

NOUVEAUX ENJEUX DE LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE A L'ERE DE L'INCLUSION FINANCIERE, DE LA DIGITALISATION ET DE LA BANCASSURANCE

Présenté par:

Issa ADAM – Brigade de contrôle de la CIMA

1

INTRODUCTION

INCLUSION FINANCIERE

BANCASSURANCE

DIGITALISATION

INTRODUCTION

- ▶ Le rôle social et économique de l'assurance n'est plus à démontrer. L'assurance, en ce qu'elle protège les biens et les personnes ainsi qu'elle promeut et protège les investissements, est un véritable vecteur de développement économique et social.
- ▶ Force est de constater que l'assurance contribue peu à la formation du PIB, dans les pays africains notamment subsahariens. Le taux de pénétration de l'assurance dans la zone CIMA ne dépasse guère 2%.

INTRODUCTION

- Aussi, grâce à l'inclusion financière via le développement de la bancassurance et de la digitalisation, est-il permis d'espérer à moyen terme un relèvement substantiel du niveau des souscriptions des produits d'assurance. En effet, ces outils permettent de proposer des produits d'assurance à des masses de populations longtemps restées en marge de l'assurance classique.
- Cependant, un accompagnement réglementaire s'avère nécessaire pour protéger les assurés face au développement de ces canaux alternatifs.

INCLUSION FINANCIERE

- ▶ L'inclusion financière définit la possibilité pour les individus et les entreprises d'accéder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit et assurance) proposés par des prestataires fiables et responsables.
- ▶ L'accès à des produits et services financiers facilite le quotidien et aide les ménages et les entreprises à anticiper le financement d'objectifs de long terme ou faire face à des imprévus. Un individu détenteur d'un compte courant sera plus enclin à recourir à d'autres services financiers, comme le crédit ou l'assurance, à créer une entreprise ou développer son activité, à investir dans l'éducation ou la santé, à gérer les risques et à surmonter les chocs financiers, soit autant de facteurs qui amélioreront globalement son niveau de vie.

INCLUSION FINANCIERE

- L'inclusion financière fait désormais partie des priorités des décideurs politiques, des organismes réglementaires et des organisations de développement du monde entier.
- Depuis 2010, plus de 55 pays ont pris des engagements en faveur de l'inclusion financière et plus de 30 ont déjà lancé une stratégie nationale à cet effet ou en sont à la phase de conception.
- Les recherches du Groupe de la Banque mondiale montrent que le rythme des réformes s'accélère et leur impact se renforce lorsqu'un pays se dote d'une stratégie nationale pour l'inclusion financière.

INCLUSION FINANCIERE

- ▶ Les pays les plus avancés en la matière ont mis en place un environnement réglementaire et politique porteur et ont favorisé la concurrence, laissant aux organismes bancaires et non bancaires la possibilité d'innover et de développer l'accès aux services financiers. Mais la création d'un tel espace d'innovation et de concurrence doit aller de pair avec l'adoption de mesures et de réglementations adaptées pour protéger les consommateurs et garantir une fourniture responsable de services financiers.

INCLUSION FINANCIERE

La technologie financière, ou « fintech », et en particulier la banalisation de la téléphonie mobile dans le monde, a facilité l'élargissement de l'accès aux services financiers pour des populations difficiles à atteindre et les entreprises, à moindre coût et pour un risque minimal :

- ▶ avec les identifiants numériques, il n'a jamais été aussi facile d'ouvrir un compte ;
- ▶ grâce aux paiements électroniques, le nombre de personnes possédant un compte courant est en pleine expansion ;
- ▶ la téléphonie mobile offre des solutions pratiques pour accéder aux services financiers, même dans les zones isolées ;
- ▶ la collecte accrue d'informations sur la clientèle permet aux fournisseurs de concevoir des produits financiers dématérialisés mieux adaptés aux personnes non bancarisées.

