juridique, les ressources humaines, la technologie ainsi que d'autres fonctions.

Banque

Nos activités d'assurance sont soutenues par nos activités bancaires qui mettent l'accent sur les Particuliers et complètent les solutions que nous offrons en Allemagne, en Italie, en France, aux Pays-Bas et en Bulgarie.

Investissements alternatifs

Nous fournissons également 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 activité¹

Assurance Pays Germanophones, Assurance Europe Centrale et Europe de l'Est

Pays Germanophones

- Allemagne
- Suisse

Europe Centrale et Europe de l'Est

- Autriche
- Bulgarie
- Croatie
- République Tchèque
- Hongrie
- Pologne
- Roumanie
- Slovaquie
- Russie
- Ukraine

Assurance Europe de l'Est et du Sud, Asie-Pacifique

Europe

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

Asie-Pacifique

- Chine
- Hong Kong²
- Indonésie
- Japon²
- Laos
- Malaisie
- Pakistan
- Philippines
- Singapour²
- Sri Lanka
- Taïwan
- Thaïlande
- Inde

Assurance Iberia et Amérique Latine et Allianz Partners

Ibérie

- Espagne
- Portugal

Amérique Latine

- Argentine
- Brésil
- Colombie
- Mexique

Allianz Partners

- Allianz Partners

Assurance Vie aux Etats-Unis

- Etats-Unis

Lignes d'assurances globales et marchés Anglo-saxons, Assurance Moyen Orient et Afrique

Lignes d'assurances globales et marchés anglo-saxons

- Royaume Uni
- Australie
- Irlande
- Allianz Global et Corporate et Spécialités
- Credit Insurance
- Réassurance

Moyen Orient

- Egypte
- Liban
- Arabie Saoudite

Afrique

- Bénin
- Burkina Faso
- Cameroun
- Afrique Centrale
- Congo Brazzaville
- Ghana
- Côte d'Ivoire
- Kenya
- Madagascar
- Mali
- Maroc
- Nigéria

Gestion d'actifs

Amérique du Nord et Amérique Latine

- Sénégal
- Togo
- Etats-Unis
- Canada
- Brésil

Europe

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

Asie-Pacifique

- Japon
- Hong Kong
- Taïwan
- Singapour
- Chine
- Chine

- 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 2018.

2 - Les activités IARD appartiennent à AGCS.

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, Corporate et autres. En 2018, elles ont été supervisées par cinq membres du Conseil d'Administration. Les quatre divisions restantes, à savoir : la Présidence du Conseil d'Administration, la Gestion d'actifs, la Finance, les Investissements et les 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 perpétuelle et rentable. Nous souhaitons créer de la 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 et obstacles futurs. Cela nous oblige à adapter continuellement notre stratégie aux besoins de toutes les parties prenantes et partenaires et aux problématiques de durabilité les plus importantes.

Notre stratégie de responsabilité d'entreprise se focalise sur les problématiques suivantes :

- Économie faible en émission de carbone : nous soutenons l'énergie renouvelable et la décarbonisation grâce à nos investissements qui fournissent des solutions d'assurance verte réduisant notre empreinte environnementale.

- L'inclusion sociale : nous développons des solutions pour les clients présents dans les marchés émergents en promouvant la diversité et le bien-être, et ce, dans le cadre de notre programme « Future Generations » qui soutient l'inclusion sociale des enfants et des jeunes.

- Intégrité des entreprises : nous intégrons l'environnement, la société et la gouvernance auprès de nos entreprises d'investissement et d'assurance en construisant la confiance à travers la transparence, la vente responsable et la confidentialité des données.

RÉCAPITULATIF DES RÉSULTATS 2018¹

Chiffres clés ¹		2018	2017	Delta
Total Revenus ²	€ MN	130,557	126,149	4,408
Profit d'exploitation ³	€ MN	11,512	11,097	415
Résultat net ³	€ MN	7,703	7,207	496
Dont attribuable aux actionnaires	€ MN	7,462	6,803	659
Ratio de capitalisation Solvency II ^{4,5}	%	229	219	0%-p
Rendement des fonds propres ⁶	%	13,2	11,8	1,4%-p
Bénéfice par action	€	17,43	15,24	2,19
Bénéfice dilué par action	€	17,30	15,23	2,07

1. Pour plus d'informations sur les chiffres du groupe Allianz, se reporter à la note 4 des états financiers consolidés.
 2. Le chiffre d'affaires total comprend les primes brutes légales émises en Dommages et en Vie/Vie, les produits d'exploitation en Gestion d'actifs et le chiffre d'affaires total en Corporate et autres (Banque).
 3. Le groupe Allianz utilise le résultat opérationnel et le résultat net comme indicateurs financiers clés pour évaluer la performance de ses secteurs d'activité et du groupe dans son ensemble.
 4. Chiffres au 31 décembre.
 5. Les chiffres relatifs au capital-risque sont diversifiés par groupe à un niveau de confiance de 99,5%.
 6. Représente le ratio du résultat net attribuable aux actionnaires sur la moyenne des capitaux propres hors plus ou moins-values latentes sur obligations, net de la comptabilité reflète, au début et à la fin de l'exercice.

ÉVALUATION DES RÉSULTATS 2018

Le Groupe Allianz a continué à réaliser de bonnes performances durant le second semestre de l'exercice 2018 et ses indicateurs demeurent positifs, malgré les incertitudes croissantes de l'économie mondiale, les effets d'instabilité géopolitique et les fluctuations de change.

- La croissance des Revenus Internes, ajustée des effets de change s'est élevée à 6,1% avec une croissance solide enregistrée au niveau de tous les Segments.
- Les Revenus Globaux ont progressé de 3,5% à 130,6 Milliards d'Euros.
- Le Résultat d'Exploitation a augmenté de 3,7% pour atteindre 11,5 Milliards d'Euros, un chiffre historique pour le Groupe.
- Le Bénéfice Net Attribuable aux actionnaires a augmenté de 9,7% pour atteindre les 7,5 Milliards d'Euros.

L'augmentation du Bénéfice d'Exploitation et la baisse des impôts sur les bénéfices ont plus que compensé la baisse de notre Résultat Hors Exploitation.

- Le Bénéfice par Action est de 17,43%.
- Le Rendement annualisé des Capitaux Propres a atteint 13,2% (VS 11,8% pour l'année entière 2017).

TOUS LES SEGMENTS ONT ENREGISTRÉ UNE CROISSANCE SOLIDE DES REVENUS INTERNES

- Allianz a maintenu sa capitalisation solide avec un ratio de Solvabilité de 229%, inchangé par rapport à 2017.
- Au quatrième trimestre 2018, le Résultat Opérationnel s'est élevé à 2,8 Milliards d'Euros : la hausse du Résultat Opérationnel du Segment Dommages a été largement compensée par une baisse des Segments Vie/Santé et Asset Management.

RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 24 JUIN 2019

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 2018, 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 nous mettons à votre disposition pour vous fournir 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 2018, à affecter le résultat et s'il y a lieu à donner quitus de leur gestion aux membres du Conseil d'Administration.

Nous vous donnons ci-après différentes informations concernant les faits qui ont marqué le secteur des assurances au cours de l'exercice 2018 ainsi que les activités de la société.

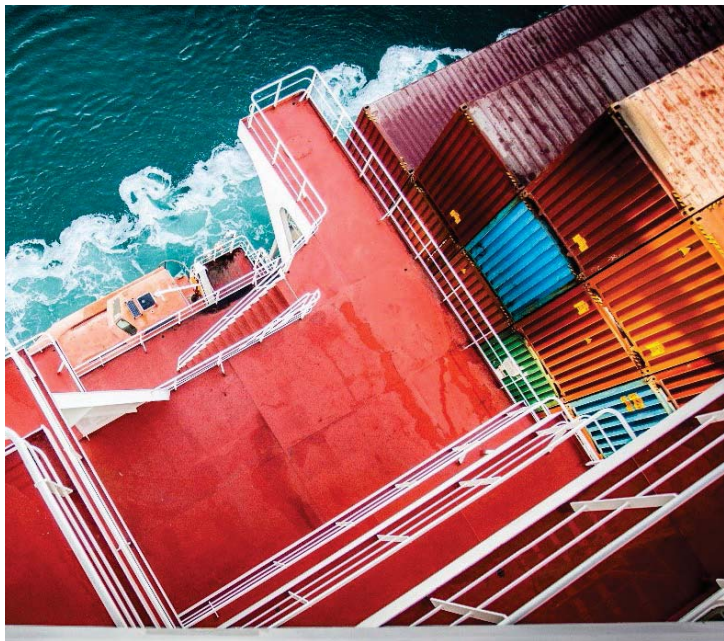
Pour le Conseil d'Administration
Jacques RICHIER
Président

SECTEUR DES ASSURANCES EN 2018

Le marché Marocain de l'assurance a généré en 2018 un chiffre d'affaires de 41 345,2 millions MAD, en hausse de 6,1% par rapport au chiffre d'affaires de 2017 (38 920 millions MAD).

L'assurance Vie qui représente 44% du volume total des souscriptions, progresse de 7,1% par rapport à l'exercice précédent. Elle passe de 16 985 millions MAD en 2017 à 18 189,4 millions MAD en 2018.

Avec des souscriptions de 23 155,4 Millions MAD en 2018, l'activité Non Vie enregistre une progression de 5,3%. Cette branche reste dominée à 48% par l'assurance automobile. On retrouve ensuite les accidents corporels et les accidents de travail avec des parts respectives de 18% et 10%.



FAITS MARQUANTS

Événements catastrophiques :

- Promulgation du décret pris pour l'application de la loi instituant un régime de couverture des conséquences d'événements catastrophiques.
- Arrêté du Ministre de l'intérieur fixant le modèle de registre de recensement des victimes d'événements catastrophiques.
- Publication de la circulaire générale des assurances pour l'introduction des dispositions du régime comptable et financier de la garantie contre les conséquences des événements catastrophiques.

Takaful :

- Le projet d'amendement de la loi sur le Takaful est en cours d'approbation par le parlement.
- Accompagnement de la FMSAR et de l'ACAPS par le cabinet Grant Thornton sur les aspects comptables et fiscaux de l'assurance Takaful.

Assurance TRC et RC Décennale :

- Validation des textes d'application de la loi sur l'assurance « Tous Risques Chantiers et la Responsabilité Civile Décennale ».
- Le secteur a insisté sur l'obligation de production du rapport initial d'un bureau de contrôle à la souscription d'un contrat RCD.

FATCA / LAB / Processus d'approbation en interne des produits :

- Mise en place de suivi du déploiement de la loi FATCA et résolution des points en suspens.
- Elaboration par l'ACAPS d'un projet d'amendement de la circulaire sur le dispositif de lutte anti-blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, conformément aux recommandations du GAF et au retour d'expériences du secteur après 8 ans de mise en pratique.
- Déploiement en cours des étapes préparatoires pour la mise en œuvre du projet d'instruction relatif à l'article 247 de la loi n°17-99 portant le code des assurances.

