



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

Rapport de stage

Présenté par :

Mlle Hajar bennani

Effectué au sein de :

Wafa Assurance

Duré :



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

Du 01/07/2012 au
31/07/2012

Année universitaire :
2012 /
2013

2012 /

Sommaire

❖ Introduction

.....

p4

I **Présentation de la société Wafa ASSURANCE.....p5**

1. **Historique.....**

.....p6



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

2.	Capitale humaine.....	
p9	
II	Services et garanties.....	
p11	
III	Formations et connaissances.....	p37
	7	
1	Taches effectués.....	
p37	
2	Compétences acquises.....	p38
❖	Conclusion	
	
	...p39	



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



REMERCIEMENT

Je saisis cette merveilleuse occasion pour exprimer mes profondes gratitude et mes sincères remerciements à toute personne qui, de près ou de loin, m'ont aidé à surpasser toutes les difficultés rencontrées pendant la période du stage.

Je tiens à remercier vivement mon encadrant. M.mellouki mohammed pour ces précieux conseils afin de réussir notre stage.

Mes vifs remerciements s'adressent également à tout le corps professoral de l'ensemble des départements.



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

Introduction

Faire un stage c'est s'affronter au monde extérieur, savoir communiquer avec les autres, clients ou administrateurs, ainsi que savoir les mécanismes du fonctionnement des entreprises.

Après ma réussite en première année tronc commun, dans l'école ENCG ; j'ai profité de mes vacances pour faire un stage qui va durer un mois, afin d'améliorer et assurer mes capacités et me donner une forte base dans mon domaine, pour mieux découvrir le monde du travail ou plutôt mettre en pratique ce qui est étudié en théorie et pour connaître de tout près la réalité du travail.



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



Après une demande de participation et grâce à une réponse favorable j'ai eu la chance de faire ce stage à Wafa Assurance.

Le rapport que je vais présenter est un témoignage qui reflète la réalité du travail au sein de Wafa Assurance.

I. Présentation de la société Wafa Assurance

Wafa Assurance est une Société d'assurances toutes catégories, exerçant son activité dans les assurances de dommages et les assurances de personnes.

En assurances de dommages, elle nous offre des services dans les catégories suivantes :

- Automobile ;
- Accidents du travail ;
- Incendie et perte de bénéfices ;



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



- Maritime (corps et facultés) ;
- Responsabilité civile (générale, professionnelle, produits, chasse) ;
- Risques techniques ;
- Multirisques (Habitation, Professions Libérales, Artisans – Commerçants);
- Autres Risques Divers (Vol, Bris de glace, Dégâts des eaux).

ASSURANCES DERB OMAR S.A.R.L a depuis son ouverture, inséré son action dans le cadre de **valeurs fondamentales** insufflées par Wafa Assurance :

- L'intégrité, la moralité et le patriotisme,
- La transparence et le respect des engagements,
- Le souci du client et la rigueur du service offert à celui-ci.

Ses **principales missions** étant de :

- Créer de la valeur pour ses Clients par une croissance rentable de ses activités d'assurance.
- Contribuer à l'élargissement du système de couverture des citoyens et plus généralement à la



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



modernisation de l'Industrie d'Assurance au
Secteur Derb Omar.

Sa **Vision des choses** :

Elle a choisi d'exercer un métier exigeant. En le faisant bien, elle permet à ses clients de mieux vivre, de se sentir rassurés, protégés, accompagnés dans la réalisation de leurs projets au cours des différentes étapes de leur vie. Sa vision du métier donne tout son sens à son travail quotidien.

Par cette **stratégie**, la compagnie Wafa Assurance vise la place de leader dans la distribution des particuliers et aux PME, à travers un réseau propre (Agents et Bancassurance) et des processus efficaces de haute qualité de service, tout en maintenant une position solide dans les portefeuilles des entreprises à plus fortes rentabilités et qualité de risque.

