



Assurance: Les 10 Tendances en 2018

FANAF – Kigali 2018.

« L'assurance africaine à l'épreuve des **disruptions** »

Présenté par:

Thierry MBIMI

Associé & COO – KPMG Afrique Centrale

Head, Financial Services - Afrique Francophone Sub-Saharienne

Tel : +237 691 04 22 08

thierymbimi@kpmg.cm



Sommaire

1.



Nouvelles Technologies

2.



Nouvelles Approches / Produits

3.



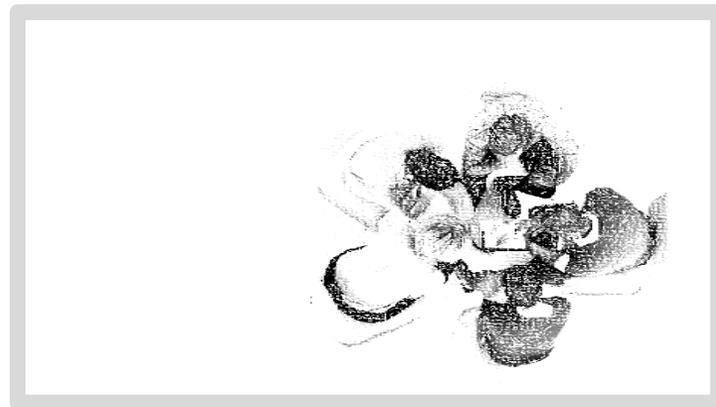
Risques et Régulations

1.



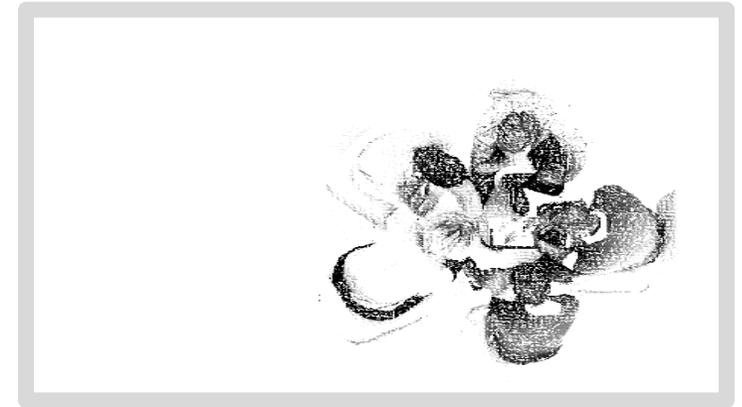
Nouvelles Technologies

2.



Nouvelles Approches / Produits

3.