Nouvelle convention CID :

La convention CID a été mise à jour pour prendre en compte l'abandon des recours forfaitaires et intègre également quelques ajustements visant à mieux gérer les expertises contradictoires au bénéfice des assurés.

Fraude à l'assurance automobile :

Réalisation de plusieurs projets visant à lutter contre la fraude à l'Assurance particulièrement dans la branche automobile.

Assurance inclusive :

Lancement d'une étude initiée par l'ACAPS et en partenariat avec la GIZ, la FMSAR et la CNRA pour l'élaboration d'un diagnostic national visant le développement de l'assurance inclusive au Maroc.

Examen Professionnel des intermédiaires :

Organisation par la FMSAR, en collaboration avec l'ACAPS, de l'examen professionnel des Agents Généraux et Courtiers d'assurance qui s'est déroulé sur 5 jours en février 2018 et a connu la participation de 1 260 candidats dont 1009 Agents. Le taux de réussite globale est de 32%.

Rendez-vous de Casablanca de l'Assurance (6^{ème} édition) :

Organisation de la 6^{ème} édition du Rendez-vous de Casablanca de l'Assurance sous le thème : « Les nouvelles frontières de l'assurance ». Cette édition a connu la participation de 1 100 participants dont 25 pays africains et l'intervention de 40 conférenciers nationaux et internationaux.

Coopération Internationale :

- Visite d'une délégation du Ghana à Casablanca et rencontres avec les compagnies d'assurance, l'ACAPS et FMSAR.
- Présentation de l'expérience Marocaine dans la gestion des sinistres automobiles lors d'évènement africains.

SEGMENT MOYENNES ET GRANDES ENTREPRISES

Le chiffre d'affaires du segment Entreprise a progressé de 10% en 2018. Une performance qui résulte d'une hausse à deux chiffres des canaux Grand Courtage, Courtage et Partenariats.

2018 a en effet constitué une année phare pour le segment, marquée par la conception de la stratégie Entreprise « Koulna pour la conquête ciblée 2018-2022 ». Une stratégie qui implique l'innovation et l'excellence tant technique, opérationnelle que commerciale.

Nécessitant une forte mobilisation de tous les acteurs de la Communauté Commerciale, Souscripteurs, Commerciaux, Gestionnaires, Préventeurs et Actulaires, la stratégie « Koulna pour la conquête ciblée 2018-2022 » repose sur quatre axes :

- L'amélioration de la rentabilité du portefeuille via un pilotage proactif, le renforcement des mesures de prévention et un choix sélectif des risques.
- Le renforcement des propositions de valeur et notre présence dans les segments choisis, où l'appartenance au Groupe Allianz avec son expertise technique de pointe, son réseau international et ses standards supérieurs de qualité, de fiabilité et d'éthique nous confère des avantages par rapport à la concurrence locale.
- La mise en œuvre de propositions de valeur différenciées pour tous nos partenaires de distribution : croître plus avec les Agents, les Moyens et Petits Courtiers et les Partenariats et mener un développement sélectif avec les Grands Courtiers.
- La transformation de notre organisation en un modèle trans-fonctionnel orienté client et non par branche pour augmenter la réactivité et l'accompagnement flexible de nos intermédiaires et nos clients.

Nouveau modèle organisationnel : une approche collaborative orientée client

- La nouvelle approche collaborative déployée en 2018 a permis de mieux répondre à chaque segment d'intermédiaires.

- Elle s'est appuyée sur des buddy teams (coopération entre la Distribution et la Souscription) pour une meilleure vision globale,
- Une meilleure coordination et un « empowerment » renforcé au niveau de chaque équipe.

Des réalisations marquantes

- Un assainissement significatif du portefeuille bien anticipé durant toute l'année.
- Le déploiement du programme Mach2 (Mid Corp Agent Channel Catalyst) destiné à faire des Agents Généraux un canal performant en Entreprise.
- De nombreuses initiatives de croissance ciblée déployées durant l'année et lors des renouvellements en ligne avec le plan stratégique.



SEGMENT PARTICULIERS ET PETITES ENTREPRISES

Plusieurs événements ont ponctué l'année 2018 pour le segment des Particuliers et des Petites Entreprises :

Offre produit

Lancement de l'offre d'assurance maladie pour les particuliers Allianz Chifaa.

Signature de Conventions

Signature de nombreuses conventions et leur animation en partenariat avec des Agents Généraux et Moyens et Petits Courtiers.

Efficacité commerciale

- Poursuite du déploiement du programme d'amélioration de la performance commerciale.
- Mise en place d'une académie de formation pour le Réseau Exclusif.
- Cycle de formation technique au profit des Agents et leurs Collaborateurs durant l'année 2018.
- Formation à la méthodologie de vente Allianz au profit du Réseau Exclusif.
- Renforcement des habilités « Risques Entreprise » du Réseau Exclusif.

Développement du réseau de distribution

- Poursuite de l'extension du Réseau Exclusif de la Compagnie à travers l'ouverture de 66 nouveaux points de vente : 36 Bureaux Directs et 30 nouvelles agences implantés dans différentes régions du Royaume, notamment dans les zones à fort potentiel où Allianz Maroc n'est pas suffisamment représentée. Le déploiement de 16 autres points de vente est prévu pour l'exercice 2019.
- Les réalisations commerciales de ce nouveau réseau conjuguées à celles des points de vente déployés un an auparavant sont conformes au plan annuel.

- Mise en place durant le dernier trimestre d'un Retail & Commercial Store au sein d'Allianz pour la vente directe de produits d'assurance à travers un réseau de vendeurs salariés Allianz. Les débuts de cette expérience sont fort encourageants.

Organisation

- Mise en place au sein du Segment Particuliers et Petites Entreprises d'une nouvelle Direction de Développement Réseau en charge de l'expansion du Réseau Exclusif et du développement de programmes et de méthodologies de formation au profit de ce dernier.
- Nomination de deux inspecteurs à l'expansion du réseau.
- Nomination de deux inspecteurs dédiés à la formation du réseau.

"Onboarding" et formation

- Mise en place d'un process de formation et d'intégration au profit des nouveaux points de vente durant la première année d'activité. Ce process inclut les volets formation, coaching et accompagnement qui revêtent une importance capitale pendant la phase de démarrage.
- Mise en place d'un kit de déploiement d'un nouveau point de vente (formation, prérequis techniques / IT, marketing, objectifs).
- Définition de KPI's pour le monitoring et le suivi de l'efficacité des programmes de formation et d'onboarding.

Bancassurance

- Allianz a remporté en 2018 un appel d'offres auprès de la BMCI pour la distribution d'un produit santé international : Allianz Chifaa Monde.
- Elaboration d'une stratégie de développement de l'activité Bancassurance au Maroc.
- Elargissement des partenariats bancassurance au Maroc.

SOUSCRIPTION

2018 est une année charnière qui nous a permis de nous focaliser sur la rentabilité de la Compagnie et d'améliorer les fondamentaux techniques tout en adoptant la philosophie Allianz en matière de Souscription et d'excellence technique. Il s'agit d'un parcours qui a commencé avec l'implémentation des bonnes pratiques et qui continuera dans les prochaines années conformément au plan triennal portant sur :

- La mise en place d'une stratégie par branche.
- L'amélioration et la sophistication des tarifs.
- La mise en place d'outils de tarification.
- La montée en compétences de la technicité des Souscripteurs à travers un plan de formation soutenu.
- L'amélioration de la gouvernance en matière de souscription.
- Le développement de la cellule "Surveillance du Portefeuille".

Parmi les réalisations de l'exercice précédent, nous pouvons citer :

- Mise en place d'une nouvelle structure tarifaire pour les garanties annexes automobile combinée à une révision de certains process au niveau du règlement de sinistres. Ces actions visent à améliorer le service au client et la rentabilité de la branche.
- Lancement du projet Data Quality avec comme première phase, l'analyse de l'existant et la mise en place d'un plan d'action avec l'objectif d'atteindre 90% de fiabilité des données à horizon 2019. La priorité a été donnée à la branche automobile.
- Re-Underwriting : Assainissement du portefeuille Entreprise basé sur la rentabilité afin d'améliorer les fondamentaux des branches à forte sinistralité.
- Revue de l'offre maladie Groupe et lancement d'un produit d'hospitalisation à l'étranger Groupe et Individuel.
- Pricing : Certification du produit automobile selon les standards d'Allianz.



SINISTRES

Soucieuse d'améliorer sa gouvernance et de renforcer les prestations fournies à ses assurés, Allianz Maroc a entrepris plusieurs projets sinistres durant l'année 2018 :

Inauguration de deux centres Taawid

- En partenariat avec Point S, leader national dans le domaine de l'entretien automobile, Allianz Maroc a procédé à l'inauguration de deux centres Taawid sur les villes de Fès et Agadir. A l'instar des centres existants, ces points de services permettent de réunir les démarches de gestion des sinistres automobile au même endroit afin de mieux servir les assurés automobiles et de régler leurs dossiers sur place.

Nouveau Gestionnaire des Programmes de Santé

Le partenariat avec NextCare continue à s'élargir pour inclure la gestion de dossiers maladie d'autres contrats Groupe ainsi que les produits Allianz Chifaa Individuelle et Allianz Chifaa Monde, que ce soit en mode tiers payant ou en remboursement. Ce partenariat permettra aux assurés de la Compagnie de bénéficier de l'expertise et de la portée internationale des opérations couvertes par NextCare. Tiers payant, plateformes digitalisées et conseil médical à distance figurent parmi les services exclusifs qui sont mis à la disposition des assurés.

Revue de l'offre Assistance

Afin de préserver l'équilibre et la rentabilité de la branche automobile, Allianz Maroc a procédé à une revue de son offre d'assistance pour mieux traduire sa politique de souscription à l'échelle du portefeuille client. L'offre de base qui a toujours fait la force de la Compagnie en matière de différenciation sur le marché est restée intacte et intégrée au niveau des contrats. L'offre secondaire, incluant notamment des services additionnels en cas de panne a été enrichie, annexée à nos contrats et proposée en complément par nos intermédiaires à leurs clients.

Excellence opérationnelle

Dans l'esprit "Claims Excellence", Allianz Maroc a continué durant l'année 2018 à affiner ses processus pour l'amélioration des services aux assurés et le renforcement de la gouvernance des opérations portant sur les dispositifs d'indemnisation :

- La définition du « Target Operating Model » de gestion de sinistres automobile visant à assurer une qualité de service optimale à nos assurés par la maîtrise des délais et une prise de contact permanente avec nos assurés à chaque étape de la gestion de leur sinistre.
- L'incitation à la résolution amiable des dossiers sinistres sans passage par la voie judiciaire et implication de nos partenaires Santé et juridiques dans le dispositif transactionnel.
- La mesure permanente de la satisfaction de nos clients automobile : à travers la mise en place du Net Promoter Score (NPS).