1. Historique

1972 : Feu Moulay Ali Kettani fonde la Société Nouvelle d'Assurances (SNA), qui reprendra quelques mois plus tard les portefeuilles des délégations de deux prestigieuses compagnies d'assurances anglo-saxonnes : Saint-Paul Fire et Norwich Union.



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

De 1973 à 1980 : La SNA se consolide et développe le portefeuille enrisques industriels hérité de ses prédécesseurs. Grâce au savoir-faire acquis au cours de ces années, elle devient une compagnie de référence en assurance Incendie et Maritime Facultés.

De 1980 à 1988 : Malgré un marché très perturbé par une organisation insuffisante de la profession, la SNA entreprend un processus de développement soutenu. Elle étend son activité à l'assurance Vie et aux Accidents Corporels - Maladie et Invalidité et renforce ainsi la structure de son portefeuille.

1989 : Intégrée au Groupe WAFABANK, la SNA change de nom et devient Wafa ASSURANCE. Cette nouvelle identité, qui marque son appartenance au groupe financier, lui permet de diffuser une image et un positionnement forts et d'asseoir de façon durable sa notoriété.

De 1990 à 1995 : Wafa ASSURANCE met en œuvre un plan de développement ambitieux, dont l'objectif est d'assurer l'accroissement constant de son chiffre d'affaires et de ses résultats, tout en consolidant ses fonds propres. Pour ce faire, elle procède au développement et à la diversification de son réseau de distribution, à l'élargissement de sa gamme de produits, au renforcement de son encadrement par des recrutements de haut niveau et à la mise en place d'un système d'information performant. Dans ce cadre, elle lance la Bancassurance et se constitue un réseau d'agents généraux.



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

1992 : Wafa ASSURANCE déménage et s'installe dans un nouveau bâtiment haut standing. Son nouveau siège social offre à la clientèle un cadre d'accueil de qualité et assure à ses collaborateurs des conditions de travail agréables et motivantes.

1995 : Anticipant les mutations du marché de l'assurance, et pour mieux ajuster son offre aux différentes catégories de clientèles, Wafa ASSURANCE se dote d'une nouvelle structure d'organisation par marché. Parallèlement, elle entame le Reengineering des process pour améliorer son efficacité, accroître sa productivité et assurer une meilleure qualité de service. Elle lance aussi un plan de développement triennal (1996-1998) ayant pour ambition de la propulser dans le peloton de tête des compagnies d'assurance. Cet objectif est atteint au terme de l'exercice 1997, au cours duquel Wafa ASSURANCE passe de la sixième à la deuxième place du marché en termes de chiffre d'affaires.

1998 : Après un quart de siècle d'une activité couronnée de nombreux succès, Wafa ASSURANCE s'introduit en bourse. Son capital est ainsi ouvert au marché, ainsi qu'aux collaborateurs, partenaires et intermédiaires de la compagnie.

1999 : Wafa ASSURANCE devient leader du secteur avec une part de marché de 13,3% et lance son plan stratégique « Plan de Création de Valeur (PCV) 2002 ».



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

2000 : Wafa Assurance dépasse largement ses objectifs de croissance en enregistrant le taux de croissance le plus élevé du secteur : 24%. Sa part de marché s'établit alors à 15,3%.

2003 : Suite à la fusion de la BCM et du groupe WAFABANK, Wafa Assurance devient la Compagnie d'Assurance du groupe Attijariwafa Bank.

De 2004 à 2007. Adossée au Groupe Attijariwafa Bank, la Compagnie crée de nouvelles synergies et connaît une dynamique de développement soutenue qui lui permet d'atteindre fin 2007 21% de

part de marché.

2008 : Wafa Assurance se classe au premier rang des entreprises d'assurance au Maroc et en Afrique (hors Afrique du Sud) avec un chiffre d'affaires dépassant les 4 Milliards de Dh.

2009 : La Compagnie se dote d'un nouveau plan stratégique 2010-2012 qui vise à équilibrer ses différents métiers et à faire de Wafa Assurance la référence sur ses principaux segments de marché.

