



# Forum des marchés FANAF

Cotonou, les 8 et 9 novembre 2018

## PANEL 1

**Etat des lieux de la distribution de l'assurance  
dans l'espace FANAF : acteurs, pratiques de  
terrain, cadre réglementaire et régulation**



# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE dans l'espace FANAF

Mesdames, Messieurs, j'ai la charge de faire une communication sur l'état des lieux de la distribution de l'assurance dans la zone FANAF. Mon intervention se place sous l'angle du régulateur et se décline en six (6) points :

- Le Référencement des canaux de distribution
- Le poids du réseau de distribution dans le chiffre d'affaires des compagnies d'assurances ( Cas du Bénin)
- La quantité et la qualité des acteurs de la distribution



# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DANS L'ESPACE FANAF ( Suite 1 )

- Le point de la réglementation sur la distribution
- Quelques réflexions sur les pratiques de terrain
- Les approches de solution pour l'amélioration de la distribution pour une industrie des assurances plus forte



# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 2 )

## I. REFERENCEMENT DES DIVERS CANAUX

Les assureurs exploitent plusieurs réseaux de distribution sur lesquels il convient de revenir très rapidement. Il s'agit :

- des réseaux classiques exclusifs notamment les bureaux directs ;
- des intermédiaires de manière générale ( Agents généraux, Courtiers, apporteurs d'affaires personnes physiques ou commerciaux).

Dans le cadre de cette communication, nous analyserons le poids de chaque acteur classique et ferons des focus sur les nouveaux arrivants dans la distribution notamment les banques, les micro finances, la poste pour ne citer que ceux là.



# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 3)

L'ensemble de ces acteurs contribuent de manière importante au chiffre d'affaires des compagnies d'assurance. Cette contribution prend des proportions différentes suivant les marchés.

## II. POIDS DE LA DISTRIBUTION DANS LE CHIFFRE D'AFFAIRES DES COMPAGNIES

Sur certains marchés comme la **Côte d'Ivoire**, la distribution tient une place très importante environ **70%** du chiffre d'affaires (détenu essentiellement par le courtage d'assurance). Cette proportion est de **28%** environ pour le courtage au 31/12/2016 sur le marché béninois. Bien que nous n'ayons pas des statistiques consolidées, nous pouvons faire une projection raisonnable et dire qu'en moyenne en **zone CIMA**, le réseau de distribution contribue au moins pour **60%** des émissions avec une **borne supérieure** qui peut atteindre **80%** sur certains marchés. **Ce poids relativement important de la distribution dans le chiffre d'affaires des sociétés d'assurances ne s'apprécie pas de la même manière selon que nous regardons la branche Vie et celle non Vie.** En Assurance non vie, les courtiers, les agents généraux et les bureaux directs réalisent l'essentiel des émissions des sociétés. La bancassurance n'en détient qu'une infime partie. En effet la bancassurance en IARD est encore très embryonnaire.



# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 4)

En assurance Vie par contre, il est utile de noter que la distribution par le réseau bancaire est largement en avance sur celle par le courtage et les agences générales. Cette situation s'explique largement par les partenariats liés entre les banques et les assureurs pour commercialiser plusieurs produits en inclusion avec les divers produits de la banque. Pour illustrer nos propos, sur le marché belge par exemple selon une étude réalisée par **Assurinfo**, numéro 3, Bulletin hebdomadaire du 25 janvier 2018, la distribution représentait au cours des dix dernières années en moyenne **50%** des émissions des assureurs avec la décomposition suivante:

- ❖ **48,5%** pour le courtage classique et les méga brokers,
- ❖ **22%** pour la bancassurance,
- ❖ **29,5%** pour l'assurance directe et le réseau exclusif.



# DISTRIBUTION D'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 5)

En Europe, notamment dans certains pays tels que la France, l'Italie, le Royaume Uni et l'Allemagne, la distribution est dominée:

- ❖ en assurance **non vie**, par le courtage et les agences générales, **plus de 60%** des émissions des compagnies;
- ❖ en **vie** par contre, **plus de 60%** des émissions proviennent de la **bancassurance**. Mais cette tendance peut varier d'un pays à un autre.