Communication

L'année 2018 a été très riche en interactions avec nos clients et nos intermédiaires. Les canaux de communication ont été multipliés afin de garantir le maximum de proactivité vis-à-vis du marché :

- 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.

Inventaire

Pour une gestion efficace des sinistres et une meilleure mise à jour des réserves, un inventaire a été mis en place à partir de janvier 2018, 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 au niveau du traitement des dossiers ainsi qu'en matière 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 2018, le taux d'achèvement de l'inventaire atteint était de 90%.

Contrôle de la Fraude

Le Département continue ses efforts dans la lutte contre la fraude par :

- La fluidification des échanges entre le Responsable 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.
- Le renforcement de l'équipe Fraude.
- La mise en place d'une solution automatique de détection des cas de fraude.
- La communication des cas de fraude avérés aux différentes parties prenantes afin de mettre en place les actions nécessaires.

Gestion des Prestataires

Dans le cadre de la mise en place de la stratégie "Vendor", l'année 2018 s'est distinguée par la continuité du déploiement opérationnel de la gestion des prestataires :

- Renouvellement des listes des partenaires en convergence avec notre portefeuille et nos impératifs en matière de gouvernance.
- L'expansion de notre réseau de cliniques conventionnées, basée sur une approche de proximité avec nos assurés dans le cadre des assurances Accident de Travail et RC Scolaire.
- Extension du réseau des garages agréés.
- Enrichissement et renforcement du contrôle et des indicateurs de performance de nos prestataires.

Gestion des Recours

Dans un contexte marqué par la complexité des interactions inter-compagnies, l'équipe Sinistre a œuvré à favoriser la collaboration bilatérale avec les compagnies de la place. Ces efforts ont permis de renforcer les performances du recours amiable et de préserver les intérêts de nos clients.

Par ailleurs, un intérêt particulier a été consacré au suivi des dossiers de recours judiciaire pour contribuer à l'amélioration de notre marge opérationnelle.

Dans le même registre, le processus de maximalisation des épaves a permis de dégager des résultats très probants ayant contribué à la participation du Sinistre aux performances d'Allianz Maroc.

FINANCES

L'année 2018 a été marquée par la revue de la stratégie d'Allianz Maroc.

A cet effet, le pôle Finance a accompagné la mise en place de la vision stratégique 2018-2022 et a continué à assurer son rôle de partenaire du business dans la gestion quotidienne des projets structurants de la Compagnie.

Accounting & Reporting (FAR)

Plusieurs projets ont vu le jour durant l'exercice 2018, notamment :

- Les travaux de l'implémentation des normes IFRS (16 et 9).
- Les travaux du projet de solvabilité basé sur les risques "SBR".
- Les travaux de l'implémentation du "System Procurement".
- Le département a également entamé la refonte de son manuel des procédures comptables.

Réassurance

Le Plan de réassurance 2018 s'inscrit dans la continuité de celui établi en 2017, tout en prenant en compte l'évolution des données relatives à la structure de notre portefeuille, à la compréhension des besoins de nos clients en matière de couverture de risques, aux résultats des traités ainsi qu'à l'évolution de notre structure de capital. Le changement majeur opéré en 2018 est le changement de l'apporteur pour les traités.

Placements

Notre allocation stratégique et le rendement de nos actifs continuent d'être pilotés en conformité avec les directives du Groupe. En effet, durant 2018, le Comité des Placements a décidé de réduire davantage l'exposition au marché d'actions. Les cessions ainsi opérées ont été réinvesties dans la poche obligataire.

Planning & Performance Management (PPM)

Le département Finances a poursuivi ses actions de monitoring de la profitabilité et d'accompagnement des projets de la Compagnie dans le cadre de la vision stratégique 2018-2022.

De même, la cellule a œuvré au renforcement des actions de gouvernance à travers la mise à disposition du suivi budgétaire et de la performance.

A l'horizon 2019-2020, nous avons l'ambition de poursuivre nos actions d'automatisation en vue de produire plus rapidement les chiffres de performance avec une qualité et une granularité accrues.

Recouvrement

L'entité Recouvrement s'inscrit dans la démarche du cycle de croissance de la Compagnie et de l'élargissement de son réseau par la formation et l'accompagnement du nouveau réseau d'Agences, Courtiers et Bureaux Directs.

A cet effet, le département a accompagné les nouveaux points de vente durant leur installation en leur apportant le support nécessaire en matière de gestion comptable et administrative des encaissements et des impayés. Par ailleurs, une cellule dédiée à la gestion des Bureaux Directs a également été créée.

Plusieurs actions ont été menées durant l'exercice 2018 en vue de revoir certains processus de gestion avec les entités métiers pour une collaboration plus efficace et une amélioration des contrôles en place.

Actuariat Reserving

Fonction clé au sein du Groupe Allianz, la cellule Actuariat Reserving a finalisé durant l'année 2018 la mise en place des standards et polices en matière de reserving pour s'aligner avec les meilleures pratiques du Groupe. L'objectif de cette fonction est d'évaluer régulièrement le niveau ultime du stock des réserves, de la rentabilité des branches d'assurance, ainsi que la planification de la sinistralité et des cash-flows.

SERVICES GÉNÉRAUX

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

Parmi les principaux faits marquants de l'année 2018 :

Facility Management

La maintenance préventive et corrective ainsi que les autres services du building se sont accomplis selon les standards requis et sans incident majeur.

Logistique

L'année a été marquée par un changement dans la structure Logistique due à l'externalisation de sa gestion au même prestataire en charge du Facility Management. Cette externalisation s'est inscrite dans le cadre d'optimisation des coûts et des ressources.

Achats

2018 a connu l'adoption d'un nouvel outil de gestion des Achats plus performant et qui répond aux standards du Groupe. Le projet est actuellement en cours d'implémentation et le « GO LIVE » est programmé en début 2019.

Sécurité

L'année s'est terminée sans aucun accident majeur dans le building.

Accompagnement du Segment Particuliers et Petites Entreprises

Parmi les principales missions menées par les Services Généraux pour accompagner le Segment dans le projet du développement du Réseau Exclusif :

- Assistance à l'aménagement des locaux des points de vente en respectant la charte d'Allianz.
- Installation de la signalétique interne et externe.
- Aménagement clé en main du 1er « Retail Store » au niveau du rez-de-chaussée du building Allianz Maroc.



ORGANISATION ET SYSTÈMES D'INFORMATION

Après l'intégration réussie d'Allianz Maroc à l'univers du Groupe en 2017, 2018 a été une année où notre Compagnie s'est concentrée sur la stratégie à mettre en œuvre d'ici l'horizon 2020.

En parallèle au lancement du programme stratégique plusieurs réalisations ont vu le jour en 2018 :

Amélioration de l'offre Santé

- Lancement du partenariat avec NextCare pour le développement du réseau Tiers Payant sur le marché Marocain.
- Lancement du nouveau produit Allianz Chifaa Individuelle destiné aux travailleurs indépendants et qui se base sur le concept innovant du tiers payant.
- Développement de la suite digitale de la Santé avec la mise à disposition d'une application mobile ainsi qu'un portail qui facilitera l'accès aux services Santé à nos clients : pré-déclaration des sinistres, suivi des dossiers, recherche des prestataires de soins conventionnés, etc.

Projets Organisation et SI en 2018

En plus des deux importantes initiatives (programme stratégique et programme de transformation maladie), de nombreux projets supportant notre stratégie de Développement en 2018 ont été réalisés avec succès, notamment :

- Lancement de la solution de gestion électronique des documents pour la branche sinistres automatérisés.
- La mise en place d'un nouveau mode de fractionnement pour les primes automobiles.
- Alignement des mesures de sécurité IT avec les standards Groupe.
- Remplacement de Impromptu par QlikView.
- Mise en place de la solution Sage 1000 pour remplacer eCash/eMatcher.

- Mise à niveau de l'ensemble des bases de données et des serveurs applicatifs avec les dernières versions.
- L'extension du réseau à travers les Bureaux Directs.
- Déploiement du nouvel automobile tarif des garanties annexes.
- Déploiement de la nouvelle offre d'assistance pour les clients d'Allianz Maroc.
- Ces projets ont pour la plupart une forte composante organisation, SI et gestion de projets.

Transformation et implémentation du nouveau schéma directeur régional

Après sa mise en place fin 2017, début 2018, la Région a lancé un gros projet de transformation qui vise à aligner et unifier le paysage de l'IT des différentes entités au niveau de l'Afrique. Le nouveau programme vise à mettre en place une nouvelle suite applicative avec une forte valeur ajoutée (remplacement du Core Business, du « Front End » et aussi des applications périphériques. Exemples : interfaçage avec les partenaires, tarification automobile, gestion des documents entrants/sortants, etc.)

Le périmètre projet inclut les trois grandes entités/régions : Allianz Maroc, Allianz Africa Sub-Saharien (13 entités) et le Nigéria.

Ayant démarré en 2018 avec une phase d'assainissement des trois grands niveaux de l'architecture : (processus et mode opératoire, applications et infrastructure) le projet verra sa première branche passer en production en 2019.

RESSOURCES HUMAINES

En matière de ressources humaines, l'année 2018 a été marquée par une volonté d'améliorer l'environnement de travail, favoriser l'engagement des Collaborateurs et promouvoir la digitalisation tout en accompagnant la stratégie de développement de notre Compagnie.

HR partenaire des projets stratégiques

La Direction des Ressources Humaines s'est alliée aux autres départements pour jouer un rôle de partenaire stratégique et accompagner ainsi les changements organisationnels et les projets de transformation opérés au cours de cette année. Ce qui s'est illustré par :

- La traduction des enjeux du métier en plans d'actions RH et solutions pratiques.
- La facilitation des projets Business et de transformation en apportant le soutien nécessaire aux Managers, et ce à travers une analyse en amont des moyens à mettre en œuvre pour adapter les ressources aux besoins (organisation cible, métiers et compétences, formation, conduite du changement, etc.).

Recrutements : un avenir en commun

- Afin d'être en phase avec les initiatives stratégiques lancées, Allianz Maroc a compté, au 31 décembre 2018, un effectif de 358 Collaborateurs soit une évolution de 23% par rapport à l'année précédente.
- 63% des nouvelles recrues ont intégré la Direction Commerciale afin d'accompagner l'extension de notre réseau.
- Par ailleurs, l'âge moyen des Collaborateurs en 2018, s'est élevé à 35 ans et l'ancienneté moyenne à 5,6 ans. Quant au ratio d'égalité professionnelle, nous avons compté un pourcentage de 54% de femmes.

Des carrières à construire dans un secteur qui bouge

Allianz Maroc continue de favoriser la politique du Groupe en termes de mobilité. Des processus associés ont été mis en place et consistent en la publication en interne et en externe d'offres d'emplois au niveau local ainsi qu'au niveau du Groupe à travers le portail Allianz Career. Ceci permet de rendre les besoins métiers immédiatement visibles et d'encourager ainsi les mobilités fonctionnelles, inter OE et inter régions tout en adaptant les ressources aux besoins de la Compagnie.