Risques et Régulations

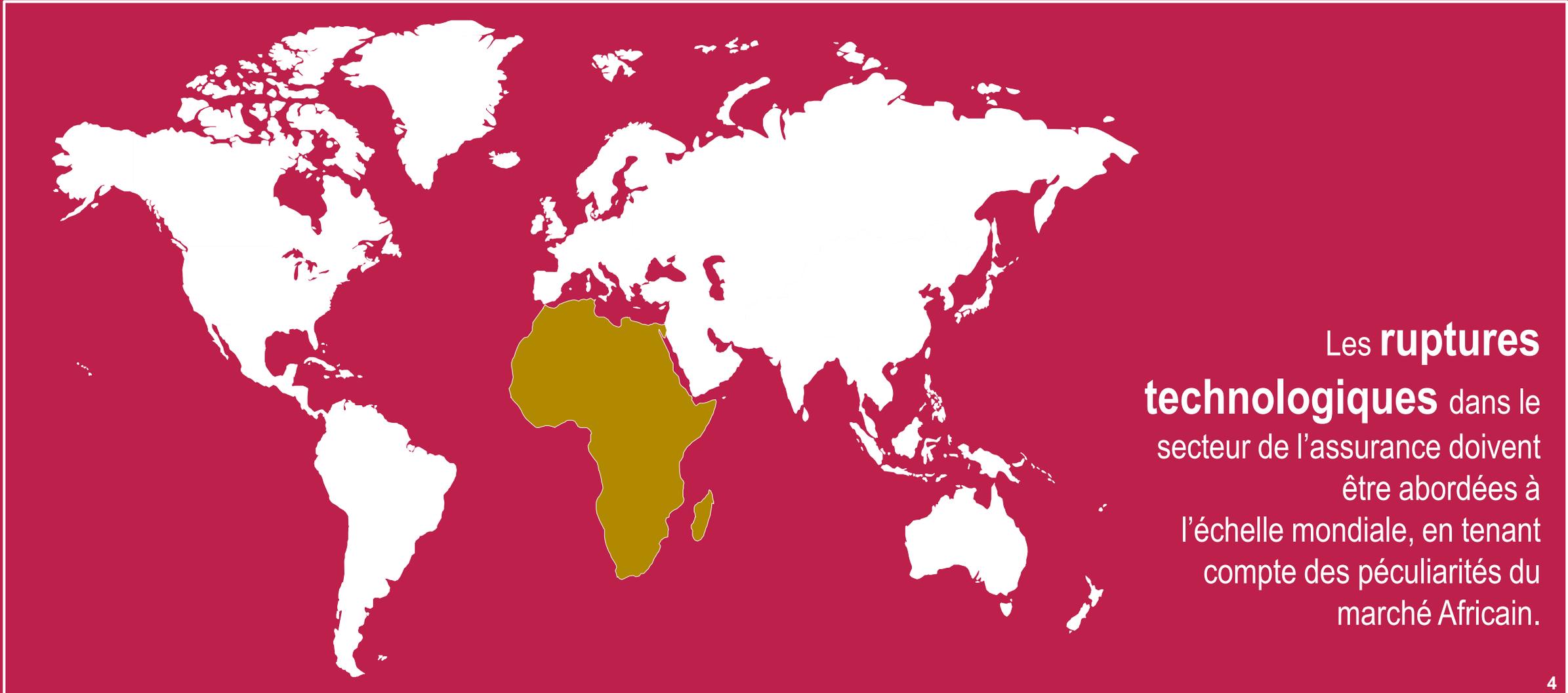


1.

Nouvelles Technologies

Assurance: Quelles tendances en 2018?

Nouvelles Technologies



Les **ruptures technologiques** dans le secteur de l'assurance doivent être abordées à l'échelle mondiale, en tenant compte des particularités du marché Africain.

AssurTech

Digitalisation

Nouvelles Technologies

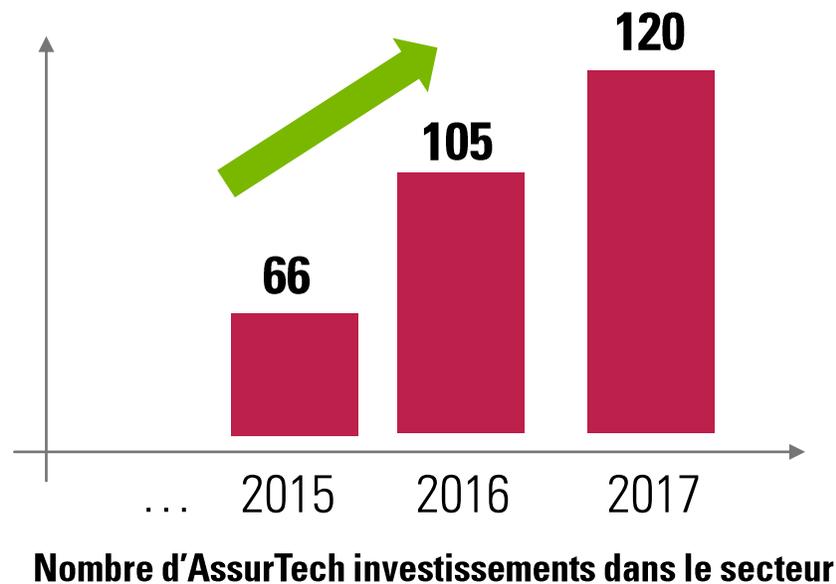


Blockchain

Intelligence
Artificielle

Nouvelles Technologies : AssurTech

L'année **2018** sera la continuité de 2017 qui aura été marquée par l'activité toujours croissante des assureurs et des réassureurs dans les AssurTech.



