

# on the MO>E



## Edito : La Vision du Mauritius Union Group

par Kris Lutchmenarraidoo,  
Chief Executive Officer

*“Ainsi, aujourd’hui, ces deux entités ont uni leurs forces pour mieux aborder l’avenir.”*

Chers clients, partenaires et collègues,

### Un processus d’intégration bien conduit et accompli

Depuis l’annonce de la fusion entre la Mauritius Union et La Prudence en Mai 2010, nous avons entamé un processus d’intégration à tous les niveaux : les ressources humaines, la logistique, les procédures, les systèmes informatiques, entre autres. Cela n’a pas été de tout repos et je tiens à saluer tout le personnel, nos clients et nos partenaires car chacun a apporté sa pierre à ce nouvel édifice.

Au niveau de la direction générale, depuis Janvier 2011, Gilbert Poisson et moi-même pilotons l’ensemble des opérations, et ce, avec le soutien d’une équipe dynamique, qualifiée et expérimentée, qui se retrouve encore plus équipée pour vous servir.

### De nouveaux défis

De nouveaux défis nous attendent, et non des moindres. Pour ce faire, nous visons toujours plus haut dans la qualité du service. Qualité du service au niveau des prospects, en renforçant notre stratégie de marketing et de vente, qualité de service au niveau de la conclusion des contrats, qualité du service au niveau du développement produits en identifiant les besoins des marchés fragmentaires ou nationaux (par exemple, la couverture médicale, le « corporate business ») ; qualité de service dans le respect des termes et délais de remboursement en cas de réclamation.

### Des valeurs fortes

Ainsi, les valeurs du groupe que nous vivons tant avec notre public interne qu’externe sont : la rigueur, la sécurité, la confiance, le dévouement, le professionnalisme, l’innovation, la proximité auprès de toute la population, et la solidité financière, tout en générant une capacité de règlement sans faille.

### Un brin d’histoire

Enfin, permettez-moi un brin d’histoire car le parcours du groupe mérite que l’on se remémore certains faits marquants ayant jalonné les 62 dernières années.

En 1948, Mons. Noel Coignet eut la lumineuse

idée de réunir certains compatriotes pour fonder une nouvelle compagnie d’assurances qu’ils nommèrent “Mauritius Union”. La Mauritius Union fut constituée le 26 juillet 1948, et devint la première compagnie d’assurance au capital entièrement mauricien.

L’histoire de La Prudence Mauricienne ne fut pas en reste. Elle fut fondée en 1989 par un autre visionnaire mauricien tout aussi passionné de l’assurance, le regretté Felix Maurel.

Ainsi, aujourd’hui, ces deux entités ont uni leurs forces pour mieux aborder l’avenir. Nos objectifs sont de maintenir une croissance soutenue sur le marché, d’exploiter les nouvelles opportunités qui s’offrent à nous et de continuer l’histoire....

« On the move! »

Ce premier numéro du Newsletter trimestriel traduit, comme son nom l’indique, notre volonté de dynamisme constant. Alors je vous dis à tous « on the move ! » et bonne lecture!

## Sommaire

Pg 1	Edito du Chief Executive Officer, Kris Lutchmenarraidoo
2	Message du Président du Conseil D’Administration, Dominique Galéa
2	Note du Deputy Chief Executive Officer, Gilbert Poisson
3	Nouvelle structure, nouvelle identité visuelle : un lancement réussi
4	Une campagne de communication grand public pour véhiculer le rebranding
5	Agents Awards Night 2010 : un prestigieux gala
6	Une nouvelle succursale à Curepipe Portrait : Sandrine Ross, Branch Supervisor
7	Le Savez-Vous ?
7	Tips & Advice
8	Congrats !