Les talents au cœur de la stratégie

Cette année a été caractérisée par le lancement de la campagne relative à la Gestion des Talents. Ce processus a pour principal objectif d'identifier les talents et de mettre en place des plans d'actions pour les accompagner dans leur développement professionnel. Ce processus s'articule autour de :

- L'identification des potentiels et des postes clés.
- La revue des structures organisationnelles et des plans de succession.
- La mise en place de solides viviers de talents pour les postes et les fonctions critiques.
- La définition de plans d'actions visant le développement des Collaborateurs et des talents.

Des formations au plus près des besoins

Le développement des compétences est un élément crucial dans la réalisation de nos ambitions stratégiques, Allianz Maroc s'est investie en 2018 pour proposer une pléthore d'offres de formation tout en encourageant l'auto-apprentissage grâce aux plateformes mises à la disposition des Collaborateurs. Nous en citons :

- LinkedIn Learning : Une convention a été signée avec LinkedIn afin de permettre à tous les Collaborateurs d'Allianz de bénéficier d'un accès à plus de 10 000 formations, dans plusieurs domaines et avec une possibilité d'obtenir des certifications. 186 Collaborateurs se sont connectés et nous avons enregistré 790 heures de formation grâce à cet outil.
- Success Factors : Il s'agit de la plateforme du Groupe qui regroupe un large éventail de cours en E-learning en plus des formations en présentiel. Cet outil a été utilisé notamment pour le lancement du module « Go Digital : Do The Time Warp » ainsi que pour les formations obligatoires « Compliance ».
- Lunch & Learn : Une initiative qui a été relancée pour permettre aux Collaborateurs de profiter de l'heure du déjeuner pour apprendre de nouvelles compétences utiles, dans un cadre convivial et informel. 7 thématiques ont été déployées cette année et ont connu 172 participations.

En outre, d'autres formations ont été organisées au profit des Collaborateurs d'Allianz Maroc, telles que :

- Le cursus « Manager Coach » : pour accompagner les Managers et leur permettre de perfectionner leurs pratiques managériales.
- Les formations spécifiques : visant l'excellence technique à travers le déploiement de modules qui ont porté sur des thématiques comme : les Fondements Juridiques RC, l'Assurance Branche Dommages, la Mise à Jour de la Loi 18-12 AT, l'Asset & Liability Management, l'Assurance Santé Vie et Retraite, PMP, Sales Excellence, etc.
- Formations en « Langues » et en « Bureautique » : afin de garantir la montée en compétences des Collaborateurs en les dotant d'outils facilitant l'exercice de leurs fonctions.

Formation Réseau

- Allianz Maroc s'est concentrée également sur la formation des intermédiaires pour en faire son fer de lance. Plusieurs cursus ont été développés spécialement pour les Agents Généraux et pour les Bureaux Directs, allant des cursus d'intégration au cursus du Club Agents.
- La formation dédiée à la préparation et à l'intégration des candidats Agents a totalisé 16 810 heures de formation et a connu la participation de 65 candidats.
- Quant à la formation des Bureaux Directs, plusieurs cursus ont été mis en place comme les cursus Chargés de Clientèle ou Démarcheurs. 69 personnes ont participé à ces formations et nous avons enregistré 2 621 heures de formation.
- Un cursus Club Commercial Agents a été conçu pour la première fois pour booster la performance des Agents. Cette formation a concerné 19 Agents avec un total de 532 heures de formation.
- Par ailleurs, la deuxième phase de déploiement de la " Sales Excellence " a marqué l'année 2018. Il s'agit d'un déploiement progressif qui a concerné tout le Réseau en totalisant 3 100 heures de formation au profit de 100 participants.
- En outre, la mise à la disposition du réseau d'un nouveau produit Santé « Allianz CHIFAA » a mobilisé 659 personnes dans le cadre d'une formation avant le lancement dudit produit et un total de 4 613 heures.
- Le Réseau a été le premier consommateur des formations au titre de l'année 2018 avec un total de 27 676 heures.

Engagement pour l'accueil des jeunes

- Comme à l'accoutumée et en partenariat avec la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurance et de Réassurance, Allianz Maroc a participé à l'édition 2018 des Journées de la Finance pour les Enfants et les Jeunes.

- 25 enfants, entre 13 et 15 ans, ont assisté à une présentation animée par des experts métiers en interne et ont débattu de plusieurs sujets relatifs à la finance.

AES

- En 2018, Allianz Maroc a participé pour la deuxième fois à l'enquête annuelle Allianz Engagement Survey.
- Cette année, le taux de participation a connu une nette amélioration. Il a atteint 78% contre 65% l'année dernière. De la même manière, les indicateurs clés ont enregistré une progression positive et ce grâce aux plans d'actions déployés.

#Semaine#Internationale#des#Attitudes#Clés

- Plusieurs ateliers ont été organisés tout au long de cette Semaine ayant pour objectif de promouvoir les valeurs de notre Groupe et de faire vivre nos comportements clés.
- Dans une ambiance conviviale et chaleureuse, les Collaborateurs ont profité de ces journées pour participer d'une part à des jeux ludiques favorisant le Leadership Collaboratif et la Confiance et d'autre part à des échanges enrichissants permettant de capitaliser sur les expériences de tout un chacun pour proposer des pistes d'amélioration visant l'Excellence et encourageant l'Innovation.

Work Well et Well Being au travail

La Direction des Ressources Humaines a fait du Work Well et du Well Being au travail une des priorités de l'année 2018. Ceci s'est matérialisé par le déploiement de sa stratégie Work Well qui a consisté dans la réalisation de plusieurs actions en relation avec :

- La santé des Collaborateurs : plusieurs actions ont été organisées avec des médecins visant à sensibiliser les Collaborateurs sur l'impact de la nutrition et du sport sur leur santé, pour prévenir le stress ou encore pour offrir de l'accompagnement personnalisé à certaines personnes en difficulté. En outre, d'autres séances de Yoga et de massages ont été organisées pour favoriser des moments de détente, de lâcher prise et de relaxation profonde.

- La transformation de l'environnement de travail : à travers la mise en place de nouvel espace dédié aux Collaborateurs qui souhaitent se ressourcer et s'éloigner du stress du quotidien ou encore grâce à l'installation d'un espace de jeu pour partager un moment convivial pendant les pauses.

- La flexibilité des horaires de travail s'est également invitée pour permettre aux Collaborateurs une meilleure conciliation de leurs vies professionnelles et leurs vies personnelles.

AUDIT INTERNE

Le département Audit Interne a la responsabilité d'évaluer le fonctionnement du dispositif de Contrôle Interne et de faire toutes préconisations pour l'améliorer, dans le champ couvert par ses missions. Il sensibilise et forme habituellement l'encadrement au contrôle interne mais n'est pas directement impliqué dans la mise en œuvre quotidienne du dispositif.

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 2018, en réalisant les missions d'audit conformément au plan annuel approuvé par le Comité d'Audit d'Allianz Africa et d'Allianz Maroc. Ces missions ont porté sur plusieurs processus traités au niveau de différentes Directions.

En chiffres, l'Audit Interne a été mandaté pour l'audit de six processus complets. 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 dénommé « MCR : Monthly Controls Report ».



RISK MANAGEMENT

Comité Risques

À la demande de Groupe Audit, la composition du Comité Risques a été revue. Les membres permanents sont désormais : le Directeur Général, les Responsables Risk Management Local, Africain et Régional, le Responsable Local Legal & Compliance, le Coordinateur de l'Audit Interne local, le Responsable Actuariat Reserving et le Directeur du Pôle Finances. 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.

En 2018, ce comité a également suivi et validé la définition et la mise en place d'actions visant à s'aligner avec le dispositif Risk Management du Groupe Allianz.

Total Risk Profiling – TRA

Il s'agit d'un exercice instauré par le Groupe au niveau de toutes les entités avec une fréquence de revue annuelle et de suivi trimestrielle. Le TRA consiste à identifier, évaluer et définir des plans d'action en vue d'atténuer les risques majeurs de la Compagnie.

En avril 2018, Allianz Maroc a procédé à la revue des risques TRA en prenant en considération les actions réalisées pour faire face aux risques précédemment identifiés.

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.

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.

En mai 2018, le scénario d'indisponibilité totale du siège a été testé pour la première fois. Ce test a permis de vérifier l'organisation et le fonctionnement du plan de continuité logistique, d'identifier les dysfonctionnements liés au plan et définir les actions correctives appropriées.

Solvabilité basée sur les risques

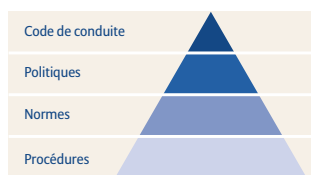
L'ACAPS a engagé un chantier de modification du régime de solvabilité vers le SBR (Solvabilité Basée sur les Risques) qui est un nouveau référentiel réglementaire pour la gestion de la solvabilité avec un volet quantitatif (intégration de nouveaux types de risques, changement des méthodes d'évaluation, nouvelles exigences de reporting, etc.) et un volet qualitatif (relatif à la gouvernance, au contrôle interne, etc.)

Au niveau d'Allianz Maroc, ce changement transverse est géré en mode projet par le Risk Management. Les travaux de préparation qui ont démarré en 2017 en collaboration avec les acteurs du marché, se poursuivront lors des prochaines années.

JURIDIQUE, CONFORMITÉ ET CONTRÔLE INTERNE

Système de Gouvernance

L'Année 2018 a été marquée par une refonte du système de gouvernance. Allianz Maroc s'est conformée aux exigences du Groupe par la mise en place d'un ensemble de codes, chartes, politiques, normes et procédures écrites relatives au Système de Gouvernance portant sur tous les domaines : Actuariat, Souscription, Sinistres, Audit, Marketing, Risque, RH, Legal, Compliance, etc.



Protection des données à caractère personnel

Allianz Maroc a mis en place de nouvelles procédures portant sur la protection des données à caractère personnel conformément aux exigences du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), le nouveau Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles entré en vigueur en Mai 2018.

Parmi ces exigences, on peut citer :

- Le droit au consentement : Le consentement du client doit être libre, spécifique, uniforme et univoque.
- Le droit d'opposition : Le client peut s'opposer à l'utilisation de ses données dans les processus manuels ou à l'utilisation de ses données personnelles par un tiers.
- Le registre des processus : Le client peut avoir accès au registre des processus pour ses données personnelles.