à Fin Décembre **2017**, **Allianz** a investi **97 Mio. \$** dans **BIMA**, une société qui utilise la technologie mobile pour vendre de la Micro-Assurance en **Afrique, en Amérique latine et en Asie.**

“

L'assureur-vie **New York Life** et de **Transamerica Ventures** (la division de capital-risque d'Aegon) ont participé en Novembre à un tour de table de **40 Mio. \$** dans **H20.ai**, une start-up californienne mettant à disposition des entreprises une plate-forme de solutions d'intelligence artificielle.

”

Source : Extrait de rapport de Willis Towers Watson,

Nouvelles Technologies : Digitalisation

La **digitalisation** joue un rôle clé dans la manière d'aborder l'assurance.

Les assurés ont aujourd'hui la possibilité de comparer les offres des assureurs

Les assurés ont la possibilité de souscrire en ligne

Les assurés ont la possibilité de déclarer un sinistre de manière très précise grâce à de nouveaux outils en ligne



Ce **bascullement vers le numérique** représente pour les assureurs un double enjeu : **l'acquisition et la fidélisation des clients.**

1

Basic innovation

Using digital means to replace or simplify existing processes

2

Transformative innovation

Shifting from product centre to customer-centric approach to insurance

3

Disruptive innovation

Creating a vision for a new insurance business model, supported by technology

Nouvelles Technologies : Digitalisation

Les assureurs ne devront pas ignorer ces quatre facteurs clés de succès:



1.

Changer l'orientation des offres

- Aujourd'hui, la plupart des assureurs pensent en termes de lignes de produits plutôt que de besoins du client.
- Les assureurs devront à l'avenir anticiper les besoins des clients pour déceler les nouvelles opportunités de produits.



2.

Partenariats technologiques

- Développer des solutions en interne peut ne plus être la meilleure solution.
- Les assureurs devront rechercher des partenariats avec des entreprises qui peuvent fournir des capacités numériques immédiates (Assurtech, Fintech...)



3.

Processus « back end »

- Les processus numériques ne sont pas toujours adaptés et peuvent générer des difficultés opérationnelles.
- Les assureurs devront adapter et améliorer les processus afin d'optimiser les avantages de la digitalisation.



4.

Créer une culture de l'innovation

- Le défi de l'innovation nécessite une organisation et un changement culturel.
- la culture de l'innovation aidera les assureurs à réaliser des progrès considérables pour attirer et conserver le talent numérique.

Nouvelles Technologies : Blockchain

L'usage de **la Blockchain** (Distributed Ledger Technology), en forte croissance, va **révolutionner** les usages et impacter les activités de back-office dans les années à venir. La blockchain est devenue aujourd'hui une **technologie d'échange incontournable**. Ce nouveau système de transmission de données sans organe de contrôle présente de nombreuses opportunités pour le secteur de l'assurance.



Actions & opportunités

Accélérer et simplifier les **transactions ordinaires**.

C'est l'ordinateur d'un utilisateur lambda et non une entité privée, qui détermine l'intégrité de la donnée en transit.

Cette révolution technologique est un véritable gage de confiance pour les clients.

La garantie de coûts opérationnels plus faibles qui se répercutera indéniablement sur le client final de manière positive.

▶ Les cas d'usage (e.g. **B3i** - efficience) sont en construction et les déploiements à plus grande échelle sont à venir dans les cinq prochaines années.