## Le Message de Dominique Galéa

Président du Conseil D'Administration

### Mauritius Union Group : une solidité bâtie sur une ossature inégalée

Le nouveau Mauritius Union Group est né en 2010 de la fusion de deux entités : la Mauritius Union et La Prudence Mauricienne. Ces deux compagnies avaient des profils assez similaires: toutes deux 100% mauriciennes, ni l'une ni l'autre attachée aux grands groupes traditionnels de l'économie mauricienne ; toutes deux ayant dû, pour se développer, se constituer une clientèle très large de particuliers et de PME. Ces deux compagnies étaient aussi complémentaires : un très gros portefeuille automobile pour la Mauritius Union et du côté de La Prudence - une grosse clientèle médicale et de particuliers et une importante clientèle institutionnelle à laquelle nous tenons beaucoup. Mais surtout, cette unification a permis de rapprocher deux équipes, d'hommes et de femmes, très performantes, conférant au groupe une solidité qui repose sur une ossature de compétences incomparables et inégalées sur le marché.

### Une offre diversifiée de services d'assurance et financiers

Par cette fusion, nous consolidons notre position sur le marché des assurances et services financiers. Nous devenons le leader en Assurance Générale. En assurance vie, en dépit d'un rang plus modeste (3ème ou 4ème), nous avons de grandes ambitions, convaincus de gros potentiels inexploités qu'il nous incombe de capter. Notre filiale, Feber Associates, qui gère les fonds de pension de nombreuses sociétés – cotées ou pas – accentuera ses activités et développera notamment la vente de services actuariels. De même, la NMF (National Mutual Fund) - à qui de nombreux compatriotes font confiance depuis deux décennies en y plaçant leurs économies, veillera à faire fructifier leurs investissements. Associated Brokers, une société filiale de notre groupe, qui se spécialise dans le courtage en Bourse et offre un excellent service à une très large clientèle de particuliers, ne saurait qu'affiner ses services sur mesure.

### + 50% pour notre action en Bourse

Notre groupe, coté à la Bourse de Maurice depuis 1993 sous l'appellation MUA, a plus de 1400 actionnaires et c'est avec une satisfaction certaine que nous avons suivi en 2010 la progression, de plus de 50%, du cours de notre action.

### Continuer la progression constante

2011 sera une année importante pour l'évolution positive de notre groupe et nous savons pouvoir compter sur le soutien de tout le personnel, des actionnaires et des partenaires pour continuer la progression constante qui est son histoire même et son avenir aussi.



"L'Assurance Générale a généré des primes brutes de plus de Rs1.5 milliards en 2010, tandis que notre activité Vie a généré des primes brutes de plus de Rs571 millions"

La note de Gilbert Poisson

Deputy Chief Executive Officer

### Mauritius Union Group : un poids certain

Avec la fusion des opérations en 2010, au 31 décembre 2010, le groupe pesait Rs8.8 milliards en termes d'actifs et nos revenus sur investissements se chiffraient à Rs692 millions pour l'année sous référence.

L'Assurance Générale a généré des primes brutes de plus de Rs1.5 milliards en 2010, tandis que notre activité Vie a généré des primes brutes de plus de Rs571 millions.

### Une équipe qui se perfectionne

Au 31 décembre 452 collaborateurs composaient l'ensemble de notre effectif. Nos ressources humaines sont la pierre d'angle de la qualité de nos services et le perfectionnement du personnel par la formation continue demeure une priorité dans laquelle le groupe continuera de s'investir et d'investir.

### Un réseau qui se développe

Hormis nos points de vente centraux de Léoville l'Homme et du Caudan, notre réseau de succursales délocalise progressivement nos services et il est aujourd'hui constitué de 10 unités : Grand Baie, Flacq, Rose Hill, Trianon, Rivière Noire, Rose-Belle, Mahébourg, Rodrigues, Seychelles et la dernière née, Curepipe.

Notre réseau de vente compte aussi une centaine d'agents individuels, d'agents accrédités, d'agents et nous travaillons en étroite collaboration avec tous les courtiers d'assurance, qui nous font aussi confiance, pour leurs clients.

### Innover pour dynamiser

L'innovation étant notre mot d'ordre, nous avons à l'étude plusieurs projets pour maintenir

notre dynamisme, conforter notre position, voire l'améliorer. Nous souhaitons très vite introduire des nouveaux produits sur le marché, et diversifier notre gamme afin de mieux répondre aux attentes de nos clients. A titre d'exemple, nous lançons incessamment notre nouveau plan médical. Nous n'aurons de cesse de traduire concrètement la volonté de progression constante du Groupe.