- La notification de violation des données : Le client peut demander à être notifié en cas de perte ou violation de ses données.
- Les sanctions : Le règlement prévoit des sanctions en cas de non-conformité.
- Le droit d'accès aux données clients : Le client peut avoir accès à ses données personnelles gérées par la Compagnie.
- La responsabilité et la protection des données : Responsabilité et évaluation systématique de l'impact sur les données personnelles dans les initiatives impliquant lesdites données.
- Le transfert des données à l'international : Le transfert ne peut se faire que dans le respect des réglementations en vigueur et des prescriptions du RGPD.
- Le droit à l'oubli et à la suppression : Dans certains cas, le Client est en droit de demander l'effacement irréversible de tout ou partie des données personnelles qui le concernent.

Clean Desk

Comme à l'accoutumée, des contrôles inopinés et des campagnes de sensibilisation ont été menés au sein d'Allianz Maroc afin de rappeler les règles et bonnes pratiques de la politique « Clean Desk ».

Le but de cette politique est de sécuriser et protéger les données confidentielles de l'employé et de l'entreprise tout en maintenant un espace de travail propre et correctement rangé.

GSSS (Global Sanctions Screening Solution) Système de filtrage vis-à-vis des listes des Sanctions Economiques et Commerciales

La fonction Conformité d'Allianz Maroc assure son rôle de surveillance à travers le filtrage des personnes physiques et morales, grâce à l'outil GSSS qui reprend

les principales listes de Sanctions Economiques et Commerciales Internationales (US, ONU, Europe, Suisse et UK).

Dispositif d'alerte professionnelle - Speak Up

Le dispositif d'alerte professionnelle déployé au sein de la Compagnie permet de traiter de manière efficace les comportements inappropriés susceptibles de porter atteinte à la réputation d'Allianz Maroc ou aux Collaborateurs, ce dispositif est complété par un Comité d'intégrité qui veille au respect des valeurs d'Allianz.

Politique de cadeaux et divertissements

Cette politique décrit l'ensemble des règles d'acceptation ou d'interdiction des cadeaux. En outre, des campagnes de sensibilisation sont assurées en vue de rappeler les bonnes pratiques à adopter et le processus de déclaration et de contrôle des cadeaux et invitations reçus ou à offrir.

Politique Anti-corruption, lutte contre le blanchiment des Capitaux et financement du terrorisme et les Sanctions économiques et commerciales

Des contrôles Conformité trimestriels basés sur une approche de maîtrise des risques sont mis en place au niveau de la Souscription. Une clause contractuelle spécifique aux Sanctions Économiques et Commerciales est également 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 mises en place quand le paiement est en devise étrangère ou dépasse un montant prédéfini. Des mesures sont également prévues pour l'ensemble de la branche sinistre Maritime.
- Au niveau de la Finance, des vérifications supplémentaires sont effectuées quand le paiement est en devise étrangère ou dépasse un montant prédéfini.

Compliance Risk Scoping and Maturity Program - Evaluation des risques liés à la Conformité et programme de maturité

Une appréciation des risques relatifs aux différents programmes de Compliance est assurée annuellement. L'exercice permet aussi d'évaluer la maturité de ces programmes et de définir un plan de contrôle pour chaque niveau de risque.

Formations Ethique et Conformité

- Dérouler un plan de formation sur les sujets de la conformité au profit des nouveaux entrants que ce soit au niveau du réseau ou du siège de la Compagnie.
- Dispenser des formations sur l'Anti-blanchiment des capitaux et financement du terrorisme pour tous les candidats Agents Généraux.
- Distribuer le Code de Conduite d'Allianz Maroc par courrier électronique, sur l'Intranet et sous forme de fiche à tous les Collaborateurs.
- Assurer des campagnes de communication régulières autour de la conformité et de l'éthique professionnelles pour l'ensemble des Collaborateurs à travers des séances de sensibilisation, emails, des messages sur les écrans de veille, posters, agendas et calendriers, etc.

Veille juridique et réglementaire

Suivi des tendances juridiques et activités réglementaires et communication aux parties prenantes à travers l'actualisation de la base de données relative aux :

- Textes de loi, règlements et décisions judiciaires ayant un impact sur l'activité.
- Décisions administratives de l'autorité de contrôle.

Dispositif de Contrôle Interne

Des contrôles permanents, relatifs principalement aux risques métier (Souscription, Production et Sinistre) ont été menés en 2018 par l'équipe Risk et Contrôle dédiée. Des reporting trimestriels ont été partagés et discutés avec le top management.

MARKETING ET COMMUNICATION

Pour le département Marketing et Communication, l'année 2018 a été marquée par plusieurs chantiers :

Produits

Le département a contribué au lancement de plusieurs solutions d'assurance :

- Lancement des offres Allianz Imtiyaz Retraite Entreprise et Allianz Imtiyaz Retraite Individuelle : design du produit, documents contractuels, supports de communication, plan relations publiques et Go to Market.
- Lancement d'Allianz Chifaa, notre offre Maladie Individuelle : design du produit, processus client, documents contractuels, supports produit, conférence de presse, campagne de communication 360° et Go to Market.
- Communication client pour la branche "Groupe Santé" : adaptation de guides d'assurés au profit de clients Grands Comptes, développement de courriers personnalisés pour leurs collaborateurs adhérents afin de promouvoir le Tiers Payant, actions de prospection ciblant les décideurs en entreprise, etc.

Relations publiques / presse

- Conception et organisation d'événements et interventions ciblées en ligne avec les thématiques "Thought Leadership" de notre Groupe et orientations business locales, notamment :
- Rencontres de l'assurance 2018 : intervention en plénière sur le sujet "Blockchains", meetings one to one avec les partenaires d'affaires en marge de l'événement, promotion sur les réseaux sociaux, etc.
- Formula E 2018 : Organisation d'un voyage de presse et d'une animation commerciale locale.
- Détection d'opportunités de relations publiques,

diffusion de communiqués réguliers et organisation de prises de parole avec plus d'une centaine d'articles publiés.

- Développement de programmes d'engagement sociétal avec notamment, l'animation du partenariat avec le Comité Paralympique National.

Communication Digitale et Réseaux Sociaux

- Gestion quotidienne de la présence d'Allianz Maroc sur les réseaux sociaux : Plannings éditoriaux, achat média ciblé, community management, jeux, gestion des réclamations et communication de crise.
- Exploitation du canal digital dans la génération de leads et comme outil de sourcing RH pour l'expansion du Réseau.
- Alimentation permanente des sites internet et intranet.
- Constitution d'une équipe multidisciplinaire pour mettre en place le projet de transformation digitale avec la vente en ligne comme pilote.

Études

- Elaboration du design, gestion des données, lancement et analyse des résultats d'études Net Promoter Score (NPS) ainsi que ceux des études Image.
- Lancement de la première édition de l'étude "Brokers NPS" visant à mesurer la satisfaction des courtiers partenaires par rapport aux différents services de la Compagnie.
- Partage des résultats avec le Management, mise en place de plans d'actions adéquats et suivi de l'implémentation.

Veille informationnelle et concurrentielle

- Mise en place d'un système de veille concurrentielle avec un pipe-line de réponses, affectation d'ownership et suivi.
- Bulletins mensuels partagés avec le management et les équipes commerciales.

Communication interne / réseau

- Conception, lancement et suivi de challenges Réseau et de promotions dans le cadre de l'Animation Commerciale.
- Formations "Brand Governance" internes et au profit du Réseau pour une adoption et un respect permanents des codes et de la charte graphique Allianz.

- Audits physique et digital continus et actions de redressement instantanées avec l'implication des Inspecteurs Réseau.
- Gestion opérationnelle des besoins de communication évolutifs, notamment suite au Rebranding.
- Conception et diffusion de newsletters périodiques et de communications ad-hoc.



PRODUCTION

Dans le département Production, plusieurs projets ont marqué l'année 2018 :

Archives :

- Mise en place d'une gestion électronique des documents « GED ».
- Démarrage d'une opération d'assainissement au niveau des Archives transférant tous les dossiers sinistres clôturés après cinq ans et des polices résiliées après deux ans vers le prestataire Archivex.
- Démarrage d'une opération d'assainissement au niveau du service Sinistres Matériels : transfert de documents à travers le prestataire Archivex.

Décès Invalidité Maladie :

Le service Décès Invalidité Maladie a participé au projet de transfert de gestion Groupe Maladie à notre partenaire NextCare en :

- Elaborer les procédures liées au transfert de gestion.
- Transférant toutes les informations des adhérents nécessaires au règlement des sinistres à NextCare.
- Contrôlant la passation et en assurant le suivi du démarrage des remboursements par le gestionnaire

Le service Décès Invalidité Maladie a également contribué au lancement de l'offre Allianz Chifaa en :

- Contribuant au montage du contrat adhérent et des procédures de gestion : adhésion, renouvellement, annulation et incorporation, etc.
- En assurant le contrôle des informations rapatriées au système de la Compagnie par NextCare : coordonnées, primes encaissées, etc.

Automobile :

- Mise en place une nouvelle cellule de contrôle de la production.
- Participation à l'implémentation du projet LAC : mise en place des lecteurs automatiques des cartes grises et permis de conduite pour faciliter la saisie des contrats en agence et améliorer la fiabilité des données.
- Formations dispensées au profit des Agents et des Chargés de Clientèle faisant partie du réseau Bureaux Directs.
- Déploiement d'un nouveau modèle d'attestations pour l'usage garagiste avec une mention «50 KM » et changement dans anciennes attestations pour l'ensemble du Réseau.

- Mise en place de la nouvelle version de la quotation en ligne automobile en vue d'améliorer la qualité de service.

- Newsletters périodiques au Réseau pour informer des différents changements et nouvelles procédures mises en place.



CONVENTIONS

VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION A AUTORISÉ LORS DE SA RÉUNION DU 21 SEPTEMBRE 2018, LES CONVENTIONS CI-APRÈS :

1. Order agreement « Service package: SAP investment services”

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE, ayant pour objet le support d'Allianz Maroc pour l'amélioration du rendement des placements.

2. Order agreement « Agile delivery platform”

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE: un outil de gestion du code applicative pour le développement IT.

3. Order agreement « Service package : ServiceNow”.

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE: un outil de gestion des incidents IT, également pour des demandes de nouveaux services ou pour apporter des améliorations.

4. Order agreement « Service package: Risk & Compliance services”

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE: un outil de gestion de GSSS Global Sanctions Screening Solution ainsi que le traitement par des équipes dédiées d'Allianz Technology SE des résultats des screenings faits par le système GSSS.

5. Order agreement « Service package: SAP GRP”

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE: Application de gestion de la comptabilité.

6. Order agreement « Service package: WorkPlace”

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE: un outil relatif au Poste de Travail Virtuel (Allianz Virtual Client). Il s'agit d'un service utilisé par l'équipe Finance pour accès à SAP GRP via messagerie mobile (Enterprise Mobility Service).

7. Order agreement « Service package: Digital Interaction Services”

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE: Contrat OneWeb pour l'hébergement et la maintenance du site web d'Allianz Maroc.

8. Order agreement « Service package: Data Center Services”

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE: un contrat pour l'hébergement AZOL et Manar pour:

- Maintenir des infrastructures des serveurs (gestion des incidents, des mises à jour, de la sauvegarde et des changements).
- Gérer des licences (Oracle, WebSphere Linux).