Difficultés

Nécessite un cadre juridique appropriée;
Cette technologie n'est pas encore complètement mature, de nombreux freins restent à lever comme le temps des transactions, la sécurité...



Assurés



Assureur



Reassureur



Retrocession



Marchés financiers

Nouvelles Technologies : Intelligence Artificielle



- L'**automatisation** (IA, bots) va bouleverser la place de l'humain dans la chaîne de valeur de l'assurance, amené à se recentrer sur une **relation client** à plus forte valeur ajoutée en complément de **la technologie**.
- Les consommateurs attendent désormais cette complémentarité : **digitale pour l'immédiateté** et **humaine pour la valeur ajoutée**.

Dans l'assurance, cette automatisation peut prendre plusieurs formes :

Capacité de **reproduire** au plus près les **actions humaines** permet de libérer jusqu'à **30%** du temps de l'utilisateur

Les
ChatBots

Capacité de **répondre aux questions** les plus faciles posées par les clients

Les solutions de
RPA*

* Robotic Process Automatisation

Nouvelles Technologies : Intelligence Artificielle



Basé sur notre expérience, voici quatre conseils pour aider les assureurs à construire leur stratégie tout autour de l'Intelligence Artificielle (Robotique).



1.

Adopter une vue stratégique

- Ne pas laisser les robots proliférés hors de contrôle.
- Avoir une vue stratégique pour se lancer dans la robotique
- Orienter les investissements dans la réalisation des objectifs fixés.



2.

Être réalistes quant à vos capacités

- Connaître vos capacités actuelles et les limites de votre infrastructure.
- Renforcer les capacités par étapes tout au long du développement des compétences, de l'extension et l'amélioration de l'infrastructure.



3.

Rechercher la flexibilité

- Créer un environnement de développement plus flexible
- Encourager un nouvel état d'esprit «tester et apprendre» au sein de l'organisation.



4.

Créer une gouvernance intelligente

- La gouvernance est essentielle non seulement pour la gestion des données, mais aussi pour la gestion du système d'information, sur lequel reposent ces données.

Nouvelles Technologies



Les **ruptures technologiques** dans le secteur de l'assurance doivent être abordées à l'échelle mondiale, en tenant compte des particularités du marché Africain.

CONSEQUENCES POUR LE SECTEUR :

- Le défi de la régulation.
- Rechercher des stratégies pour faire face aux chantiers de l'innovation.
- Réussir la digitalisation
- Accompagner la bascule technologique
- Transformer le business model

RÉPONSES POSSIBLES DU SECTEUR :

- Mettre en place un cadre juridique adaptée
- Adopter la blockchain
- Rechercher des partenariats numériques
- Orienter les opérations plus vers une plateforme technologique
- Avoir une culture de l'innovation

1.



Nouvelles Technologies

2.



Nouvelles Approches / Produits

3.



Risques et Régulations

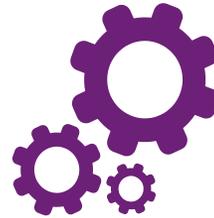


2. Nouvelles Approches / Produits

L'assurance Cyber

Data Analytics

Nouvelles Approches & Produits



Stratégie Clients

Transformation de la fonction Finance

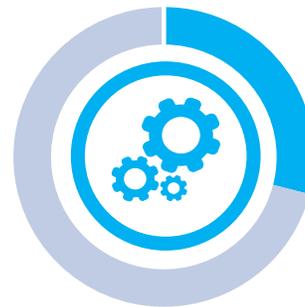
Nouvelles Technologies : L'Assurance Cyber

Risques associés : Paysage des Menaces

Causes de Violations en interne



42%
Erreur humaine /
de l'utilisateur



29%
Employés utilisant
des appareils personnels



21%
Employés utilisant un réseau
personnel/public

“

La protection de votre réseau commence par la prise de conscience de vos points faibles

