INSIDE

NSIA ASSURANCES CAMEROUN

Novembre 2025

N°008

ASSURÉS & ASSUREURS FACE AUX CRISES POST-ÉLECTORALES.

02 NOUVEAUX BUREAUX DIRECTS

NOTRE ENGAGEMENT RSE

WE PINK IT ACTE 2

OSEZ EN BLEU ACTE 2

ÉDITORIAL

“...L'ASSURANCE DEVIENT UN REPÈRE SILENCIEUX, UN PILIER DE STABILITÉ ET PARFOIS, UN REFUGE EN PERIODE DE CRISE.

Dans l'histoire récente de l'Afrique, chaque période électorale rappelle une vérité simple : une nation ne se mesure pas seulement à la sérénité de ses victoires politiques, mais à la maturité avec laquelle elle traverse ses tensions. Dans ces moments où l'incertitude s'installe, où les activités ralentissent et où les rues bruissent de rumeurs, l'assurance devient un repère silencieux, un pilier de stabilité et parfois, un refuge.

Pour nous, acteurs de l'assurance, ces épisodes sont toujours des tests. Tests de rigueur, de vitesse, de pédagogie, mais surtout de responsabilité. Car une crise ne suspend pas la vie : les entreprises continuent d'exister, les biens continuent de circuler, les familles continuent d'espérer protection et soutien. Les assurés, eux, attendent de nous un accompagnement clair, humain et efficace — même lorsque le contexte complique tout.

Les crises post-électorales génèrent souvent une hausse soudaine des déclarations de sinistres : casses, pillages, incendies, mouvements populaires. L'accès aux zones touchées devient difficile, les vérifications prennent plus de temps, les risques d'exagération ou de fraude augmentent. Mais c'est précisément dans ces moments que notre professionnalisme doit être le plus visible.

L'assuré, de son côté, vit ces périodes avec appréhension. Beaucoup découvrent alors les subtilités de leur contrat : les garanties, les exclusions, l'importance de déclarer rapidement. Cette incompréhension, parfois source de frustrations, révèle un enjeu essentiel : la pédagogie préventive. Plus nous expliquons avant la crise, moins la crise surprend.

Madame Florence YANA
Directrice Générale Adjointe.

À NSIA Assurances Cameroun, nous avons la conviction que l'assurance joue un rôle stabilisateur essentiel. En indemnisant justement, en accompagnant humainement, en restant disponibles malgré les difficultés, nous contribuons à amortir les chocs sociaux et économiques. Cela exige de nous des collaborateurs formés, des équipes engagées, des processus plus agiles et des outils digitaux renforcés.
Chers collègues, pendant ces quelques jours marqués par cette crise socio-politique, vous avez fait preuve d'un professionnalisme exemplaire, d'une résilience remarquable, et d'un engagement constant envers l'excellence client.
Vous avez continué à servir nos clients avec détermination, réactivité et rigueur. Votre mobilisation démontre que, même dans les moments les plus sensibles, notre mission conserve toute sa pertinence : protéger, rassurer et restaurer.
Merci pour votre dévouement et votre sens du service.

(+237) 233 50 27 00
(+237) 658 13 85 77 Suivez-nous
#En2025NSIAa30ans
NSIA, le vrai visage de l'Assurance.

ENTRETIEN AVEC MÉLISSA TENE
CHEF DÉPARTEMENT SINISTRES IARD

CASSE ÉMEUTE ET ASSURANCE: COMPRENDRE POUR MIEUX PROTÉGER.

Q. Juridiquement, que recouvrent les termes « casses », « vandalisme », « émeutes » ou « mouvements populaires » ?
R. En assurance, ces termes relèvent de la notion de troubles sociaux.

Q. Accident ou vandalisme : comment faire la différence ?
R. *La distinction repose sur l'intentionnalité :*

Q. Comment qualifier un sinistre en période post-électorale ?
R. *La période post-électorale est considérée comme période sensible, pouvant favoriser des troubles sociaux. Si les dégâts proviennent d'un mouvement collectif, ils peuvent être classés en « émeutes ou mouvements populaires », nécessitant : une extension de garantie préalable au contrat ou un accord spécifique de l'assureur.*

Q. Comment l'assurance traite les dégâts liés aux troubles sociaux ?
R. L'assurance les indemnise uniquement :
1. Si l'extension "troubles sociaux" figure au contrat,
2. Si les faits sont prouvés par autorité compétente,
3. Si les exclusions ne s'appliquent pas.
La règle proportionnelle des capitaux peut également être appliquée en cas de sous-assurance.

Q. Dans quelles conditions indemniser un dommage lié à une émeute ?
R. Trois conditions essentielles :
1. Garantie « émeutes » incluse dans le contrat ;
2. Déclaration du sinistre dans le délai légal (5 jours à compter de l'incident) ;
3. Rapport (police/gendarmerie) confirmant l'origine du dommage.