9. Order agreement « Implementation OneSource S2C & P2P”

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Technology SE: un contrat pour l'acquisition d'un nouveau système de gestion des achats. Dans le cadre du remplacement du produit toxique actuel relatif à la gestion des achats, Allianz Maroc fait l'acquisition de la solution OneSource qui englobe les modules suivants : demandes d'achats, bon de commande, bon de livraison, facture et interface avec SAP.

10. Contract Operational Excellence 4 Growth @Allianz Maroc

Il s'agit d'un contrat conclu entre Allianz Maroc et Allianz Consulting Germany dont les prestations se présentent comme suit:

- Créer de la transparence dans la structure des coûts.
- Déterminer les économies de coûts potentielles.
- Déterminer les coûts des projets importants.
- Identifier les sources de gaspillage et proposer des actions d'amélioration.
- Estimer les gains potentiels en efficacité.

11. Contract Operational Excellence 4 Growth @Allianz Maroc

Il s'agit d'un contrat conclu entre Allianz Maroc et Allianz Consulting France dont les prestations se présentent comme suit:

- Créer de la transparence dans la structure des coûts.
- Déterminer les économies de coûts potentielles.
- Déterminer les coûts des projets importants.
- Identifier les sources de gaspillage et proposer des actions d'amélioration.
- Estimer les gains potentiels en efficacité.

12. Contract Compliance Review @Allianz Maroc

Il s'agit d'un contrat conclu entre Allianz Maroc et Allianz Consulting France.

Les prestations objet de ce contrat sont le support pour les besoins de la revue de conformité des aspects relatifs aux domaines suivants :

- Procédure des achats (procurement).
- Réseau des agents généraux.
- Gestion des sinistres.
- Gestion du système des vouchers destinés à certains assurés de la Compagnie.

VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION A AUTORISÉ LORS DE SA RÉUNION DU 22 MARS 2018, LA CONVENTION CI-APRÈS :

13. Service Level Agreement

Il s'agit d'une convention signée entre Allianz Maroc et Allianz Africa Financial Services. Les prestations objet de ce contrat consistent dans le support fourni à Allianz Maroc dans les domaines suivants :

- Insurance services.
- Reinsurance services.
- Finance services.
- Investment services.
- Actuarial services.
- IT services.
- Business development services.
- Internal audit.
- Risk management.

PERSPECTIVES

Deux ans après le démarrage officiel des activités d'Allianz au Maroc, nous pouvons être fiers d'avoir réussi l'intégration avec notre Groupe.

Suite à cette acquisition, nous avons connu des phases d'intégration et de transition qui ont été couronnées de succès.

Nous partageons désormais la mission du Groupe Allianz : Permettre à nos clients de vivre leurs vies sans trop s'inquiéter des aléas de l'existence, car ils savent qu'Allianz sera leur filet de sécurité quand ils en auront besoin. En tant qu'assureur, nous ne pouvons pas éliminer le risque de la vie de nos clients, mais nous pouvons les décharger de la plupart des répercussions liées à la volonté d'avancer et de franchir de nouvelles étapes : conduire une voiture, construire une maison, fonder une famille, faire du sport, etc. Nous voulons être là si jamais les choses ne passent pas comme prévu. Notre message à nos clients est « Vivez votre vie, nous nous occupons du reste ! ».

Pour réussir notre mission, nous avons mis en place le plan stratégique « Allianz 2022 » basé notamment sur l'exploitation de nos forces particulières qui nous sont conférées par notre adhésion au leader mondial de l'assurance.

Il vise une croissance profitable et durable à travers l'innovation, l'amélioration du service pour nos clients, intermédiaires et partenaires ainsi que des choix plus conscients en matière de profitabilité et de risques. Il s'appuie sur 5 principes d'action :

Excellence en distribution aux Particuliers

- Augmentation de la productivité du Réseau et permettre ainsi aux intermédiaires et aux partenaires d'augmenter les revenus relatifs aux commissions en acquérant plus de clients pour les offres d'Allianz.
- Élargissement sélectif de notre Réseau de vente dans les zones où Allianz n'est pas ou peu présente.
- Une mesure permanente de la satisfaction de nos clients qui va peser de plus en plus dans l'évaluation de tous nos collaborateurs et nos intermédiaires.

Excellence Entreprise

- Amélioration de la rentabilité du portefeuille via un pilotage proactif, le renforcement des mesures de prévention et un choix sélectif des risques.

- Renforcement de nos propositions de valeur différenciées pour tous nos partenaires de distribution.
- Transformation de notre organisation en un modèle trans-fonctionnel orienté client – et non par branche.

Excellence Organisationnelle et Systèmes d'informations

- Création de l'entité "Opérations" regroupant les départements Production, Sinistres, IT & BT, dont le rôle consiste à mettre en place de nouveaux processus favorisant le centrage sur le client.
- Mise en place d'un nouveau paysage IT qui cible et refonte des systèmes d'information en vue de renforcer nos capacités opérationnelles et d'accélérer le temps « Go to Market » de nos propositions de valeur.

Excellence technique

- Mise en place de nouveaux outils et processus en vue de différencier nos offres par rapport à celles de la concurrence.
- Définition d'un nouveau modèle opérationnel pour la prise en charge de sinistres :
 - Lutte systématique contre la fraude.
 - L'élargissement du Réseau des prestataires conventionnés.
 - Centrage sur la satisfaction des clients et l'amélioration de la gestion des coûts.

Lancement d'une offre assurance Vie

Pour la réalisation de notre plan stratégique, nous comptons sur une contribution significative de la branche Vie à travers une introduction progressive des produits « classiques » et l'exploitation du vivier de clientèle existant pour la commercialisation de ces nouveaux produits.

Toutes ces réalisations 2018 n'auraient pu être atteintes sans la contribution précieuse de chacun des collaborateurs d'Allianz Maroc, et aucun progrès en 2019 ne sera possible sans leur soutien.

Nous avons tous des rôles importants à jouer dans le cadre du programme stratégique «Allianz 2022». Surpassons-nous!

Joerg WEBER
Directeur Général

RÉQUISITION - APPROBATION

À l'issue de cette présentation, nous vous demandons, Chers Actionnaires, de bien vouloir approuver les résolutions qui vous ont été proposées.

Nos vifs remerciements vont à tous nos Collaborateurs pour leur contribution aux résultats de la Compagnie.

Nous remercions également nos Clients, Agents Généraux et Courtiers pour la confiance qu'ils continuent de nous témoigner.

Le Conseil d'Administration



ACTIVITÉS DE LA COMPAGNIE



ACTIVITÉS DE LA COMPAGNIE

Le montant des primes émises au titre de l'exercice 2018 est de 1 367 millions de dirhams, en progression de 121 millions de dirhams soit une augmentation de 9,7% par rapport à l'exercice 2017.

Notre part de marché globale est de 3,3% en 2018, répartie comme suit par branche :

- **En vie** : 0,1%, stable par rapport à 2017.
- **En Non-vie** : 5,6%, en recul de 0,1 pts par rapport à 2017.

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1 050	1 081	1 105	1 169	1 249	1 212	1 246	1 367
15,0%	2,9%	2,3%	5,8%	6,8%	-3,0%	2,8%	9,7%

La ventilation des primes brutes émises par branche au titre de l'exercice 2018 se présente comme suit :

- **Branche Non-Vie** : 1 343,5 millions de Dirhams (soit 98% du chiffre d'affaires).
- **Branche Vie** : 23,6 millions de Dirhams (soit 2% du chiffre d'affaires).

RÉPARTITION DES PRIMES BRUTES ÉMISES PAR BRANCHE

	Branche / sous - branche	Primes émises MDH
	Branche Vie	23,54
21	Individuelles accidents - Maladie - Invalidité	172,5
22	Accidents de Travail et Maladies Professionnelles	120,2
23	Automobile	834,06
24	Responsabilité Civile Générale	44,2
25	Incendie - Eléments Naturels	77,52
26	Risques Techniques	21,99
27	Maritime - Marchandises transportées	43,01
28	Autres	30,02
	Branche Non-Vie	1 343,55
	Total Primes Émises	1 367,10

SINISTRALITÉ

L'exercice 2018 est marqué par un ratio de sinistralité Non-Vie stable sous les effets compensés d'une sinistralité de l'exercice pur détériorée et une baisse des malis au titre des exercices antérieurs.

PROVISIONS TECHNIQUES BRUTES DE RÉASSURANCE EN MILLIONS DE DIRHAMS

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
2 614	2 819	2 949	3 044	3 165	3 431	3 613	3 894

FRAIS GÉNÉRAUX

Les dépenses en progression de 0,3pts par rapport à 2017 sous l'effet de la poursuite des investissements dans le cadre des initiatives lancées par la Compagnie (expansion du réseau, lancement de nouveaux produits, etc.) et la dotation de la provision pour créances en souffrance (retour à un niveau normatif).

DÉLAI 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 :

	Montant des dettes fournisseurs à la clôture en KDH A= B+C+D+E+F	Montant des dettes non échues KDH	Dettes échues de moins 30 jours KDH	Dettes échues entre 31 et 60 jours KDH	Dettes échues en KDH entre 61 et 90 jours	Dettes échues en KDH plus de 90 jours
Date de clôture exercice N-1 ⁽¹⁾	30 361	28 595	765	86	265	652
Date de clôture exercice N	25 658,21	16 332,21 ⁽¹⁾	1 882,45	5 660,45	467,26	1 315,20 ⁽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)

Libellé	Exercice 2018	Exercice 2017
Résultat de placements Non-Vie		
Résultat hors plus-values	112,9	128,4
Plus et moins-values	36,7	159,0
S/Total	149,6	287,4
Résultat de placements Vie		
Résultat hors plus-values	23,2	23,2
Plus et moins-values	0	0
S/Total	23,2	23,2
Résultat de placements (Hors actifs libres)	172,9	310,7
Résultat de placements actifs libres	3,7	10,3
Résultat de placements *	176,6	321,0

* Le résultat de placement s'est établi à 176,6 millions de dirhams en 2018 en baisse par rapport à 2017 du essentiellement à la baisse des plus-values et la diminution de la poche action.

ACTIFS

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
2 470	2 609	2 785	2 914	3 076	3 424	3 632	3 881

RENDEMENT DES ACTIFS

Le rendement de nos actifs en valeur marché au niveau de la branche Non-Vie s'est élevé à 5,1%. Celui de la branche Vie se chiffre à 4,7%.

MARGE DE SOLVABILITÉ

Au 31 décembre 2018, 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 350.06 millions de dirhams.

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
247%	250%	257%	252%	247%	299%	297%	257%

Deloitte.