••

2. Capitale humaine



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



SON CAPITAL HUMAIN EST SON RESSOURCE LA PLUS PRECIEUSE !

Partenaires stratégiques pour le développement pérenne de Wafa Assurance, les Ressources Humaines sont placées au cœur de la stratégie de la compagnie. Nous investissons depuis toujours pour leur développement et leur épanouissement, et favorisons leur évolution dans un climat de confiance.

Notre capital humain est précieux et nous misons sur les profils qui partagent notre amour du métier et notre désir de servir au mieux nos assurés. Car notre activité, basée sur la confiance et le sens du service, exige un haut niveau de compétences et de mobilisation de la part de nos collaborateurs.

Notre personnel est fédéré autour des mêmes valeurs et objectifs : un atout qui contribue aujourd'hui à notre force.

Wafa Assurance emploie 451 collaborateurs et



تأمين الوفاء
Wafa Assurance

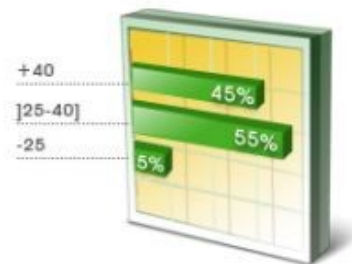


collaboratrices à travers le Maroc (31 décembre 2010).

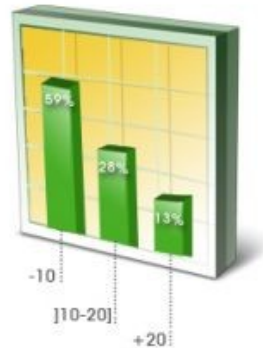
Répartition de l'effectif salarié



Age moyen : 39 ans



Durée moyenne d'ancienneté : 9,5 ans



II. Services et garanties

- Automobile



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



- Multirisques
 - Responsabilités
 - Transport
 - Retraite & Epargne
 - Santé & Prévoyance
 - Risques Techniques
-
- **Automobile**
 - o Formule de base

Une garantie avec en plus des **services d'assistance**.

Ses caractéristiques

Le contrat de base correspondant à cette **Nouvelle Assurance Automobile** vous propose :

- la garantie Responsabilité Civile.

Ses atouts

Six **services gratuits** :

- Centre d'appel : **Allô Wafa Assurance** en cas d'accident 24h/24 et 7j/7,



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

- Aide au constat et à la déclaration d'accident
- Service Aide aux blessés,
- Prise en charge des passagers suite à un accident,
- Prise en charge du remorquage suite à un accident,
- Garages agréés à votre service.

Les Modalités

La Protection du conducteur bénéficie :

- Au souscripteur conducteur ou passager du véhicule assuré.
- Aux conjoints, ascendants et descendants conduisant le véhicule assuré.
- Au souscripteur conduisant occasionnellement un autre véhicule.

- **Pack Wafa oTo**

Avec Wafa oTo, roulez avec plus d'assurance !

Wafa Assurance, leader de l'assurance automobile au Maroc, vous fait

découvrir une gamme complète et performante de garanties et de services d'assistance avec le pack .

3 garanties de base :

- Responsabilité civile ;



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

- Défense et recours ;
- Protection du conducteur et des passagers.

17 services gratuits :

- Centre de Services Clients : **08100 92 32** ;
- Aide au constat ou à la déclaration d'accident ;
- Aide aux blessés ;
- Remorquage du véhicule jusqu'au garage agréé le plus proche en cas d'accident ;
- Remorquage du véhicule jusqu'au garage agréé le plus proche en cas de panne ;
- Transport des passagers vers la localité la plus proche en cas d'accident ;
- Transport des passagers vers la localité la plus proche en cas de panne ;
- Prêt d'un véhicule de remplacement pendant 3 jours, en cas d'accident si le véhicule ne peut être réparé dans les 24 heures ;
- Retour des passagers ou continuation du voyage en cas d'accident ;
- Retour des passagers ou continuation du voyage en cas de panne ;
- Prise en charge des frais de gardiennage en cas d'accident ;
- Avance d'une caution pour admission dans une unité hospitalière ;



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

- Second transport sanitaire vers une unité hospitalière ;
- Réparation sur place en cas de panne en zone urbaine ;
- Envoi de pièces détachées si elles sont introuvables dans la localité où le véhicule est immobilisé ;
- Récupération du véhicule réparé ou retrouvé ;
- Mise à disposition de garages agréés à travers tout le Maroc en cas de panne ou d'accident.

