

RECOMMANDATION 13 MESSAGE PRODUCTION LETTRE-TYPE

Historique

Première phase

Le message original « Message Production Lettre-Type Producteur – Assureur » avait été établi après analyse d'un grand nombre de documents en usage chez les producteurs de manière à proposer un document clair répondant aux besoins de chacun, tout en uniformisant l'ordre et la présentation des formules utilisées pour faciliter le travail des Compagnies.

La grande variété de documents émanant des producteurs entraînait des pertes de temps et d'efficacité et des possibilités d'erreurs préjudiciables à tous.

Le groupe de travail avait cherché à établir un document sobre, de bonne présentation, qui pouvait utilement remplacer une lettre dactylographiée dont le coût d'établissement est encore toujours élevé.

Le document établi était « autocopiant » avec un ou deux doubles et mis à disposition sous forme de carnets.

Les préalables les plus importants étaient :

- Un message le plus cohérent possible, moyennant des paragraphes pré-imprimés et numérotés, et répartis sur quatre rubriques majeures de gestion d'une police :
 - l'envoi de documents
 - la demande de documents
 - la communication de renseignements
 - la demande de renseignements
- Pour éviter un excès de paragraphes imprimés, les formules les moins utilisées étaient remplacées par un message libre.
Le nombre de paragraphes imprimés avait été volontairement restreint par le groupe de travail après avoir constaté que les gestionnaires de polices soit ne connaissent pas les nombreuses formules imprimées, soit considèrent qu'elles ne répondent pas exactement à leur cas, car on retrouvait fréquemment la formule imprimée reproduite à la main dans le message libre.
- Y existait aussi un document-type séparé « Avis de modification – Véhicules automobiles » (l'ancienne recommandation 6).
- Y existait aussi un document-type séparé « B.R.B. » (l'ancienne recommandation 3).
- N'y existait dans cette première phase pas de document spécifique pour les changements d'adresse.

Dans cet environnement basé sur le papier, les Compagnies préféraient recevoir en retour sans lettre d'accompagnement les pièces signées émanant d'elles.

Les paragraphes numérotés se limitaient aux :

- Veuillez trouver en annexe :
 - 11 – Le(s) document(s) cité(s) ci-dessus
 - 12 – La lettre de notre assuré du
 - 13 – Copie de notre lettre du
- Veuillez nous transmettre :
 - 21 – Le(s) document(s) cité(s) ci-dessus
 - 22 – Copie complète des conditions imprimées pour le producteur
- Renseignements communiqués :
 - 31a – La nouvelle adresse de l'assuré – les risques seront transférés à partir du
 - 31b – La nouvelle adresse de l'assuré – sans transfert de risques
 - 32 – Modification(s) à apporter au contrat
- Renseignements demandés :
 - 41 – Auriez-vous l'obligeance de nous communiquer les renseignements demandés ci-dessus
 - 42 – Nous vous rappelons notre communication du

Deuxième phase

D'une part, Telebib1 et Assurnet/1 ont permis la conception de toute une série de messages spécifiques, et d'autre part ont continué sur la même voie, et ont ainsi mis à disposition les messages suivants :

Telebib1	Assurnet/1
A02 – Changement d'adresse et modification renseignements client	022 – Modification renseignements client
	024 – Modification renseignements police
A04 – Message production (Producteur > Assureur)	
A05 – Message production (Assureur > Producteur)	
ZZZ – Texte libre	020 – Message à contenu libre (texte libre)

Par après, Telebib2 et Assurnet/2 ont continué sur ces mêmes bases.