Q. Quelles sont les exclusions les plus fréquentes ?
R• Absence de garantie « troubles sociaux » ;
• Fait intentionnel de l'assuré ;
• Faute lourde ou négligence manifeste ;
• Manque de justificatifs officiels ;
• Sous-assurance non déclarée.

Q. Pourquoi exiger des rapports officiels ?
R. Ils permettent de :
• Qualifier juridiquement le sinistre,
• Exclure une fraude,
• Confirmer l'origine sociale et non personnelle du dommage,
• Protéger l'assuré et l'assureur.

Q. Quand un dossier peut-il être rejeté ?
R. Garantie non acquise ou non souscrite,
• Présomption de fraude,
• Absence de preuves ou de rapport officiel,
• Déclaration tardive,
• Faute intentionnelle de l'assuré.

(+237) 233 50 27 00
(+237) 658 13 85 77 Suivez-nous
#En2025NSIAa30ans
NSIA, le vrai visage de l'Assurance.

Les Bonnes pratiques pour les assurés

Q. Comment un client peut-il se protéger contractuellement avant une crise ?

R.✓ Souscrire les extensions suivantes : Émeutes et mouvements populaires ; Effondrement / pillage / vandalisme
✓ Mettre à jour régulièrement les capitaux assurés
✓ Tenir un inventaire à jour
✓ Sauvegarder les documents importants hors site
✓ Installer des moyens minimaux de protection (alarme, vidéosurveillance…)

Q. Quelles sont les bonnes pratiques pour déclarer une casse en période tendue ?

R.*1. Déclaration dans les 5 jours (Code CIMA)*
2. Photos immédiates des dommages
3. Rapport ou dépôt de plainte
4. Ne pas réparer avant expertise
5. Conserver toutes les factures / preuves d'achat

Q. Quel message souhaiteriez-vous adresser aux assurés ?

R. La crise ne se prévoit pas, mais elle peut être anticipée. Une bonne assurance n'élimine pas le risque, elle protège l'avenir. En période d'incertitude, la meilleure stratégie reste la préparation et la transparence avec son assureur.

« En temps de crise les dommages sont collatéraux (ils peuvent être corporels, matériels, moraux).
En période post-électorale, les assurances couvrent les garanties que le client demande. Certaines compagnies prévoient des options spécifiques comme grève, émeutes, et mouvements populaires. Cela peut inclure les véhicules et autres calcinés, mais ceci dans une formule particulière comme la MRH (Multiriques Habitation).
De prime abord, en plus d'un contrat, il faut qu'à la souscription de notre police d'assurance elle doit être bien et correctement expliquée au client afin de mieux l'édifier sur les différents enjeux qu'elle implique.
L'engagement de l'assureur passera par sa saisine au préalable à travers la déclaration de sinistre et autres.

Monsieur Jerome MELINGUI MBIDA
Chef Département Juridique

CE QUE DIT LA CIMA

Dans cette rubrique, nous allons explorer les termes clés utilisés dans le secteur de l'assurance, tels que définis par la CIMA (Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance).

Qu'est-ce que la CIMA ?
La CIMA est l'organisme de régulation de l'assurance en Afrique, chargé de superviser et de réglementer les activités d'assurance dans les pays membres.

NOTIONS DÉFINITIONS JURIDIQUES / ASSURANTIELLES.

Casse : Dégâts matériels causés à un bien, volontairement ou non.
Vandalisme : Acte intentionnel de détérioration commis par un tiers identifié ou non.
Émeute : Mouvement collectif accompagné de violences physiques ou matérielles.
Mouvement populaire : Rassemblement spontané pouvant entraîner des atteintes à l'ordre public.
Ces notions peuvent être couvertes uniquement si elles sont expressément garanties au contrat (extension «troubles sociaux» ou «émeutes et mouvements populaires»).

(+237) 233 50 27 00
(+237) 658 13 85 77 Suivez-nous
#En2025NSIAa30ans
NSIA, le vrai visage de l'Assurance.

DEUX NOUVEAUX BD ENTRENT DANS LE GAME !

Nous avons deux nouveaux Bureaux Directs à Douala (Logpom) et à Limbe ! Cette étape importante marque notre engagement continu à être plus proche de nos clients et à leur offrir la meilleure expérience possible.

La proximité étant un facteur clé pour comprendre et répondre aux besoins spécifiques de notre clientèle, raison pour laquelle nous renforçons notre présence sur le territoire national.