- o WafaoTo Plus

La gamme de **services plus** par excellence.

Ses caractéristiques

Cette formule vous propose les garanties de base suivantes :

- la garantie Responsabilité Civile,
- la garantie Défense et Recours,
- la garantie des personnes.

De plus, 2 garanties au choix parmi les 5 suivantes :

- la garantie Dommages au véhicule,
- la garantie Incendie du véhicule,
- la garantie Vol du véhicule,



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

- la garantie Bris de glaces,
- la garantie dommages-collision.

Ses atouts

Huit **services gratuits** en **plus** :

- Centre d'appel : **Allô Wafa Assurance**, en cas d'accident 24h/24 et 7j/7,
- Aide au constat et à la déclaration d'accident,
- Service Aide aux blessés,
- Prise en charge des passagers suite à un accident,

- Prise en charge du remorquage suite à un accident,
- Garages agréés à votre service,
- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement pendant **6 jours**,
- Indemnisation en valeur à neuf : remboursement sans abattement.

Les Modalités

La Protection du conducteur bénéficie :

- au souscripteur conducteur ou passager du véhicule assuré.
- aux conjoints, ascendants et descendants conduisant le véhicule assuré.
- au souscripteur conduisant occasionnellement un autre



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

véhicule.

18 services gratuits :

- Centre de Services Clients : **08100 92 32** ;
- Aide au constat ou à la déclaration d'accident ;
- Aide aux blessés ;
- Remorquage du véhicule jusqu'au garage agréé le plus proche en cas d'accident ;
- Remorquage du véhicule jusqu'au garage agréé le plus proche en cas de panne ;
- Transport des passagers vers la localité la plus proche en cas d'accident ;
- Transport des passagers vers la localité la plus proche en cas de panne ;
- Prêt d'un véhicule de remplacement pendant **6 jours**, en cas d'accident si le

véhicule ne peut être réparé dans les 24 heures ;

- Prêt d'un véhicule de remplacement pendant **6 jours**, en cas de panne si le

véhicule ne peut être réparé dans les 48 heures ;

- Retour des passagers ou continuation du voyage en cas d'accident ;
- Retour des passagers ou continuation du voyage en cas de



تأمين الوفاء
Wafa Assurance

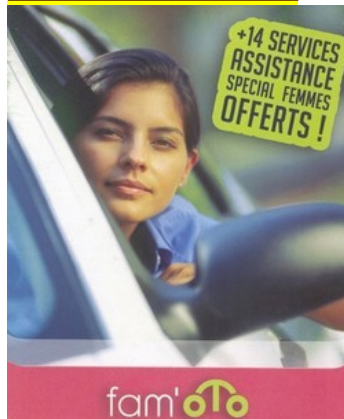


ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

panne ;

- Prise en charge des frais de gardiennage en cas d'accident ;
- Avance d'une caution pour admission dans une unité hospitalière ;
- Second transport sanitaire vers une unité hospitalière ;
- Réparation sur place en cas de panne en zone urbaine ;
- Envoi de pièces détachées si elles sont introuvables dans la localité où le véhicule est immobilisé ;
- Récupération du véhicule réparé ou retrouvé ;
- Mise à disposition de garages agréés à travers tout le Maroc en cas de panne ou d'accident.

o **Pack fam oto**





تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ÉCOLE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

L'Assurance Auto dédiée aux femmes par excellence

Fam'oTo : des garanties utiles et « sur mesure »