Troisième phase

En 2008 ont été conçus dans Telebib2 les nouveaux codes objet-action (et donc les messages):

0123 – Contrat, MPB origine producteur

0124 – Contrat, MPB origine assureur

En même temps ont été conçus les (Telebib2-)listes de valeurs :

CMPA – Code MPB origine courtier

CMPB – Code MPB origine compagnie d'assurances

Le contenu de ces deux listes de valeurs (situation début 2015) :

CMPA – Code MPB origine courtier	CMPB – Code MPB origine assureur
10 – ENVOI : Document	10 – TEXTE LIBRE ...
11 – ENVOI : Domiciliation bancaire	
12 – ENVOI : Revenu de référence	12 – ENVOI: Attestation fiscale
13 – ENVOI : Communication de compte bancaire	13 – ENVOI: document
14 – ENVOI : Communication référence producteur	
15 - ENVOI : Changement du numéro de plaque	
16 – ENVOI : Changement du mode d'encaissement	
17 – ENVOI : Changement de la date d'échéance principale	
18 – ENVOI : Avis de révocation, annulation domiciliation	
19 – ENVOI : Domiciliation bancaire à traiter	
2 – DEMANDE	
21 – DEMANDE : Optimisation fiscale	
22 – DEMANDE : Attestation fiscale	22 – DEMANDE: Revenu de référence
23 – ARBITRAGE des fonds	23 – DEMANDE: Vérification (technique) suite au changement d'adresse
24 – DEMANDE : Retrait non planifié	24 – DEMANDE: correction à effectuer par le courtier même
25 – DEMANDE : Rachat partiel	
26 – DEMANDE : Rachat total	
27 – DEMANDE : Avance de fonds	
28 – DEMANDE : Transfert de réserve	
29 – DEMANDE : Prestation pour nuptialité	
30 – DEMANDE : Prestation pour survie	
31 – DEMANDE : Attestation sinistres	
32 – DEMANDE : Carte verte	
33 – DEMANDE : Copie contrat	
34 – DEMANDE : Duplicata de quittance comptant ou terme	
35 – DEMANDE : Avenant de créance hypothécaire	

36 – DEMANDE : Attestation de financement	
37 – DEMANDE : Attestation RC Chasse	
38 – DEMANDE : Attestation RC Bateau	
39 – DEMANDE : Révision de la prime	
40 – DEMANDE : Inspection du bien	
41 – ENVOI : changement du fractionnement	
42 – DEMANDE : correction de pièces émises avec erreur(s)	
43 – ENVOI : remplacement temporaire de véhicule 24hr max	
44 – DEMANDE : coordonnées du preneur d'assurance	
49 – ENVOI : changement adresse preneur	49 – ENVOI: changement adresse preneur
50 – ENVOI : BCE n° entreprise preneur	50 – ENVOI: BCE n° entreprise preneur
99 – DIVERS : Texte libre	

Dans ces phases 2 et 3, la majorité des messages échangés se déplace graduellement du papier vers l'électronique.

A ce jour, début 2015, ce sont bien ces deux messages documentés dans le Telebib2 que nous considérons être le standard et donc notre repère.

Sur le site-web www.telebib2.org, les MCI (Message Content Inventory) et MIG (Message Implementation Guide) sont disponibles pour ces messages M0123 et M0124.

MESSAGE PRODUCTION – origine Assureur

M.P.B.
Message Production

Emetteur – Assureur

Bloc adressage à gauche

Branche:	A l'attention de:
N° Police:	Vos Ref.:
Nos Ref.:	
Preneur:	
Nous vous prions de bien vouloir réserver une suite utile aux paragraphes dont les numéros sont indiqués ci-après :	
Message du:	Réponse du:

§ N°:

(*)

Veillez trouver en annexe:

12 – ENVOI: Attestation fiscale
13 – ENVOI: document
49 – ENVOI: changement adresse preneur

Veillez nous transmettre:

22 – DEMANDE: Revenu de référence

Renseignements communiqués:

10 – TEXTE LIBRE ...
50 – ENVOI: BCE n° entreprise preneur
23 – DEMANDE: Vérification (technique) suite au changement d'adresse

Renseignements demandés:

