



AFI ESCA RÉDUIT DE PLUS DE 50 % LE COÛT ET LE DÉLAI D'ENVOI DE SES COURRIERS RÉGLEMENTAIRES GRÂCE À ESKER

En tant que compagnie d'assurances, AFI ESCA a pour obligation réglementaire d'envoyer tous les ans à l'ensemble de ses clients des Situations Annuelles de Contrat au cours du premier trimestre. Face à la complexité de cette tâche, AFI ESCA a confié à Esker l'externalisation de la diffusion de ces courriers, réalisant ainsi un gain de temps de 2 semaines par an et une réduction des coûts administratifs de plus de 50 %.

Le contexte

AFI ESCA est une compagnie d'assurances pour les particuliers, principalement active sur 3 familles de produits : l'assurance emprunteur, l'assurance épargne et l'assurance obsèques.

Chaque année, AFI ESCA doit répondre à des obligations réglementaires et envoyer à l'ensemble de ses clients les Situations Annuelles de Contrat au cours du premier trimestre de l'année, soit plus de 80 000 courriers à traiter.

Avant, le service informatique se chargeait de compiler les éléments sur un CD et de le transmettre à un prestataire qui se chargeait manuellement de mettre sous pli les documents imprimés par ailleurs. Devenu très lourd et chronophage, ce processus pouvait prendre jusqu'à deux semaines.

Le besoin

La compagnie d'assurances a donc souhaité mettre en place une nouvelle solution pour assurer le traitement et l'envoi de ces courriers, avec pour objectif la réduction des délais et des coûts d'envoi, ainsi que la traçabilité des documents tout au long du processus.



Face à la problématique du respect des dates d'envoi de nos courriers réglementaires, nous nous sommes naturellement tournés vers Esker, recommandé par un de nos collaborateurs qui avait déjà utilisé leurs services. Après avoir visité leur centre de production, nous avons été immédiatement séduits par la qualité de leur solution d'externalisation de l'envoi de courriers.

Caroline Emery – Directeur de la Gestion chez AFI ESCA

La solution

Mise en œuvre rapidement et de manière totalement transparente pour les utilisateurs, la solution Esker permet aujourd'hui à AFI ESCA d'envoyer en moins de 48 heures et en toute sécurité ses documents réglementaires, à savoir :

- Les Situations Annuelles de Contrat envoyées à tous ses clients au cours du premier trimestre, soit plus de 80 000 courriers.
- L'Imprimé Fiscal Unique (IFU) envoyé en avril/mai, soit 9 500 courriers.
- L'ensemble des courriers SEPA soit plus de 200 000 documents envoyés entre 2013 et 2014.

Une fois préparés et validés en interne, les fichiers sont transmis automatiquement par le service informatique au centre de production courrier d'Esker qui en assure l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste.

Les courriers transmis à Esker avant midi partent alors automatiquement à J+1.



Après plus de 2 ans d'utilisation de la solution, notre retour est plus que positif. Nous apprécions beaucoup la relation avec les équipes d'Esker qui font preuve d'une très grande réactivité.

Séverine Moullière – Chargée de projets au sein du service Organisation & Méthodes

Les bénéfices

La solution Esker a apporté de nombreux bénéfices à AFI ESCA :

- **Une réduction des délais d'envoi à J+1** : auparavant traité en deux semaines, les courriers sont aujourd'hui envoyés le lendemain de leur transmission à Esker.
- **Des coûts de traitement et d'envoi divisés par deux** grâce

au changement de la qualité de papier utilisé, au passage d'un traitement manuel à un traitement automatisé ainsi qu'aux tarifs industriels proposés par Esker.

- **Un gain en simplicité de gestion** : auparavant, tous les documents étaient regroupés en un seul envoi au façonneur ce qui engendrait un délai de deux semaines, désormais ils font l'objet d'un envoi au fil de l'eau.
- **Une meilleure traçabilité avec le retour des PND** – Plis Non Distribuables – qui permet à AFI ESCA de remplir ses obligations légales en termes de recherche des bénéficiaires dans le cadre des contrats non réclamés ou de la lutte contre le blanchiment.



Nous avons été impressionnés par l'ampleur des bénéfices apportés par la solution d'Esker : nous pouvons aujourd'hui envoyer nos courriers réglementaires à J+1 quel que soit le volume, et ceci avec une réduction de plus de 50 % des coûts. Suite à ce premier succès, notre objectif est de faire passer un maximum de nos courriers par Esker, en automatisant d'autres flux comme les courriers égrenés.

Séverine Moullière – Chargée de projets au sein du service Organisation & Méthodes

A propos d'AFI ESCA

Appartenant au Groupe Burrus, AFI ESCA est une compagnie d'assurances pour les particuliers, qui est principalement active sur 3 familles de produits : l'assurance emprunteur, l'assurance épargne et l'assurance obsèques. Cette compagnie d'envergure nationale à vocation européenne réalise un chiffre d'affaires de 173 M€, et emploie 280 collaborateurs, répartis entre le siège social de Strasbourg, un établissement à Lille et une couverture commerciale dans chacune des régions. Depuis 2008, la société est également présente en Belgique et depuis 2012 en Italie.

©2014 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.