### **Nouvelle structure, nouvelle identité visuelle : un lancement réussi !**

La nouvelle structure du Mauritius Union Group a été présentée lors d'une réception, le vendredi 21 Janvier, à l'hôtel Grand Mauritian, Balaclava, qui a aussi marqué le lancement de la nouvelle identité visuelle du Groupe, de son application à l'Assurance Générale et de l'intégration de la Prudence Assurance Vie sous la bannière du Groupe.

Nos partenaires, clients et distingués invités ont été accueillis par Dominique Galéa, Président du Conseil d'Administration, Kris Lutchmenarraïdo, Chief Executive Officer, Gilbert Poisson, Deputy Chief Executive Officer ainsi que les membres du Management. Dans le sillage du dévoilement des nouvelles identités visuelles, les invités ont eu droit en avant première à la projection du nouveau film publicitaire institutionnel. Au lendemain de cette réception, une vaste campagne de communication grand public a été lancée sur tous les grands médias : télé, radio, presse et affichage



## La nouvelle structure du Groupe

Le nouveau Mauritius Union Group est constitué comme suit :

Mauritius Union Assurance Cy Ltd, est la holding. C'est elle qui gère toutes les opérations d'assurances générales, à partir de son quartier général, de la rue Léoville l'Homme.

La Prudence Mauricienne Assurances Ltée, filiale à 100%, se charge de toutes les opérations d'assurances vie, et opère du Barkly Wharf, au Caudan Waterfront. Ceci nous permet de conserver les deux enseignes, qui ont chacune une bonne notoriété, et aide le client à mieux nous situer.

Les deux autres filiales, Feber Associates Ltd et National Mutual Fund Ltd opèrent selon leurs structures existantes, et sont aussi basées au Caudan Waterfront.

### Notre nouvelle identité visuelle



*"Le logo est redessiné avec une forme plus esthétique et moderne."*



L'objectif de notre campagne de communication est de transmettre au public, d'une manière cohérente et harmonieuse, le dynamisme de notre nouvelle structure tout en véhiculant nos valeurs et notre nouvelle identité visuelle.

L'orange reste la couleur associée à la Mauritius Union et représente la vitalité et le dynamisme du groupe. Le gris vient symboliser notre sérieux et notre professionnalisme, qualités primordiales dans notre métier. Le logo est redessiné avec une forme plus esthétique et moderne.

Nous commercialisons nos produits d'assurance générale sous la marque Mauritius Union General Insurance, et les activités d'assurance vie se feront sous La Prudence Life Insurance, les identités légales restant Mauritius Union Assurance Cy Ltd et La Prudence Mauricienne Assurances Ltée.

La dénomination Mauritius Union Group, regroupe l'ensemble de nos opérations, en l'occurrence: Mauritius Union General Insurance, La Prudence Life Insurance, Feber Associates et NMF (National Mutual Fund).



## AGENTS AWARD NIGHT

# 2010

### Agents Awards Night 2010 : un prestigieux gala

Le Mauritius Union Group a récompensé ses agents pour leurs performances de 2010 lors d'une soirée de Gala organisée à l'hôtel Four Points Sheraton, le mercredi 26 Janvier 2011. L'évènement s'est tenu dans une ambiance glamour digne des grandes cérémonies de récompenses cinématographiques. Les agents individuels ainsi que les agences pour l'assurance-vie - à travers La Prudence Life Insurance et l'assurance générale - à travers Mauritius Union General Insurance, ont été récompensés pour leurs performances exceptionnelles en 2010.

Confiance, Intégrité et Professionnalisme sont les valeurs que nos agents individuels et nos agences prônent. Le Mauritius Union Group reconnaît et valorise pleinement l'effort et le travail de tous et tient à toujours offrir des récompenses et reconnaissance à tous ceux qui l'ont bien méritée.