- la garantie Responsabilité Civile,
- la garantie Défense et Recours **offerte gratuitement**,
- la garantie « Protection de la Conductrice » comprenant en plus des prestations classiques :
 - Les frais de chirurgie réparatrice (esthétique) suite à un accident,
 - Les frais d'hospitalisation suite à une agression dans ou aux abords de votre véhicule,
 - Les frais de reconstitution des pièces (permis de conduite, carte grise, CIN) suite à une agression et/ou vol de votre sac dans ou aux abords de votre voiture.
- La garantie « Protection de la Conductrice » peut être étendue aux enfants transportés.

Fam'oTo : des services d'assistance « spécial femmes »

Une garantie de 14 services d'assistance vous est offerte gratuitement dont 7 réservés aux femmes : crevaison, panne de batterie, erreur de carburant ...



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



7 services de base	7 services « Plus » special femmes
Centre de Services Clients : 08100 92 32	Remorquage en cas de panne
Aide au constat et à la déclaration accident	Panne de batterie
Alerte aux blessés	Crevaision
Remorquage en cas d'accident	Oubli, perte ou vol de clés
Retour des passagers	Panne de carburant
Véhicule de remplacement (6 jours)	Erreur de carburant
Garages Agréés	Assistance en cas d'hospitalisation

Des garanties optionnelles à tarif compétitif :

- Le garantie Dommages Collision fortement conseillée et proposée au prix avantageux de 300 DH pour un plafond d'indemnisation de 15 000 DH;
- Vous bénéficiez d'une réduction de prime de 25 % sur les



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

garanties suivantes : Dommages au véhicule, Vol, Incendie, Bris de Glaces.

- **Multirisques**

- **Assurance Accidents du Travail**



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



Pour **la protection** de **vos collaborateurs**

Ses caractéristiques

Ce contrat garantit le règlement des prestations mises à votre charge en t

Sont incluses les prestations suivantes :

- Versement d'indemnités journalières en cas d'arrêt de travail,
- Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation
- Service d'une rente d'invalidité ou d'une pension

Ses atouts

- Le contrat ouvre droit à l'attribution de « bons de pharmacie » et d'une
- Wafa Assurance se tient à votre disposition pour mettre en place un plan

- o **LA Multirisque Industrielle**



Une **protection globale** en **un seul contrat**.

Dirigeant d'une grande entreprise, Wafa Assurance a effectué pendant de



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

Une couverture **Globale** et **Optimale**.

Les Modalités

Cette garantie vous est destinée que vous soyez :

- Propriétaire** non occupant d'un immeuble à usage de simple habitation et/ou de bureaux.
- Copropriétaire**.

• Responsabilité

- o **Responsabilité Civile Engins Roulants**



Ses caractéristiques

Cette garantie couvre les dommages corporels et/ou matériels causés au tiers et résultant de votre fait.

- o **Responsabilité Civile Scolaire**



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



Ses caractéristiques

Cette garantie couvre les conséquences pécuniaires de votre responsabilité

- votre propre fait.
- vos collaborateurs.
- vos biens immeubles ou meubles dont vous avez la garde.

- o **Responsabilité Civile Artisans et Commerçants**



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



- Transport

- L'Assurance des Marchandises Transportées par voie terrestre à l'intérieur du Maroc

Des garanties adaptées pour **assurer** le transport terrestre de vos marchandises.

Ses caractéristiques

Cette garantie vous assure contre les dommages relatifs aux "**Accidents Caractérisés**", et ce, quelles que soient les responsabilités en cas d'accident.

Les Modalités

La couverture est déterminée selon :

- Le nombre de véhicules vous appartenant ou non.
- Leur immatriculation.
- La valeur de vos marchandises transportées.

- La Multirisque Bateau de Plaisance



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

renommée internationale.

- ☐ Une **transparence** effective.

