



CONTRIBUTION
AUX ETATS GENERAUX DE L'ASSURANCE VIE
Du 7 au 9 Mars 2018

THEME : VENDRE ET GERER L'ASSURANCE VIE EN ZONE CIMA

SOUS-THEME : COMMENT CREER DE LA VALEUR POUR LES
CONSOMMATEUR DE L'ASSURANCE VIE ?

Présentation : Fodé KEITA, Directeur Général SYRAVIE

PREAMBULE

La présente contribution est présentée à travers 4 pistes de réflexion dont des idées peuvent être tirées pour répondre au thème indiqué.

Les pistes de réflexion sont les suivantes dans leurs grandes lignes :

1. Engager des réflexions pour faire évoluer le cadre réglementaire pour aller vers davantage de réglementation par l'incitation, par opposition à la réglementation par la sanction
2. Etudier la possibilité d'élargir la gamme de produits offerts par les assureurs vie à différentes assurances de personnes
3. Revoir la conception des produits pour limiter les prélèvements sur les primes
4. Revoir la règle de calcul des frais de contrôle

I. ALLER VERS UNE REGLEMENTATION PAR L'INCITATION

Par réglementation par l'incitation, il faut comprendre les dispositifs réglementaires qui privilégient la récompense de ceux qui font ce qui est attendu ou souhaité par le régulateur.

A l'inverse, la réglementation par la sanction privilégie le principe de sanctionner ceux qui ne font pas ce qui est attendu ou souhaité par le régulateur.

Un exemple de réglementation par l'incitation pourrait être d'exiger de tous les assureurs vie la publication d'un certain nombre d'indicateurs, des indicateurs en rapport avec une mesure de qualité de service aux consommateurs.

Plusieurs indicateurs peuvent être retenus. Nous en proposons quelques ci-après :

- Délai moyen en nombre de jours de traitement d'une prestation : nombre moyen de jours écoulés entre la date de réception d'une demande et le jour de transmission du règlement attendu
- Le taux de participation aux bénéfices servie chaque année ; dans le cas de sociétés à forme mutuelle, le taux de participation aux bénéfices et aux excédents pourra être retenu comme indicateur. Le principe est de relever la rémunération additionnelle versée aux contrats au-delà des minima réglementaires

Si le principe de publier des indicateurs était retenu, le régulateur arrêterait la liste de tels indicateurs ainsi que leur modalité d'évaluation.

Quel intérêt pour les consommateurs ?



La conséquence première de telles publications d'indicateurs est que des revues ou des sites Internet vont recueillir ces différents indicateurs par assureur pour en faire des tableaux de bord de comparaison.

Une personne avertie souhaitant souscrire une assurance vie pourra s'appuyer sur de tels tableaux de bord pour se faire sa première propre opinion et aller dans la direction qu'il estime être de son intérêt.

Au niveau commercial, les assureurs vie présentant des indicateurs favorables verront leurs démarches commerciales facilitées. A l'inverse, les assureurs dont les indicateurs sont mauvais devront faire preuve de beaucoup de talent ou disposer d'arguments percutants permettant de faire venir à eux de nouveaux assurés.

La transparence ainsi exigée aura pour effet que tout assureur vie souhaitant se développer dans un marché devra améliorer ses indicateurs sauf pour une société d'assurance en situation de monopole ou disposant d'un marché captif dont il se suffit.

Il en découle une amélioration de la qualité de service aux consommateurs sans contrainte réglementaire particulière ou menace de sanction réglementaire.

Si nous prenons l'exemple des taux de participation aux bénéficiaires, la démarche des assureurs vie de société pourra être : comment servir le meilleur taux de participation aux bénéficiaires, dans la limite des contraintes de la société et des contraintes réglementaires et non plus comment servir le minimum exigé par la réglementation.

La démarche proposée d'aller vers une réglementation par l'incitation peut ainsi arriver à de meilleurs résultats en terme de qualité de service pour les consommateurs.

Une telle démarche va de pair avec le rôle important du régulateur qui veille à ce que les indicateurs communiqués soient conformes à la réalité, à ce que chaque assureur tienne ses promesses et à ce que chaque assureur soit en mesure de tenir ses engagements d'aujourd'hui et de demain.

II. ETUDIER LA POSSIBILITE D'UNE EXTENSION A DIFFERENTES ASSURANCES DE PERSONNES

Nous proposons d'étudier la possibilité d'une extension de la gamme de garanties offertes par les assureurs vie à d'autres assurances de personnes comme l'incapacité, l'invalidité ou le décès accidentel.

Par exemple, une branche nouvelle pourrait être créée correspondant aux garanties incapacité, invalidité, décès accidentel pour les assureurs vie.



Cela permettra aux assureurs vie de proposer de telles garanties comme garantie principale, comme garantie complémentaire ou combinée à d'autres.

Quel intérêt pour le consommateur ?

Pour le consommateur, il s'agira d'une offre de service nouvelle qui pourra être davantage connue lorsqu'elle est portée par les assureurs vie.

Cette offre de service répond à un besoin social que couvrent les caisses de sécurité sociale ; les assureurs vie amélioreraient ainsi la prise en charge de ce besoin social.

Les garanties incapacité et invalidité, comme les garanties d'assurance vie portent toutes sur des problématiques de prévoyance par rapport aux aléas affectant une personne.

Cela a du sens d'avoir un discours commercial englobant ces différentes garanties.

Pour les assureurs vie, il s'agit d'un nouveau champs à explorer et développer.