(Ponemon Institute, 2015)

”

Nouvelles Technologies : L'Assurance Cyber

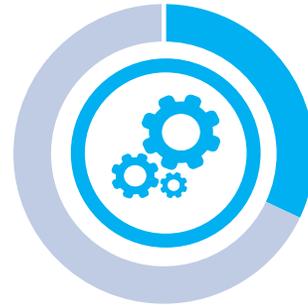
Risques associés : Paysage des Menaces

Types de menaces **externes** les plus fréquentes



38%

Malware : Logiciels qui nuisent à un système en créant des failles de sécurité



32%

Virus : Code malveillant capable de se répliquer et de se propager dans tout le réseau



30%

Hameçonnage : Généralement effectué via e-mail, où un pirate demande des informations d'identification à renseigner dans une boîte de dialogue ayant un aspect légitime

(Ponemon Institute, 2015)

Nouvelles Technologies : L'Assurance Cyber

Risques associés: Des pertes financières importantes

400
Milliards Dollars



C'est l'estimation de la perte annuelle que cause le piratage informatique aux entreprises dans le monde.

(KPMG, 2017)



Nouvelles Technologies : L'Assurance Cyber

Paysage des menaces : Etes-vous bien préparés ?



82 % des entreprises mondiales ont été victimes de **1 à 5** incidents impliquant la perte, la fuite ou l'exposition de données au cours de l'année **2016**

(Kaspersky, 2016)



Suite à ces incidents **10 %** des entreprises ont perdu leur accès à des **informations commerciales clés** pendant **une semaine** tandis que **15 %** d'entre elles ont été obligées d'interrompre les leurs **pendant plus de sept jours.**

(Kaspersky, 2016)



“

Etant donné l'**incroyable prolifération des cyberattaques** et le fait que ce type d'assurance soit actuellement plus abordable, **la cyber assurance** sera très certainement **au cœur des enjeux stratégiques des entreprises en 2018.**

”