Les Modalités

- ☐ Adhésion réservée aux personnes physiques âgées de moins de 60 ans.
- ☐ Cotisations égales à un pourcentage de vos salaires perçus.
- ☐ Constitution de la retraite par une capitalisation des cotisations perçues par la compagnie.
- ☐ Diverses options de liquidation de votre retraite.

- **Age d'Or**

Une formule de placement **sûr** et **rentable** pour votre retraite.

Ses caractéristiques

Cette garantie vous offre :

- ☐ Une disponibilité permanente de votre épargne.
- ☐ Une souplesse des versements.
- ☐ Une liberté de choix entre le différent mode règlement.

Ses atouts

- ☐ **Un rendement assuré** : l'épargne bénéficie d'un taux



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

technique réglementaire.

□ **Un avantage fiscal** : vous bénéficiez chaque année d'une déduction fiscale intéressante.

□ **Une transparence financière** : une gestion certifiée par un cabinet d'audit de renommée internationale.

□ **Une transparence dans la gestion** : vous recevez un relevé détaillé vous permettant de connaître la situation financière exacte de votre compte.

Les Modalités

Les versements s'effectueront de façon périodique, le minimum mensuel

étant de **100 Dhs**.

III. Formation et connaissances

1. Tâches effectuées

Tout au long de la durée de stage que j'ai effectué au sein de l'assurance « Derb Omar », j'étais amenée à effectuer quelques tâches dans les services suivants:

1.1-Service comptabilité :

Les travaux effectués dans ce service sont les



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

suivants:

Au cours de mon apprentissage des informations, j'ai eu l'occasion de découvrir quelques documents financiers comme:

- Bordereau des valeurs remises à l'encaissement : par la saisie des numéros de police, série du chèque, domiciliation (l'adresse de la banque) le montant et dans la dernière case on saisi le numéro de police et la quittance de chaque client ;
- Extrait de compte de l'entreprise pour la clarté et la bonne gestion ;
- -Remplir des contrats d'assurance automobile qui se présente sous forme d'un formulaire à compléter par les informations concernant :
 - Le client (Nom, prénom, profession, adresse,...etc.)
 - La voiture (numéro de police, marque et type du véhicule, immatriculation, l'usage, puissance fiscale, énergie...etc.)
 - Le montant que l'assuré doit payer en se basant sur les conditions précitées tout en précisant le moyen de paiement choisi.



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



- -Classement de quelques fiches que le responsable du service conserve comme moyen de preuve qui porte la date de l'effet jusqu'à la date d'échéance, le nom, et l'adresse du client.

1.2-Service d'archivage:

Ce service m'a permis de faire :

- -Le Classement des dossiers des clients comportant toutes les informations nécessaires ainsi que toutes les affaires des clients que se soit une affaire nouvelle, un renouvellement, un changement ou une résiliation, tous ces éléments permettent à l'entreprise la bonne gestion de son portefeuille.
- -La vérification de la correspondance entre les informations figurant sur la quittance à celle des contrats des assurés via les numéros de police, la prime finale à payer, les dates et la durée d'assurance.

2. Compétences acquises

La période que j'ai passée dans l'entreprise m'a permis de

découvrir la vie professionnelle, de maîtriser les



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

différents travaux, et surtout d'acquérir une expérience intéressante en matière d'assurance, depuis l'étude de l'existant et la collecte des informations, jusqu'à la réalisation finale, ainsi que dans le cadre de la relation directe avec la clientèle afin de répondre à ses besoins.

CONCLUSION

En générale, la compagnie doit sensibiliser les clients de l'assurance à assumer la sécurité qui en résulte en mettant l'accent sur la politique de communication efficiente ayant pour objectif de dispenser un certain nombre de conseils d'expressions afin de permettre une prise de conscience de la part des clients sur l'aspect fondamentale voir obligatoire de l'assurance.

En fin, ce stage était une occasion pour moi pour s'ouvrir dans le monde professionnel et pour mettre en pratique tous ce que j'ai étudié



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



ECOLE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
DE COMMERCE ET D'INFORMATIQUE

théoriquement au sein de l'école.