Pour être complet sur cette proposition, il faut mettre en place un cadre réglementaire pour la tarification ou l'évaluation de provisions pour ces garanties, par exemple avec la mise en place de tables réglementaires, l'autorisation de tables d'expérience ou une règle générale de tarification.

Il faut également attirer l'attention sur les risques de fraude dans le cas de la garantie incapacité dont le contrôle de la réalité peut être difficile.

Pour limiter un tel risque, l'offre de telles garanties pourraient réalisées, dans un premier temps, uniquement dans le cadre d'assurances collectives. C'est la règle retenue habituellement sur les marchés d'assurance où nous avons observé de telles offres.

III. REVOIR LA CONCEPTION DES PRODUITS POUR LIMITER LES PRELEVEMENTS SUR LES PRIMES

Au niveau des assureurs vie de la zone CIMA, nous notons que les ressources récupérées pour la couverture des frais d'acquisition ou de gestion sont principalement basées sur des prélèvements sur les primes.

De tels prélèvements pouvant être plus ou moins élevés pour couvrir les frais exposés, l'intérêt d'une assurance vie dans une optique d'épargne peut être limitée.

Les assureurs vie peuvent constater que le premier signe de mécontentement d'un client, c'est lorsque, après versé des primes pendant plusieurs années, il découvre que l'épargne acquise est plus faible, parfois beaucoup plus faible, que ce qu'il a versé.

Même si l'intérêt d'une assurance vie apparait surtout dans le long terme, on peut comprendre le mécontentement qu'une telle situation peut susciter.

Pour limiter les prélèvements sur les primes et améliorer la situation décrite plus haut, une solution est de revoir la conception des produits pour répartir l'origine des ressources dédiées aux frais des assureurs entre prélèvements sur prime, d'une part, et prélèvements sur les produits financiers générés par les encours gérés, d'autre part.

Les prélèvements sur les primes peuvent ainsi être réduits avec une réduction compensée par les prélèvements opérés sur les produits générés par les encours.

Une telle démarche peut présenter un autre intérêt.

En mettant en place des chargements basés sur les encours, il est possible de prévoir des commissions sur encours.

Les commissions en encours vont intéresser les commerciaux au maintien des contrats en portefeuille. Les efforts des commerciaux seront ainsi d'autant plus récompensés que les contrats qu'ils ont apportés ont des anciennetés importantes.

Il peut être escompté d'une telle démarche que les démarches commerciales soient davantage orientées dans le sens d'un intérêt du consommateur sur le long terme ; une relation sur le long terme peut préjuger d'une meilleure qualité de service pour le consommateur.

Un tel changement d'approche dans la récupération de ressources tirées de la gestion de contrats n'a toutefois des effets que sur un moyen long terme.

Il faut relever que le prélèvement de ressources basées sur les produits générés par les encours induit un challenge et une contrainte pour les assureurs vie : les rendements financiers doivent dépasser la rémunération financière garantie aux assurés.

IV. REVOIR LA REGLE DE CALCUL DES FRAIS DE CONTROLE

Dans le même ordre d'idée que précédemment, pour limiter les prélèvements sur les primes, il faudrait probablement revoir des frais incompressibles pour les assureurs que constituent les frais de contrôle.

Une réduction des taux de prélèvement dédiés aux frais de contrôle a été réalisé en 2017 pour les produits d'épargne.

Nous recommandons d'étudier la possibilité d'aller plus loin en modifiant la règle de calcul des frais de contrôle de la façon qui suit.

Les montants relatifs aux frais de contrôle seraient prélevés :

- les primes collectées pour les contrats sans valeur de rachat

- les produits financiers générés par les encours gérés pour les contrats avec valeur de rachat

De cette façon, les primes de contrats avec valeurs de rachat seraient exonérées de prélèvements relatifs aux frais de contrôle.

Quel intérêt pour le consommateur ?

L'exonération des primes de contrats avec valeur de rachat des prélèvements pour frais de contrôle permet de réduire les frais à l'entrée de l'assurance vie et rendre celle-ci plus intéressante pour le consommateur.

Les taux à retenir pour le calcul des frais de contrôle peuvent être évalués de façon à avoir une équivalence quelque soit le type d'assiette de calcul ou la règle de prélèvement

Le cercle vertueux escompté est le suivant :

- la réduction des prélèvements sur les primes peut rendre l'assurance vie plus attrayante
- ce qui peut avoir pour conséquence de développer l'assurance vie et d'accroître l'assiette de calcul des frais de contrôle
- l'accroissement de l'assiette de calcul permet de réduire les prélèvements opérés par contrat pour les frais de contrôle et les autres frais des assureurs vie
- ainsi de suite

Une revue régulière du niveau de prélèvements pour frais de contrôle pourrait être réalisée pour enclancher le cercle vertueux évoqué ci-dessus.

A titre indicatif, même si comparaison n'est pas raison, en France, le taux de prélèvement pour frais de contrôle est de 0,021% des primes collectées, en Tunisie, ce taux est de 0,3%.

V. CONCLUSION

En résumé, les mesures préconisées dans cette contribution peuvent avoir un impact positif pour la qualité de service aux consommateurs et, en conséquence, pour le développement de l'assurance vie pour les raisons ci-après :

- une meilleure transparence peut créer une émulation entre assureurs vie aux bénéfices des consommateurs, du fait de la recherche de la meilleure qualité de service offerte aux assurés
- la réduction des prélèvements sur les primes devrait limiter les frais d'entrée dans l'assurance vie et rendre celle-ci plus intéressante pour les consommateurs et favoriser son développement



- l'élargissement des offres des assureurs vie à différentes assurances de personnes diversifie les produits disponibles pour les consommateurs et améliore la connaissance de tels produits

— ° —