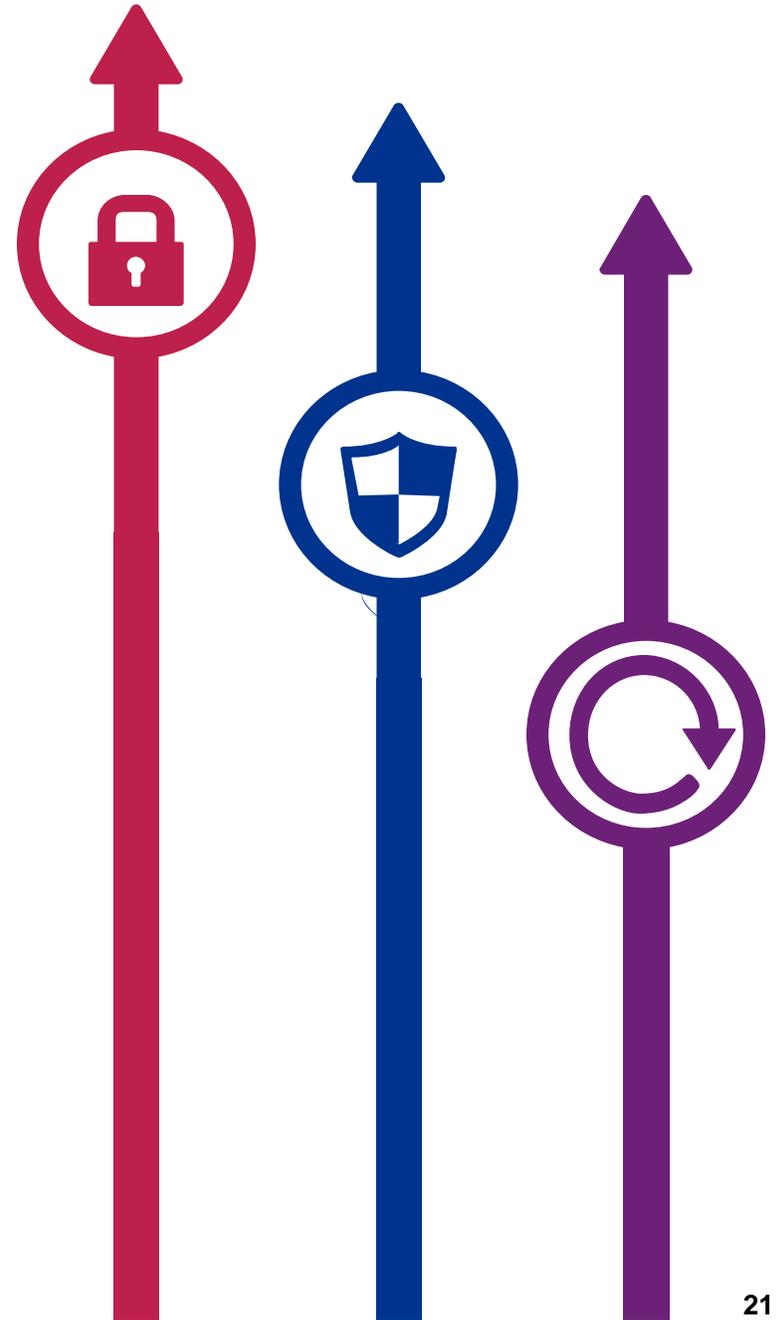
Nouvelles Technologies : Data Analytics

L'utilisation de **la data** révolutionne les modèles actuariels.

Le traitement de la data peut être optimisé à partir des nouvelles sources de collecte:

- **IoT,**
- **Applications smartphone...**

Tirer parti des **données du client** en bonne intelligence et en toute transparence est **essentiel** pour mieux segmenter les produits, déterminer les profils de risques et **personnaliser l'offre** proposée en fonction des **besoins réels du client** (automatisation des process, phase de conseil d'après-vente...).