24 – DEMANDE: correction à effectuer par le courtier même

Signature pour l'assureur

MESSAGE PRODUCTION – origine Intermédiaire

M.P.B.
Message Production

Emetteur – Intermédiaire

Bloc adressage à gauche

	A l'attention de:
	Vos Ref.:
Nos Ref.:	Branche:
Preneur:	N° Police:

Nous vous prions de bien vouloir réserver une suite utile aux paragraphes dont les numéros sont indiqués ci-après :

Message du:	Réponse du:
-------------	-------------

§ N°:
(*)

Veillez trouver en annexe:

- 10 – ENVOI : Document
- 11 – ENVOI : Domiciliation bancaire
- 18 – ENVOI : Avis de révocation, annulation domiciliation
- 19 – ENVOI : Domiciliation bancaire à traiter

Veillez nous transmettre:

- 22 – DEMANDE : Attestation fiscale
- 24 – DEMANDE : Retrait non planifié
- 25 – DEMANDE : Rachat partiel
- 26 – DEMANDE : Rachat total
- 27 – DEMANDE : Avance de fonds
- 28 – DEMANDE : Transfert de réserve
- 29 – DEMANDE : Prestation pour nuptialité
- 30 – DEMANDE : Prestation pour survie
- 31 – DEMANDE : Attestation sinistres
- 32 – DEMANDE : Carte verte
- 33 – DEMANDE : Copie contrat
- 34 – DEMANDE : Duplicata de quittance comptant ou terme
- 35 – DEMANDE : Avenant de créance hypothécaire
- 36 – DEMANDE : Attestation de financement
- 37 – DEMANDE : Attestation RC Chasse
- 38 – DEMANDE : Attestation RC Bateau
- 42 – DEMANDE : correction de pièces émises avec erreur(s)
- 44 – DEMANDE : coordonnées du preneur d'assurance

Renseignements communiqués:

- 12 – ENVOI : Revenu de référence
- 13 – ENVOI : Communication de compte bancaire
- 14 – ENVOI : Communication référence producteur
- 15 – ENVOI : Changement du numéro de plaque
- 16 – ENVOI : Changement du mode d'encaissement
- 17 – ENVOI : Changement de la date d'échéance principale
- 41 – ENVOI : changement du fractionnement
- 43 – ENVOI : remplacement temporaire de véhicule 24hr max
- 49 – ENVOI : changement adresse preneur
- 50 – ENVOI : BCE n° entreprise preneur

Renseignements demandés:

- 21 – DEMANDE : Optimisation fiscale
- 23 – ARBITRAGE des fonds
- 39 – DEMANDE : Révision de la prime
- 40 – DEMANDE : Inspection du bien

99 – DIVERS : Texte libre

Signature de l'intermédiaire

Quatrième phase

L'évolution continue de l'automatisation fait que les préalables de la première phase ne sont plus pertinents. Maintenant déjà, de plus en plus de tâches peuvent être spécifiées suffisamment précises pour que la question soit suivie d'une réponse automatisée. On ne désire plus un jeu limité de « paragraphes », mais bien une série étendue de « questions » et « réponses ». Les systèmes viennent de plus en plus en support aux activités des gestionnaires production.

Encore autre chose sont les assureurs déléguant leurs activités aux/envers leurs intermédiaires. Au niveau des échanges de messages nous avons fait l'expérience de cela déjà plus longtemps, notamment dans les processus de gestion sinistres.

Dans ce sens, la distinction entre le message production d'origine courtier et le message production d'origine assureur perd son importance. L'assureur peut, dans sa gestion, recevoir le même type de question ou type d'information d'un intermédiaire, aussi bien que d'un assureur.

Une phase suivante peut dès lors être la restriction à un seul message production, avec une seule codification, et circulant dans la communauté des assureurs et intermédiaires.

A tel fin, les codifications CMPA et CMPB doivent être réconciliées, pour finalement ne retenir qu'une seule des deux codifications.

A tel fin, l'entête du message production existant doit mieux (plus explicitement) renseigner sur l'expéditeur et le destinataire, y compris leurs références respectives.