### LE PALMARES

#### Assurance Générale

3 meilleurs Agents  
Accrédités de l'année

Good Harvest Ltd  
représentée par James Lim

Four Sights Financial Planning Ltd  
représentée par Ricky Roussety

U Cover Ltd  
représentée par Nasser Moosafur

Meilleur Agent  
Assurance Moteur

Esswanduth Sunkur

Meilleur Agent  
Assurance Non-Motor

Gerard Leung



#### Assurance Vie

Meilleur Agence de l'année

Four Sights Financial Planning Ltd  
représentée par Ricky Roussety

Meilleur Agent de l'année

Oudesh Gooroochurn

Les 10 Meilleurs Agents & le Meilleur Débutant

Four Sights Financial Planning ,Oudesh Gooroochurn, Vishal Poonith,Serge Tranquille,  
Vijay Ramdahen, Nilesh Hurkoo, Ajay Balloo, Komal Sharma, Hemansingh Jumea,  
Geeanduth Sookhoo, Sandhya Bhurtun

Afin de promouvoir davantage cet esprit de perfection et d'excellence, les 10 meilleurs agents et le meilleur Débutant en Assurance Vie se sont vu offrir une occasion unique de parfaire leurs connaissances au cours d'une formation professionnelle résidentielle de deux jours, du 10 au 12 février, à l'hôtel Tamassa. La formation été animée par une compagnie de renom, Quantum Vision, et ses directeurs Hugh et Sylvie Stanley, le thème étant « The need to change. Adapting to succeed ».



## Ouverture de la succursale de Curepipe

### Favoriser la proximité

Conformément à sa volonté d'être un prestataire de proximité et à étendre son éventail d'offres au plus grand nombre, le Mauritius Union Group continue de déployer son réseau de distribution. Le pays est, à ce jour, desservi par neuf agences, y compris la nouvelle succursale de Curepipe, inaugurée le 15 février 2011, à l'immeuble Ramdane, route Royale, Forest Side. Cette implantation dans la ville lumière traduit donc concrètement la stratégie d'expansion du groupe sur le marché local.

### Un concept standard contemporain

Facile d'accès, les nouveaux locaux ont été conçus d'après un concept standard et harmonieux qu'on retrouve dans toutes nos autres succursales. L'aménagement répond aux exigences modernes avec un design épuré et des comptoirs de service contemporains. Cette nouvelle succursale propose aux entreprises et aux particuliers notre gamme complète de services d'assurance générale et d'assurance vie.

La succursale est placée sous la direction de Sandrine Ross qui compte plus d'une dizaine d'années d'expérience dans le domaine des assurances. Nous souhaitons à toute l'équipe de Curepipe plein de succès.



### Portrait de Sandrine Ross

Branch Supervisor, Succursale de Curepipe

### Employee of the Year 2009

J'ai rejoint l'équipe de la Mauritius Union en mai 2005, en tant que «Non-motor Underwriter». Quelque temps après, on m'a confié la responsabilité de gérer le département Assurance Voyage. Ce fut une expérience très enrichissante, de par les contacts avec les Agences de Voyage et les différents projets associés au produit Assurance Voyage. Suite à la fusion, je me suis retrouvée à gérer l'équipe chargée du «Customer Service». L'année dernière a vraiment été une année faste pour moi, entre une promotion et le titre d'« Employee of the Year». Je ne compte pas me reposer sur mes lauriers, et ferai de mon mieux pour toujours aller de l'avant.

### Progresser, un moteur très puissant

Sentant que j'étais arrivée à un tournant dans ma carrière, la nécessité de plus de responsabilités m'est venue naturellement. J'occupais certes une position très enviable jusqu'alors mais le besoin de relever de nouveaux défis pour progresser est un moteur très puissant chez moi. Je cherche constamment à développer mes aptitudes et de nouvelles capacités. Comme la possibilité d'assurer la supervision d'une succursale allait en ce sens, me voici prenant la direction de Curepipe.

### Consciente de l'ampleur du défi

Je suis consciente de l'énorme travail à fournir pour mener à bien ce nouveau défi que l'on m'a confié, à plus forte raison dans le cas de la nouvelle branche de Curepipe. Je compte faire de mon mieux pour fournir le meilleur des services et vise la pleine satisfaction de tous nos clients.