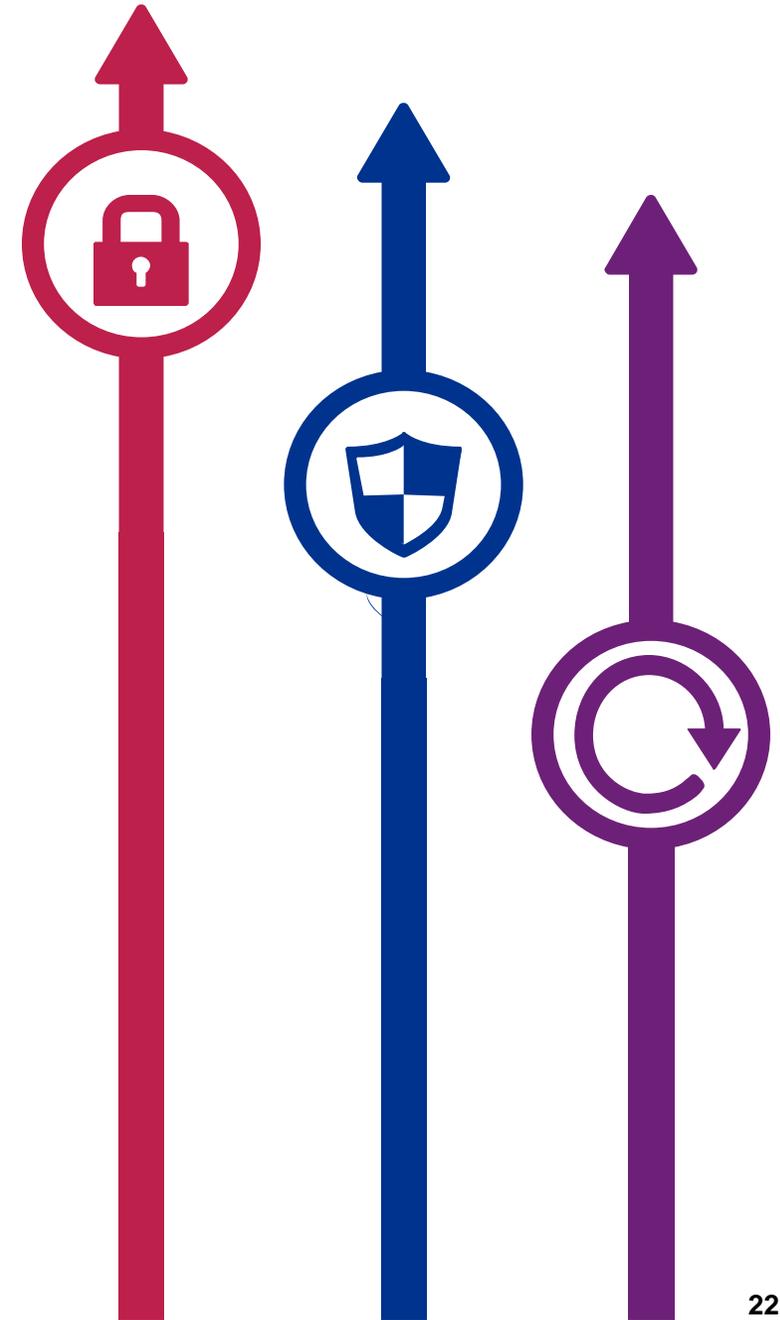


Nouvelles Technologies : Data Analytics

La **prévention des pertes** grâce à la technologie va devenir une caractéristique clé dans les produits d'assurance.

Les **avancées technologiques** permettent de déterminer la probabilité d'évènements à venir.

Grâce à l'**intelligence artificielle** et au **machine learning**, les assureurs ne sont plus de simples preneurs de risques mais sont partie prenante de manière active dans la **gestion des risques**.



Nouvelles Technologies : Data Analytics

CONSÉQUENCES POUR LE SECTEUR :



Pression supplémentaire **d'analyse et d'interprétation des données** avec exactitude.



Nécessité d'un changement de culture pour **construire de nouvelles structures de gestion de données et développer de nouveaux processus.**



Avantage stratégique

RÉPONSES POSSIBLES DU SECTEUR :



Information Protection and Business Resilience



Data and Analytics

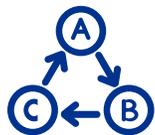
Nouvelles Technologies : Stratégie Clients

- Les **opportunités de ventes** en personne vont se raréfier et il sera donc plus difficile de connaître le client et de centrer les activités uniquement sur lui.



Nouvelles Technologies : Stratégie Clients

CONSÉQUENCES POUR LE SECTEUR :



Développer des **propositions d'assurance différenciées** ciblant des segments de marché précis .



Se concentrer sur l'accroissement du **taux de renouvellement** pour réduire la pression en termes de volumes de nouveaux contrats



Différencier les marques à travers un service client renforcé et ainsi apporter aux clients existants une plus grande valeur



Avantage stratégique

RÉPONSES POSSIBLES DU SECTEUR :



Repenser l'expérience client en ligne avec les 3 C: Culture, Conduct & Customer



Automatiser le règlement de sinistres pour les étapes sans valeur ajoutée

Nouvelles Technologies : Transformation de la fonction Finance

La plupart des programmes de transformation de la fonction Finance concernent **4** secteurs clés de changement :



Nouvelles Technologies : Transformation de la fonction Finance

CONSÉQUENCES POUR LE SECTEUR :



Mise en place de **Stratégies** pour mener à bien la transformation de la fonction Finance .



Intégration des procédures, modèles et systèmes de collecte et d'analyse de données nécessaires à la préparation de **KPI**



Avantage stratégique

RÉPONSES POSSIBLES DU SECTEUR :



- Optimiser l'organisation
- Améliorer les procédures



Améliorer la qualité de l'information financière

1.