INCLUSION FINANCIERE

Tous les pays qui s'efforcent d'accélérer l'inclusion financière se heurtent à des obstacles similaires qui entravent leurs progrès. C'est le cas notamment pour :

- ▶ s'assurer que les populations difficiles à atteindre, comme les femmes et les ruraux pauvres, ont bien accès aux services financiers ;
- ▶ renforcer les connaissances du secteur financier chez les citoyens pour qu'ils soient à même de comprendre l'offre ;
- ▶ vérifier que chaque individu dispose de documents d'identification valables et d'un moyen bon marché et accessible pour les faire authentifier ;
- ▶ concevoir des produits financiers utiles et pertinents, adaptés aux besoins des consommateurs ;

INCLUSION FINANCIERE

- ▶ introduire de solides cadres de protection des consommateurs et adapter les autorités de réglementation et de supervision en exploitant notamment les nouvelles technologies (« regtech ») ;
- ▶ généraliser la possession d'une pièce d'identité, sésame précieux, mais encore insuffisamment répandu, pour ouvrir un compte en banque et accéder à des capitaux et des crédits.

INCLUSION FINANCIERE

- ▶ Dans l'optique d'améliorer l'accès aux services d'assurances par les populations à faible revenu des pays membres de la CIMA, le Conseil des Ministres en charge des Assurances a adopté en avril 2012 une nouvelle réglementation, le livre VII du code des assurances, relative aux opérations de microassurance.
- ▶ La microassurance est un mécanisme d'assurance caractérisé principalement par la faiblesse des primes et/ou des capitaux assurés, par la simplicité des couvertures, des formalités de souscription, de gestion des contrats, de déclaration de sinistres et d'indemnisation des victimes.
- ▶ La microassurance vise à protéger les personnes à faible revenu contre des risques spécifiques en contrepartie du paiement de primes ou de cotisations.

INCLUSION FINANCIERE

- ▶ La souscription d'un contrat de microassurance peut être effectuée par une personne morale, une entreprise ou une communauté pour le compte de ses employés, de ses clients ou de ses membres. Elle peut également être effectuée par une personne physique.
- ▶ Le réseau de distribution des opérations d'assurance a été étendu, par les dispositions de l'article 731 du code des assurances :

INCLUSION FINANCIERE

Article 731

Personnes habilitées pour la présentation des opérations de microassurance

Sont autorisées à présenter des opérations de microassurance auprès du public, à condition d'obtenir une carte professionnelle délivrée par le Ministre en charge des assurances, les personnes suivantes ou leurs mandataires :

- *les courtiers agréés ;*
- *les agents généraux ;*
- *les personnes physiques mandataires ;*
- *les banques ;*
- *les institutions de microfinance ;*

INCLUSION FINANCIERE

Article 731 du code CIMA

*Personnes habilitées pour la
présentation des opérations de
microassurance*

- *les mutuelles de santé ;*
- *les coopératives et groupements agricoles;*
- *les organisations non gouvernementales ;*
- *les agences de développement;*
- *les associations et tontines;*
- *les fonds funéraires;*
- *les syndicats;*
- ***les sociétés et les distributeurs de téléphonies mobiles ;***
- *les responsables sanitaires;*
- *les chaînes de distribution alimentaires;*
- *les sociétés à forts potentiels d'affiliation.*

INCLUSION FINANCIERE

Ainsi, la possibilité a été donnée aux promoteurs de créer une entreprise d'assurance spécialisée dans la microassurance sous la forme d'une société anonyme ou d'une société d'assurance mutuelle avec un capital social respectivement de 500 millions de FCFA et 300 millions de FCFA.

Les sociétés d'assurances classiques, quant à elles, peuvent étendre leur agrément aux branches de la microassurance, sans nouvel apport en capital.