Deloitte Audit
288, Boulevard Zerkoutni
Casablanca

pwc

35, Rue Aziz Bellal
20 330 Casablanca

ALLIANZ MAROC

ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LA SITUATION PROVISOIRE DU BILAN ET DU COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES PERIODE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2018

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 1^{er} janvier au 31 décembre 2018. Cette situation provisoire, qui fait ressortir un montant de capitaux propres et assimilés totalisant MAD 879 104 699, 76 dont une perte nette de MAD - 79 935 241, 03 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 2018, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous soulignons que la société ALLIANZ MAROC a reçu, en date du 11 juillet 2018, un avis de contrôle fiscal au titre de l'Impôt sur les Sociétés (IS), l'Impôt sur les Revenus salariaux (IR), la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) et les Droits d'enregistrement couvrant les exercices 2016 et 2017. A cette date, aucune notification n'a été reçue par la société.

Casablanca, le 25 mars 2019

Les Commissaires aux Comptes

Deloitte Audit


Deloitte Audit
288, Boulevard Zerkoutni
CASABLANCA -
Tél : 05 22 22 40 25/28/34/81
Fax : 05 22 22 40 78

Sakina Bensouda-Korachi
Associée

PwC Maroc


PwC Maroc S.A.R.L.
35, Rue Aziz Bellal
20 330 Casablanca
Tél : 05 22 22 40 25/28/34/81
Fax : 05 22 22 40 78
RC : 154704 - Capital : 100 000 000 MAD

Leila Sijelmassi
Associée

BILAN (BL) au 31/12/2018

BLAN	ACTIF	EXERCICE		EXERCICE
		Brut	Amortissements et provisions	Net
	ACTIF IMMOBILISE	4 327 384 942,41	1 741 187 986,29	2 586 196 956,12
	IMMOBILISATIONS EN MOUV VALEURS (A)	23 529 206,18	15 539 940,01	7 989 266,17
	• Prêts professionnels	23 014 916,58	15 024 744,41	7 990 166,17
	• Charges à répartir sur plusieurs exercices	514 289,60	514 289,60	25 099,80
	• Primes de remboursement des obligations			
	IMMOBILISATIONS INCORPORABLES (B)	52 013 791,18	42 233 192,73	9 780 598,45
	• Titres immobilisés en immobilisation			
	• Immeubles, terrains et valeurs mobilières	52 013 791,18	42 233 192,73	9 780 598,45
	• Fonds communaux			
	• Autres immobilisations incorporelles			
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES (C)	308 274 423,29	99 225 810,24	209 048 613,05
	• Terrains	48 900 000,00	48 900 000,00	48 900 000,00
	• Constructions	208 275 553,98	67 700 923,16	140 574 630,82
	• Installations techniques, matériel et outillage	448 834,06	337 606,69	111 227,37
	• Matériel de transport			
	• Meubles, matériel de bureau et aménagement divers	47 308 022,50	34 907 286,19	12 400 736,31
	• Autres immobilisations corporelles			
	• Immobilisations corporelles en cours	3 801 982,75	3 801 982,75	397 279,79
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (D)	376 517 440,45	8 138 360,37	368 379 080,08
	• Prêts immobilisés	52 008 718,08	8 138 360,37	43 870 357,71
	• Autres créances financières	297 409 826,37	297 409 826,37	305 807 722,37
	• Titres de participation			
	• Autres titres immobilisés	26 820 902,00		26 820 902,00
	PLACEMENTS RATTACHES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE (E)	3 566 789 991,34	9 291 583,14	3 557 498 408,20
	• Revenus immobilisés			
	• Obligations, titres et valeurs de créance négociables	2 991 913 244,68	2 991 913 244,68	2 686 499 715,38
	• Actions et parts sociales	462 972 650,66	9 291 583,14	453 681 067,52
	• Prêts à durée limitée			
	• Revenus affectés sous forme de versements en espèces	91 521 416,23	91 521 416,23	93 587 692,56
	• Dépôts en espèces immobilisés			
	• Revenus affectés sous forme de versements en espèces	442 685,56		442 685,56
	• Autres placements			
	ECARTS DE CONVERSION - ACTIF (F)			
	• Diminution des créances immobilisées et des placements			
	• Augmentation des dettes de financement et des provisions techniques			
	ACTIF CIRCULANT (hors trésorerie)	1 813 265 342,33	321 606 873,07	1 491 658 469,26
	• PART DES CESSIBILITAIRES DANS LES PROVISIONS TECHNIQUES (G)	394 954 349,63		394 954 349,63
	• Provisions pour primes non acquises	43 371 366,12		43 371 366,12
	• Provisions pour sinistres à payer	303 339 478,71		303 339 478,71
	• Provisions des assurances vie	48 243 594,89		48 243 594,89
	• Autres provisions techniques			953 095,30
	CREANCES DE L'ACTIF CIRCULANT (H)	1 418 310 992,70	321 606 873,07	1 096 704 119,63
	• Créances et comptes rattachés débiteurs	6 932 436,83		6 932 436,83
	• Créances, titres et valeurs mobilières, créances et comptes rattachés débiteurs	1 632 809 180,47	317 825 963,60	1 314 983 216,87
	• Personnel - débiteur	2 095 549,72		2 095 549,72
	• Etat - débiteur	72 464 918,24		72 464 918,24
	• Comptes d'associés - débiteurs			58 100 429,89
	• Autres débiteurs	161 243 333,77	2 780 809,47	158 462 524,30
	• Comptes de régularisation	143 315 573,67		143 315 573,67
	TITRES ET VALEURS DE PLACEMENT (hors affectés aux opérations d'assurance) (I)			
	ECARTS DE CONVERSION - PASSIF (J)			
	TRESORERIE - ACTIF (K)	38 559 186,58		38 559 186,58
	• Chèques et valeurs à encaisser	33 349 326,78		33 349 326,78
	• Bureaux, TFR et C.C.R. (indéfini débiteurs)	4 871 026,12		4 871 026,12
	• Caisse, Régies d'assurance et accessoires	329 833,68		329 833,68
	TOTAL GENERAL	6 170 220 371,37	451 794 859,36	5 718 425 512,01

BILAN (BL) au 31/12/2018

BLAN	PASSIF	EXERCICE		EXERCICE
		EXERCICE PRECEDENT	EXERCICE PRECEDENT	EXERCICE PRECEDENT
	FINANCEMENT PERMANENT		4 789 028 531,91	4 628 774 161,56
	CAPITAUX PROPRES (A)		879 104 699,76	1 000 570 682,14
	• Capital social ou fonds d'établissement		147 000 000,00	147 000 000,00
	• Moins: Actionnaires, capital souscrit non appelé			
	• Capital appelé dont versé		147 000 000,00	147 000 000,00
	• Primes d'émission, de fusion, d'apport			
	• Ecarts de réévaluation			
	• Réserve légale		14 700 000,00	14 400 404,74
	• Autres réserves		797 339 699,76	733 303 424,03
	• Report à nouveau (1)			
	• Fonds social complémentaire			
	• Résultats nets en instance d'affectation (1)			
	• Résultat net de l'exercice (1)		-79 935 341,03	103 826 833,37
	CAPITAUX PROPRES ASSUMES (B)			
	• Provisions réglementées			
	DETTES DE FINANCEMENT (C)			
	• Emprunts obligataires			
	• Emprunts pour fonds d'établissement			
	• Autres dettes de financement			
	PROVISIONS DURABLES POUR RISQUES ET CHARGES (D)		15 438 989,00	15 438 989,00
	• Provisions pour risques		15 438 989,00	15 438 989,00
	• Provisions pour charges			
	PROVISIONS TECHNIQUES BRUTES (E)		2 894 484 822,12	2 612 764 490,42
	• Provisions pour primes non acquises		370 274 979,38	370 814 848,12
	• Provisions pour sinistres à payer		2 662 757 819,83	2 389 509 834,94
	• Provisions des assurances vie		482 265 884,00	422 766 994,00
	• Provisions pour fluctuations de sinistralité		21 229 200,00	20 400 966,67
	• Provisions pour autres financements			
	• Provisions techniques des contrats en unités de compte			
	• Provisions pour participations aux bénéfices		21 627 156,70	49 939 372,37
	• Provisions techniques sur placements		111 423 893,00	110 995 862,16
	• Autres provisions techniques		23 379 806,24	15 881 972,31
	ECARTS DE CONVERSION - PASSIF (F)			
	• Augmentation des créances immobilisées et des placements			
	• Diminution des dettes de financement et des provisions techniques			
	PASSIF CIRCULANT (hors trésorerie) (G)		833 177 798,84	568 153 156,37
	DETTES POUR ESPERES REVENUES PAR LES CESSIBILITAIRES (H)		166 443 076,18	123 056 474,30
	• Dettes pour espérer reçues par les cessionnaires		166 443 076,18	123 056 474,30
	DETTES DU PASSIF CIRCULANT (H)		666 734 722,66	442 496 662,07
	• Cessionnaires et comptes rattachés créditeurs		84 087 505,38	42 176 076,36
	• Autres cessionnaires, cessionnaires et comptes rattachés créditeurs		218 071 614,58	159 091 820,27
	• Personnel - créateur		26 615 189,18	17 649 719,38
	• Organismes Sociaux créditeurs		15 420 678,60	7 881 833,42
	• Etat - créateur		48 237 861,27	42 433 052,40
	• Complexes d'Associés - créateurs			
	• Autres créanciers		241 493 397,53	140 005 953,77
	• Comptes de régularisation - Passif		32 248 475,12	33 759 226,47
	AUTRES PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (I)			
	ECARTS DE CONVERSION - PASSIF (J)			
	TRESORERIE - PASSIF (K)		61 259 191,26	44 338 156,14
	• Crédits d'acompte			
	• Crédits de Trésorerie			
	• Banques (indéfini créditeurs)		61 259 191,26	44 338 156,14
	TOTAL GENERAL		5 685 465 512,01	5 241 265 474,07

(1) bénéficiaire (s), déficitaire (s)

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)
Exercice du : 01/01/2018 au 31/12/2018