Limbe

Douala (Logpom)

M. KITIO Alex
Responsable du Développement des Affaires Directes (RDAD)

Q. **Quel est l'objectif principale de l'ouverture de ces nouveaux bureaux directs en fin d'année ?**
R. *Dans le cadre de notre stratégie de proximité notre objectif principale est d'être plus proche de nos clients*

Q. **Comment NSIA assurance prévoit faire pour conquérir les clients potentiels de ces Différents espaces ?**
R. *Nous allons mettre en place les stratégies de communication traditionnelles, les actions d'animations de point de vente et créer des relieurs qui pourrons ramener les clients de la zone par des actions de prospection*

Q. **Quels sont les premières actions concrète à mener dans ces nouveaux bureaux directs pour fidéliser nos futurs clients ?**
R. *Signaler notre présence et aller sur le terrain pour faire connaissances avec les populations de ces zones.*

Podcast "L'ASSUREUR CASH" DEBARQUE A LA RADIO !

Après les réseaux sociaux, place à la radio!

Retrouvez la Team Commerciale de NSIA tous les mardis et jeudis sur sur Miror radio 93.7 FM.

Durant 30 minutes, ils vous entretiendont sur les différents cas de figures auxquels les assurés sont confrontés, et vous donneront les meilleurs parcours clients pour y remédier.

(+237) 233 50 27 00
(+237) 658 13 85 77 Suivez-nous
#En2025NSIAa30ans
NSIA, le vrai visage de l'Assurance.

RSE

Un geste, une lumière: offirr unavenir aux enfants Autistes.

En septembre, les Lumineuses de NSIA Assurances Cameroun ont marqué cette rentrée en soutenant les enfants de l'Association Vie et Autisme Cameroun (AVAC) à Logpom.
Fournitures éducatives, matériel informatique, mobilier adapté et même des travaux de réhabilitation pour sécuriser les lieux, sont les actions de nos très chers Lumineuses pour améliorer leur quotidien.

La sécurité, notre priorité.

En septembre 2025 nous avons lancé la campagne « **Sécurity Back to School** », action visant à promouvoir la prudence et la protection des élèves aux abords des écoles.

Une distribution de chasubles réfléchissantes et de panneaux STOP a eu lieu dans huit établissements de Douala : Dauphines (Ndogbong), Les Dinosaures (Malangué), Du Vaal (Bédi) et Les Gais Lutins (Bonapriso), Deïdo: CATHOLIC ENGLISH NUSERY AND PRIMARY SCHOOL, Makèpè : GROUPE SCOLAIRE BILINGUE AMBITION, Logpom : GROUPE SCOLAIRE BILINGUE ETOILE et Bonamoussadi : GROUPE SCOLAIRE BILINGUE ETOILE.
Cette initiative a pour but de réduire les risques d'accidents scolaires et de sensibiliser parents, enfants et automobilistes à la vigilance sur la route.

(+237) 233 50 27 00
(+237) 658 13 85 77 Suivez-nous
#En2025NSIAa30ans
NSIA, le vrai visage de l'Assurance.

OCTOBRE ROSE : La sensibilisation continue !

Durant le mois d'octobre consacré à la lutte contre le cancer du sein, le personnel a été mobilisé via plusieurs articulations en interne et sur nos réseaux sociaux.

Retrouvez quelques moments forts en image du mois rose.

·Le port du pin's

vendredi rose

Sensibilisation

Le Pink talk : Le **Dr Paul TANG II, PhDc** du 17/10/2025

(+237) 233 50 27 00
(+237) 658 13 85 77
Suivez-nous
#En2025NSIAa30ans
NSIA, le vrai visage de l'Assurance.

OSEZ EN BLEU acte 2:
Tous unis contres les maladies masculines !

·**La Bleu Champions League acte 2** : Pendant deux semaines du 21 au 29 novembre, les hommes de NSIA Assurances, UBA, et Bange Bank ont transpiré ensemble symboliquement contre les maladies masculines.

Retour en images sur le mois bleu.

Team NSIA

Sensibilisation

Scores de la Blue Champion's League

(+237) 233 50 27 00
(+237) 658 13 85 77
Suivez-nous
#En2025NSIAa30ans
NSIA, le vrai visage de l'Assurance.

We care about our costumer

La blague du mois

C'est l'histoire d'un homme qui va se plaindre chez un assureur qu'il n'a jamais eu de chance dans la vie, car malgré ses 38 accidents enregistrés depuis le début de l'année, il n'a jamais pu toucher d'indemnités.

L'assureur lui répond : **« C'est parce que vous n'avez jamais eu de sinistre avec l'assurance ».**

C'est comme ça qu'il décida de souscrire à son premier contrat d'assurance.

Directeur de publication: DG William NGUIMKENG. **Rédacteur en chef** : Désirée Muyengue. **Sécrétaire de rédaction** : Jean Yves NKOT MBANG, Lesly NGANKENG.
Commité consultatif: Florence YANA **Directeur Général Adjoint,** Département Qualité, Courtage, Ressources Humaines, Commercial.
Conception graphique : Communication NSIA Assurances Cameroun.

(+237) 233 50 27 00 (+237) 658 13 85 77 Suivez-nous #En2025NSIAa30ans NSIA, le vrai visage de l'Assurance.