INCLUSION FINANCIERE

- Depuis l'entrée en vigueur de la Microassurance en avril 2012, **une seule société microassurance, Vie** (Bénin) a été agréée (2015) dont le modèle d'affaires est basé sur les institutions de micro finance.
- Dix-sept (17) demandes d'extensions d'agrément en Microassurance ont été approuvées par la CRCA dont onze (11) en Non Vie et six (6) en Vie, dans sept (7) pays de la CIMA à savoir le Bénin, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, le Gabon, le Sénégal, le Mali et le Togo.
- Sur le plan de l'intermédiation, à la lumière des différents contrôles de la CIMA, les nouveaux canaux ne semblent pas être mis à contribution.
- Le réseau est essentiellement constitué des institutions de microfinance, avec un mode de fonctionnement similaire à la bancassurance.
- **Six ans après l'avènement de la microassurance dans la zone CIMA, force est de constater que l'évolution de cette branche est assez mitigée. Les émissions restent marginales par rapport à celles des branches classiques.**

BANCASSURANCE

BANCASSURANCE

CONSTATS DE LA SUPERVISION

- Dans un contexte de croissance significative des volumes de primes générées par la bancassurance, les contrôles sur place des sociétés d'assurance par la Brigade de contrôle de la CIMA ont permis de relever un certain nombre de pratiques par les assureurs et par les banques en tant qu'intermédiaires, contraires aux dispositions réglementaires et qui ont tendance à se généraliser dans l'espace CIMA.
- Ces dérives ont été portées à l'attention des Commissions Bancaires qui, au demeurant, ont fait des constats similaires à l'occasion des vérifications sur place effectuées dans les banques. Elles conduisent à un traitement non équitable des clients et assurés que les régulateurs ont la charge de protéger. Ces constats portent notamment sur **l'information insuffisante des clients**, et **des pratiques tarifaires abusives**.

BANCASSURANCE

CONSTATS DE LA SUPERVISION

Information du client

- ▶ La plupart des produits de bancassurance font l'objet de « vente forcée » et/ou d'une information insuffisante de la part des chargés de clientèle dans les banques. Ces derniers ne justifient généralement pas de la détention de la carte professionnelle, en violation des dispositions des articles 503 et 510 du code des assurances.
- ▶ Les sociétés impliquées (banques et assureurs) délivrent des publicités trompeuses sur la nature des produits ou le rendement des produits à caractère d'épargne ou capitalisation en communiquant des taux d'intérêts garantis non nets, en infraction à la circulaire n° 002/C/CIMA/CRCA/PDT/2014 du 26 juillet 2014.
- ▶ De nombreux documents commerciaux et publicitaires des banques ne font aucune mention de l'adresse de l'assureur. Cette pratique a l'inconvénient, d'une part de laisser croire au public que c'est la banque qui couvre le risque et, d'autre part, de priver les assurés de la possibilité de contacter directement l'assureur en cas de besoin.

BANCASSURANCE

CONSTATS DE LA SUPERVISION

Information du client

- Pour la majorité des cartes bancaires délivrées aux clients, les frais facturés comprennent la prime d'un contrat d'assurance. La communication des banques sur ces contrats d'assurance n'est pas transparente et souvent les agents des banques ne sont pas à même d'expliquer clairement les garanties commercialisées et leurs conditions de mise en œuvre. Au final, le client paie pour un produit d'assurance dont il ignore souvent l'existence et donc ne peut en tirer avantage.
- Pour les contrats d'assurance vie, aucun avis de situation du contrat n'est transmis aux assurés, en infraction à l'article 75 du code des assurances. Cette non-communication ajoutée à l'absence de contact direct entre l'assureur et les assurés (bancassurance) est en grande partie la cause de l'accumulation des sommes importantes de « capitaux échus à payer », conservées pendant longtemps par les assureurs.