Nouvelles Technologies

2.



Nouvelles Approches / Produits

3.



Risques et Régulations



3. Risques & Régulations

Solvabilité

Risques & Régulations



Prévention des
Risques



Norme de référence mondiale

Janvier 2016

introduite par l'UE

3

Piliers

1.

Les exigences quantitatives :

Règles de valorisation des actifs et des passifs, ainsi que les exigences de capital et leur mode de calcul.

- Modèles internes
- Solvabilité II prévoit deux exigences de capital :
 - le minimum de capital requis
 - le capital de solvabilité requis

2.

Les exigences qualitatives :

Règles de gouvernance et de gestion des risques, et évaluation propre des risques de la solvabilité (Own Risk and Solvency Assessment - ORSA):

- La gouvernance
- L'ORSA

3.

Communication financière :

- Les informations à communiquer au public
- Les informations à communiquer aux autorités de contrôle.
- La fréquence de communication des informations.

Risques & Régulations : Prévention des Risques

En France, la fréquence des accidents devrait chuter de 80% voitures autonomes qui seront commercialisées à grande échelle dès 2020 », le marché de l'assurance auto, qui pèse **20 milliards d'euros**, pourrait à terme perdre **60%** de sa valeur.



Le coeur du métier d'un assureur est de gérer les risques afférents aux différentes « **matières assurables** ». Or, il est vraisemblable que les innovations technologiques en cours vont **réduire** considérablement les **niveaux de risque**.

RÉPONSES POSSIBLES DU SECTEUR :

L'assureur du futur sera celui qui transformera son business model autour de la prévention et deviendra ainsi une nouvelle espèce d'assureur :



Le
« **préventeur** ».



Merci de votre Attention ...



Thierry MBIMI

Associé & COO – KPMG Afrique Centrale
Head, Financial Services - Afrique Francophone Sub-Saharienne
Tel : +237 691 04 22 08
thierymbimi@kpmg.cm



Jean Luc **RUELLE**
Senior Régional Associé
KPMG Afrique Francophone Sub-Saharienne



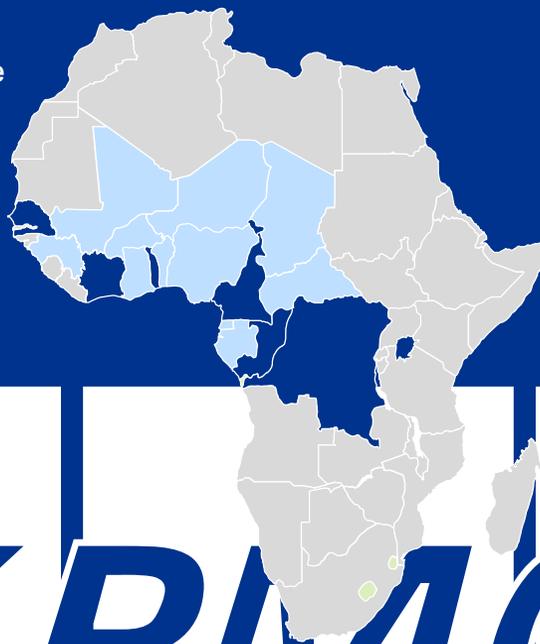
Franck **NANGBO**
Directeur Associé
KPMG Côte d'Ivoire



René **LIBONG**
Directeur Associé
KPMG Cameroun



Serge **TABO**
Directeur Associé
KPMG Gabon



KPMG



Ndiaga **SAAR**
Directeur Associé
KPMG Sénégal



Jean-Yves **PARRANT**
Senior Associé
KPMG RDC



Samba **DIAGOLA**
Directeur Associé
KPMG RDC



Toussaint **DE SOUZA**
Directeur Associé
KPMG Togo



Patrick **Gamassa**
Directeur Associé
KPMG RDC