I - COMPTE TECHNIQUE ASSURANCES VIE

	LIBELLE	EXERCICE		EXERCICE PRECEDENT	
		1	2	3 = 1 - 2	4
1	PRIMES	33 547 943,11	1 153 711,21	32 394 231,90	18 332 463,83
	+ Primes émises	23 547 943,11	1 152 721,91	22 395 221,10	18 345 843,91
2	PRODUITS TECHNIQUES D'EXPLOITATION				
	+ Subventions d'exploitation				
	+ Autres produits d'exploitation				
	+ Reprises d'exploitation, transferts de charges				
3	PRESTATIONS ET FRAIS	16 011 030,33	4 762 714,24	11 248 316,07	16 618 366,15
	+ Prestations et frais payés	24 191 039,85	2 439 466,48	21 751 573,45	19 414 168,89
	+ Variation des provisions pour sinistres à payer	+ 2 120 823,05	-2 439 466,48	2 191 277,82	2 491 103,92
	+ Variation des provisions des assurances	+ 27 580 896,00	2 416 230,61	25 177 665,37	2 409 393,27
	+ Variation des provisions pour frais généraux de sinistralité	+ 548 233,33		548 233,33	-1 193 366,48
	+ Variation des provisions techniques des contrats en VIC				
	+ Variation des provisions pour participation aux bénéfices	+ -16 458 354,00		-16 458 354,00	3 095 846,00
	+ Variation des autres provisions techniques				
4	CHARGES TECHNIQUES D'EXPLOITATION	9 151 712,45		9 151 712,45	7 854 488,15
	+ Charges d'acquisition des contrats	1 984 192,68		1 984 192,68	1 881 032,32
	+ Achats consommés de matières et fournitures	217 987,78		217 987,78	282 891,18
	+ Autres charges externes	1 855 728,96		1 855 728,96	1 815 219,27
	+ Impôts et taxes	176 681,93		176 681,93	162 358,89
	+ Charges de personnel	2 488 771,58		2 488 771,58	2 816 252,18
	+ Autres charges d'exploitation	114 992,58		114 992,58	18 198,44
	+ Dotations d'exploitation	1 388 368,15		1 388 368,15	882 873,75
5	PRODUITS DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE VIE	25 552 428,62		25 552 428,62	25 530 473,92
	+ Revenus des placements	25 254 380,47		25 254 380,47	25 222 788,64
	+ Gains de change				
	+ Produits des diff. sur prix de remboursement à payer	298 048,15		298 048,15	297 700,88
	+ Profits sur réalisation de placements				
	+ Ajournement de VARCUC (réglé)				
	+ Profits provenant de la réalisation des placements affectés				
	+ Intérêts et autres produits de placements				
	+ Reprises sur charges de placements, intérêts de charges				
6	CHARGES DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE VIE	2 283 064,72		2 283 064,72	2 289 191,46
	+ Charges d'intérêts	81 654,91		81 654,91	82 046,82
	+ Frais de gestion des placements				
	+ Pertes de change	2 207 366,81		2 207 366,81	2 207 366,81
	+ Amortissement des différences sur prix de remboursement				
	+ Pertes sur réalisation de placements				
	+ Pertes provenant de la réalisation des placements affectés				
	+ Ajournement de VARCUC (réglé)				
	+ Autres charges de placements				
	+ Dotations sur placements				
	RESULTAT TECHNIQUE VIE (1)-(2)-(3)-(4)-(5)-(6)	-369 875,97	-3 632 013,23	3 262 137,26	18 111 897,18

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

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)
Exercice du : 01/01/2018 au 31/12/2018

II - COMPTE TECHNIQUE ASSURANCES NON VIE

	LIBELLE	EXERCICE		EXERCICE PRECEDENT	
		1	2	3 = 1 - 2	4
1	PRIMES	1 343 652 722,48	91 424 227,08	1 252 228 495,41	1 119 590 223,54
	+ Primes émises	1 343 652 853,74	97 278 882,04	1 246 373 971,70	1 121 913 003,13
	+ Variation des provisions pour sinistres non acquisés	+ -9 999 866,75	-34 045 345,04	24 945 476,29	3 322 779,19
2	PRODUITS TECHNIQUES D'EXPLOITATION	6 433 010,67		6 433 010,67	7 049 217,81
	+ Subventions d'exploitation				
	+ Autres produits d'exploitation	5 064 229,76		5 064 229,76	4 928 398,55
	+ Reprises d'exploitation, transferts de charges	1 368 780,87		1 368 780,87	2 470 827,56
3	PRESTATIONS ET FRAIS	1 034 922 245,05	67 777 211,77	967 145 033,28	860 139 086,17
	+ Prestations et frais payés	759 256 654,83	57 309 817,45	701 946 837,40	711 914 131,89
	+ Variation des provisions pour sinistres à payer	+ 279 706 265,84	11 420 644,62	268 285 621,22	156 773 924,85
	+ Variation des provisions pour fluctuations de sinistralité				-4 679 453,29
	+ Variation des provisions techniques des contrats en VIC				
	+ Variation des provisions pour participation aux bénéfices	+ -11 529 561,57		-11 529 561,57	
	+ Variation des autres provisions techniques	+ 7 488 887,91	-851 050,30	6 641 538,23	-23 928 518,28
4	CHARGES TECHNIQUES D'EXPLOITATION	519 149 436,43		519 149 436,43	468 393 020,46
	+ Charges d'acquisition des contrats	222 760 739,54		222 760 739,54	206 440 153,92
	+ Achats consommés de matières et fournitures	8 971 102,23		8 971 102,23	11 626 287,09
	+ Autres charges externes	16 684 304,06		16 684 304,06	81 348 623,50
	+ Impôts et taxes	7 301 186,29		7 301 186,29	7 273 875,57
	+ Charges de personnel	140 762 226,04		140 762 226,04	125 949 922,03
	+ Autres charges d'exploitation	4 866 465,23		4 866 465,23	1 349 222,03
	+ Dotations d'exploitation	57 793 473,04		57 793 473,04	40 913 926,32
5	PRODUITS DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE NON VIE	230 065 962,55		230 065 962,55	331 052 466,53
	+ Revenus des placements	135 817 611,04		135 817 611,04	143 364 979,47
	+ Gains de change				225 596,48
	+ Produits des diff. sur prix de remboursement à payer	1 750 746,13		1 750 746,13	1 748 662,48
	+ Profits sur réalisation de placements	92 517 583,38		92 517 583,38	184 714 428,71
	+ Profits provenant de la réalisation des placements affectés				
	+ Intérêts et autres produits de placements				
	+ Reprises sur charges de placements, intérêts de charges				7 798,19
6	CHARGES DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE NON VIE	80 407 657,87		80 407 657,87	44 629 120,35
	+ Charges d'intérêts				
	+ Frais de gestion des placements	7 123 170,94		7 123 170,94	8 519 390,32
	+ Pertes de change	2,15		2,15	48 672,84
	+ Amortissement des différences sur prix de remboursement	8 456 729,29		8 456 729,29	8 511 248,57
	+ Pertes sur réalisation de placements	55 769 876,18		55 769 876,18	25 658 890,58
	+ Pertes provenant de la réalisation des placements affectés				
	+ Autres charges de placements				
	+ Dotations sur placements	9 657 879,31		9 657 879,31	1 891 725,90
	RESULTAT TECHNIQUE NON-VIE (1)-(2)-(3)-(4)-(5)-(6)	-48 287 643,74	-25 647 015,31	-68 934 659,05	105 991 681,30

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)
Exercice du : 01/01/2018 au 31/12/2018

III - COMPTE NON TECHNIQUE

	LIBELLE	OPERATIONS		TOTAL DE L'EXERCICE	TOTAL DE L'EXERCICE PRECEDENT
		Propres à l'exercice	Concernant les exercices précédents		
		1	2		
1	PRODUITS NON TECHNIQUES COURANTS	16 592 457,86	2 349,36	16 594 807,22	17 547 542,01
	• Produits d'évaluation non techniques courants	5 148 280,89		5 148 280,89	12 368 166,36
	• Intérêts et autres produits non techniques courants	11 434 724,84	2 349,36	11 437 074,20	5 120 365,74
	• Produits des diff. s/prix de remboursement à percevoir	9 452,13		9 452,13	59 009,91
	• Autres produits non techniques courants				
	• Reprises non techniques, transferts de charges				
2	CHARGES NON TECHNIQUES COURANTES	23 028 510,73	345 118,80	23 373 629,53	7 253 782,31
	• Charges d'exploitation non techniques courantes	21 388 115,67	345 118,80	21 733 234,47	51 507,83,44
	• Charges financières non techniques courantes	361 366,11		361 366,11	539 047,65
	• Amortissement des différences s/prix de remboursement	1 279 028,95		1 279 028,95	1 563 951,22
	• Autres charges non techniques courantes				
	• Dotations non technique				
	RESULTAT NON TECHNIQUE COURANT (1-2)	-6 436 052,8	-342 769,44	-6 778 822,31	10 293 759,70
3	PRODUITS NON TECHNIQUES NON COURANTS	5 669,61		5 669,61	41 438 736,52
	• Produits des cessions d'immobilisations				32 730,00
	• Subventions d'équilibre				
	• Profits provenant de la réévaluation des éléments d'actif				
	• Autres produits non techniques non courants	5 669,61		5 669,61	4 126,52
	• Reprises non courantes; transferts de charges				41 401 880,00
4	CHARGES NON TECHNIQUES NON COURANTES	140 706,86		140 706,86	41 279 158,25
	• Valeurs nettes d'amortis. des immobilisations cédées				1 126 576,94
	• Subventions accordées				
	• Pertes provenant de la réévaluation des éléments d'actif				
	• Autres charges non courantes	140 706,86		140 706,86	40 152 581,31
	• Dotations non courantes				
	RESULTAT NON TECHNIQUE NON COURANT (3-4)	-135 037,25		-135 037,25	159 578,27
	RESULTAT NON TECHNIQUE (1 - 2 + 3 - 4)	-6 571 090,12	-342 769,44	-6 913 859,56	10 453 337,97

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)
Exercice du : 01/01/2018 au 31/12/2018

IV - RÉCAPITULATION

DESIGNATION		Exercice	Exercice précédent
I	RESULTAT TECHNIQUE VIE	3 262 037,58	18 111 897,10
II	RESULTAT TECHNIQUE NON VIE	-68 934 659,05	105 091 681,30
III	RESULTAT NON TECHNIQUE	-6 913 859,56	10 453 337,97
	RESULTAT AVANT IMPOTS	-72 586 481,03	133 656 916,37
	IMPOTS SUR LES RESULTATS	7 348 760,00	29 830 063,00
IV	RESULTAT NET	-79 935 241,03	103 826 853,37
TOTAL DES PRODUITS ASSURANCES VIE		47 947 650,72	44 874 119,83
TOTAL DES PRODUITS ASSURANCES NON VIE		1 497 767 468,53	1 458 252 908,28
TOTAL DES PRODUITS NON TECHNIQUES		18 600 476,83	58 986 278,53
TOTAL DES PRODUITS		1 562 315 596,08	1 562 113 306,64
TOTAL DES CHARGES ASSURANCES VIE		44 685 613,14	26 762 222,73
TOTAL DES CHARGES ASSURANCES NON VIE		1 566 702 127,58	1 353 161 226,98
TOTAL DES CHARGES NON TECHNIQUES		23 514 336,39	48 532 940,56
IMPOTS SUR LES RESULTATS		7 348 760,00	29 830 063,00
TOTAL DES CHARGES		1 642 250 837,11	1 458 286 453,27
RESULTAT NET		-79 935 241,03	103 826 853,37

Allianz 

Allianz Maroc
166-168 Boulevard Mohamed Zerktouni
20060, Casablanca - Maroc

Téléphone : +212 (0) 522 49 97 00
Fax : +212 (0) 522 22 55 21
Site web : 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 