BANCASSURANCE

CONSTATS DE LA SUPERVISION

Tarification et rémunération
des services rendus

- ▶ Dans une démarche de souscription de masse, les banques font un large usage des informations personnelles de leur clientèle. Mais, elles s'assurent rarement de requérir le consentement des assurés avant la mise en place des contrats et des prélèvements sur leurs comptes bancaires.
- ▶ Les rapports de contrôle relèvent également le paiement de commissions élevées aux banques, et le paiement d'une participation bénéficiaire dont les fondements techniques ou économiques ne sont pas justifiés. Certaines banques intègrent dans les primes prélevées sur les comptes des assurés des frais accessoires qui échappent à l'assureur, et dont il n'a parfois même pas connaissance.

BANCASSURANCE

CONSTATS DE LA SUPERVISION

Tarification et rémunération
des services rendus

- Au-delà des produits de bancassurance, plusieurs assureurs vie effectuent leurs encaissements par le canal des prélèvements automatiques sur support magnétique auprès des banques. Cette pratique qui consiste à échanger des informations sur supports magnétiques entre le banquier et l'assureur est assez répandue dans le marché. Elle engendre généralement de nombreux abus, notamment les frais de transaction élevés, l'absence d'accord formel de l'assuré, les doubles imputations, des omissions... Les assureurs sont généralement incapables de fournir des explications pertinentes sur les différentes conventions de prélèvement automatique signées avec les banques : date de mise en place, montants des frais de transactions, montants des pénalités... Des frais d'impayés sont même facturés aux assurés ou aux bénéficiaires au terme des contrats ou lors de leur rachat. Ces frais sont censés correspondre à des primes impayées au moment de l'estimation de la prestation. Certains assureurs réduisent les capitaux décès par application d'une règle proportionnelle de prime tenant compte des primes encore impayées alors qu'ils n'ont effectué aucune diligence pour rappeler aux assurés les difficultés rencontrées dans l'exécution des ordres de prélèvement automatiques donnés à la banque.

BANCASSURANCE

CONSTATS DE LA SUPERVISION

Risques juridiques du fait de l'absence de précision sur les responsabilités

- Face aux abus subis par les assurés, la banque et l'assureur se rejettent mutuellement la responsabilité. Au final, l'assuré est complètement perdu. Sa situation est d'autant plus inextricable que les différentes institutions sont parfois en conflit d'intérêt : la banque ayant des intérêts dans la compagnie d'assurance et vice-versa.

BANCASSURANCE

RENFORCEMENT DE LA SUPERVISION DES BANQUES ET ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS EN TANT QU'INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCES

- ▶ Le Secrétariat Général de la CIMA a engagé et poursuit les échanges avec les Commissions Bancaires en vue de pallier ces différents écueils qui ternissent l'image de l'assurance et compromettent les intérêts des assurés et bénéficiaires des contrats.
- ▶ Il est prévu qu'un guide de contrôle des activités d'intermédiaire d'assurance des banques soit partagé avec les Commissions Bancaires en vue d'obtenir leur avis de non objection sur la supervision effective des opérations d'intermédiation d'assurance effectuées par les banques et établissements financiers. Ce guide devra également être transmis aux Directions nationales des assurances pour observations.
- ▶ A la suite de cette phase, les contrôles effectifs pourront être mis en œuvre auprès de ces intermédiaires.

DIGITALISATION

DIGITALISATION

A l'issue des travaux des états généraux de l'assurance tenus en mars 2018, les participants ont conclu que :

- ▶ Le digital n'est pas une finalité mais un moyen qui s'impose au regard du profil des clients en rapport avec la vitesse de l'évolution technologique. La stratégie face aux mutations en cours doit aboutir à une synergie entre les deux canaux de distribution.
- ▶ Dans cette optique d'amélioration, l'émergence et la montée en puissance d'outils tels que le téléphone mobile et internet (en favorisant l'accès à des populations jusque-là inaccessibles), au lieu d'être perçues comme une menace, représentent une opportunité à capitaliser par les acteurs pour améliorer leurs prestations et le service rendu à la clientèle.
- ▶ Ainsi, il a été réaffirmé la nécessité notamment de finaliser le projet de règlement sur la distribution de l'assurance par voie digitale, en élargissant la consultation aux régulateurs des télécommunications, des banques, ainsi qu'aux acteurs du marché des assurances.