### Qui est Sandrine, par ailleurs ?

Je suis quelqu'un d'assez extravertie qui aime mordre la vie à pleines dents. J'aime danser, les soirées entre amis, les sorties en mer, mais je mets un point d'honneur à faire passer la famille en priorité. J'ai une fille de 5 ans qui me comble chaque jour un peu plus.



## Qu'est-ce que l'Assurance en général ?

Le principe de l'assurance est assez simple : les versements des assurés permettent de constituer des fonds, qui servent à indemniser un assuré lorsqu'il lui arrive quelque chose, si le sinistre est couvert par son contrat d'assurance.

## Quels sont les principaux documents à fournir pour une nouvelle couverture d'assurance véhicule ?

- Permis de conduire du conducteur principal
- Horse power (carte grise)
- Preuve d'identité (carte d'identité ou passeport) et/ou certificat d'incorporation
- Preuve d'adresse (facture du CEB, CWA ou relevé bancaire)



## Are your savings really saving you?

Keeping all your savings at bank is, you believe, the safest option but it may not give you the best rate of return. And in the long run, your capital might even be dwindling in real terms.

A savings account is certainly good for your short term savings or emergency funds, but you could consider creating wealth with any excess liquidity that you hold. You might be asking "How?". The answer is simple:

### Invest...

The National Mutual Fund, a subsidiary of the Mauritius Union Group, makes investment easy for you. It provides two mutual funds, the NMF General Fund and the NMF Property Trust, both with good return potential.

- As at 31st December 2010, NMF General Fund had a 1-year total return of 10.2% (Dividend yield: 3.4%)
- As at 10th January 2011, NMF Property Trust had a 1-year total return of 10.1%. (Dividend yield: 2.95%)

Comparatively,

- Annual interest rate on a savings account is currently 3.5%.

NMF Funds have no entry fee, and provide the option to invest regularly a minimum of Rs.500, or at once, a minimum lump sum of Rs.5000.

Who says building wealth is expensive?!

For further information, please visit [www.nmf.mu](http://www.nmf.mu) or call on 212-2520.

Wendy Lamport joined Mauritius Union in 2003 and she is actually Assistant Manager - Non Motor Underwriting Department, General Insurance.

Wendy has completed her ACII – Associate Chartered Insurance Institute, the professional degree in Insurance, since December 2010. And, she has also been awarded the Best Qualified Associate 2010 by IIM (Insurance Institute of Mauritius).

### Interview

#### 1. What has motivated you to undertake these studies?

I'd rather say who motivated me as, in fact it is thanks to Jean Noel Lam, ex Managing Director and Gerard Lok, ex Operations Manager of Mauritius Union, who highly encouraged me to pursue my studies in the field of insurance that I decided to go for continuous training.

#### 2. How did you cope with working and studying at the same time?

To be able to contain the study workload and keep a work - life balance, great self-discipline and organisation are required. It was tough and challenging at the same time especially that I have a 3-year old child. Without the support of my loved ones, I would not have succeeded in my studies.

#### 3. Would you say that these studies have contributed to your knowledge and skills personally and professionally?

Of course, I am more confident and I have acquired more maturity. I would encourage my colleagues to pursue their studies in this field.

I would like to end on this note: In order to succeed, your desire for success should be greater than your fear of failure.



Fabrice Laroche-Coralie joined Mauritius Union in 2009 and is actually Assistant Manager - Life Department. He has completed his diploma in Financial Services – Life Insurance. Since December 2010, he is a Senior Associate of ANZIIF (Australian and New Zealand Institute of Insurance & Finance) and a Certified Insurance Professional (CIP).

### Interview

#### 1. What has motivated you to undertake these studies?

It is my interest in the field of financial services that motivated me to pursue my studies.

#### 2. How did you cope with working and studying at the same time?

It was challenging. I had to set goals to motivate myself, keep working hard and let go of a normal social life. I am grateful to Dominique Autard – General Manager La Prudence Life Insurance, for his support. He was a great help in my understanding of Australian laws.

#### 3. Would you say that these studies have contributed to your knowledge and skills personally and professionally?

Well, I feel even more confident and I am happy to share the knowledge I have acquired with my colleagues.