DIGITALISATION

- ▶ Si la numérisation peut potentiellement bénéficier aux consommateurs, elle crée des risques qui pourraient avoir une incidence sur les services apportés aux assurés, et ce faisant, aller à l'encontre des exigences de conduite des affaires.
- ▶ Dans la zone CIMA, les professionnels de l'assurance ainsi que l'organe de supervision et de régulation qu'est la CIMA s'interrogent sur la manière dont ces outils doivent être appréhendés, en particulier dans un contexte de faible pénétration de l'assurance, de faible connaissance des mécanismes financiers en général et de l'assurance traditionnelle en particulier.

DIGITALISATION

- ▶ Depuis quelques années, des initiatives sont prises tant du côté des acteurs du marché, grâce au développement de partenariats ou de plateformes pour la souscription de l'assurance via des téléphones mobile.
- ▶ Le marché enregistre également de nouveaux arrivants avec de modèles d'affaires innovants permettant de toucher des populations qui jusque-là n'ont jamais été au contact de l'assurance, ou ignorant complètement son mode de fonctionnement. Ces nouveaux intervenants s'appuient également sur la téléphonie mobile, dont le développement est jugé particulièrement rapide dans les pays en voie de développement, notamment en Afrique.

DIGITALISATION

- ▶ D'autres mutations, moins visibles sont en cours dans plusieurs compagnies d'assurance de la zone, visant plus d'efficacité au niveau de leur système d'information et de leur organisation interne etc.
- ▶ La démarche de la CIMA par rapport à ces changements s'inscrit de manière générale en droite ligne des recommandations et des conclusions des différents groupes de réflexion auxquels elle participe ou dont elle a été l'initiateur, sur le sujet, notamment au niveau de l'IAIS.
- ▶ La démarche de la CIMA consiste également à s'inspirer des bonnes pratiques déjà adoptées par d'autres organes de régulation ou de supervision en Afrique et dans le monde.

DIGITALISATION

- ▶ La conjugaison de ces différents éléments devraient aboutir à court et moyen terme à des propositions sur le plan réglementaire en lien avec les changements technologiques observés ou projetés et une évolution sensible des ressources opérationnelles du Secrétariat Général de la CIMA, tenant compte des spécificités et contraintes liées à notre environnement.
- ▶ Un projet de règlement sur l'assurance électronique est en gestation tenant compte des observations formulées par la FANAF et des réflexions en cours au niveau régional et international (IAIS, autres régulateurs, ...).
- ▶ Ce projet de règlement pourrait être présenté au prochain Conseil des Ministres des assurances en avril 2019.

CONCLUSION

- ▶ L'avènement du digital et des canaux alternatifs, crée l'espoir que le secteur des assurances des pays de la FANAF va connaître des lendemains meilleurs.
- ▶ Les assureurs et les intermédiaires souhaitent vivement l'aménagement réglementaire nécessaire pour, qu'à travers ces canaux leur chiffre d'affaires soit boosté.
- ▶ Si la réglementation peut évoluer dans le court terme, la question qui se pose est de savoir si les assureurs et les intermédiaires sont techniquement prêts à évoluer dans le nouvel environnement.
- ▶ En effet, beaucoup d'assureurs a fortiori les intermédiaires, sont insuffisamment ou mal informatisés.

CONCLUSION

- ▶ En tout état de cause, la mise en place d'un système informatique performant par les assureurs et les intermédiaires devrait constituer pour ces acteurs un préalable s'ils veulent tirer tout le bénéfice de ces nouveaux canaux.
- ▶ Il s'agit également d'un défi pour le régulateur.