# DISTRIBUTION D'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 6)

## III. Sur la quantité et la qualité

Sur les marchés de la FANAF, on peut sans risque de se tromper dire que se pose moins le problème de la **quantité que de la qualité**. Nous n'avons pas de statistiques agrégées mais le nombre d'intermédiaires ou de bureaux directs de souscription des compagnies est relativement important. Au Bénin par exemple, on dénombre **28** Courtiers, **191** Agents généraux et **une trentaine** de Bureaux directs ou d'espaces conseils dédiés à la commercialisation des produits d'assurances.

En terme de qualité, on a certainement plus de soucis car à part le courtier d'assurance qui est soumis aux formalités de l'agrément qu'il reçoit de la Direction des Assurances qui procède à une étude de dossier conformément aux conditions bien précises édictées par le code, trop d'acteurs de la distribution ne sont malheureusement pas outillés pour faire le travail. Cette situation engendre beaucoup de désagréments aux populations déjà en manque de confiance à l'égard des assureurs notamment par le déficit de clarté voire de précisions sur les informations qui sont transmises aux populations in fine.





# DISTRIBUTION D'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 7)

## III. Sur la quantité et la qualité ( Suite)

Les sociétés d'assurances tout comme les courtiers doivent travailler à une **meilleure formation de leurs collaborateurs** dédiés à la distribution car sans un personnel qualifié à tous les niveaux on ne peut réussir le pari de l'inversion de la tendance actuelle qui est celui de l'amélioration du **taux de pénétration** de l'assurance dans notre espace. **Cet aspect lié à la formation est très important car ce n'est que des agents bien formés qui peuvent non seulement délivrer de bons messages aux futurs prospects mais également contribuer à dissiper les nombreuses récriminations de ces derniers à l'endroit des assureurs. L'autre aspect qu'on peut rattacher à la qualité est la couverture géographique.** Il est important en effet que le réseau de distribution puisse couvrir une large partie de nos pays afin de garantir un accès équitable des produits d'assurances à toutes les populations. L'on observe en effet trop souvent des réseaux de distribution confinés dans les capitales ou dans quelques villes spécifiques privant ainsi une grande partie de la population d'informations sur les produits et leurs opportunités.



# DISTRIBUTION D'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 8)

## **IV- Le point de la réglementation sur la distribution.**

Il s'agit principalement d'une législation communautaire spécifique : le code des assurances des Etats membres de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) en son livre V. Mais il faut préciser que le livre VII du même code en son titre 4 énumère les personnes habilitées pour la présentation des opérations de micro assurance et les conditions d'exercice.



# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 9)

## V- QUELQUES REFLEXIONS SUR LES PRATIQUES DE TERRAIN

En terme de distribution, il y a lieu de constater que les sociétés d'assurances n'ont pas fait preuve d'innovations particulières au cours des dernières années et se sont contentés des **canaux classiques de distribution notamment le réseau des bureaux directs, du courtage, des agences générales** et dans une moindre mesure des apporteurs d'affaires.

Une intensification de la relation avec les courtiers et les agents généraux ne génère que des commissions contrairement aux bureaux directs qui pour certaines sociétés mal organisées génèrent plus de charges de gestion.

Certaines sociétés utilisent de plus en plus les nouveaux canaux de distribution notamment la banque en assurance vie, la poste ( le cas de NSIA Assurance au Bénin) et certaines sociétés de téléphonie mobile pour le volet paiement des primes d'assurance.



# DISTRIBUTION D'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 10)

## V- QUELQUES REFLEXIONS SUR LES PRATIQUES DE TERRAIN (Suite )

La commercialisation des produits d'assurance via le net est encore très embryonnaire dans notre zone car les sociétés d'assurances n'ont pas encore totalement maîtrisé cette technologie qui comporte plusieurs aspects auxquels elles devraient veiller avant de se lancer. **L'un des défis à relever en ce qui concerne ce canal de distribution est la qualité du débit internet.**

**En la matière, certains marchés sont en avance, c'est le cas de la Côte d'Ivoire où suivant nos recherches, un courtier d'assurance ( Baloon) propose, en partenariat avec un assureur local, de commercialiser les contrats d'assurance via le net.** Si sur le plan des techniques de vente et de l'innovation, la distribution exploite les canaux classiques de commercialisation qu'il reste à parfaire, il convient de souligner qu'il y a beaucoup de dysfonctionnements notamment en ce qui concerne le respect des engagements et de la gestion au quotidien du réseau de distribution.



# DISTRIBUTION D'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 11)

## V.1. Mauvaises pratiques

- ❖ Difficultés liées à des agents qui exploitent les opérations d'assurances sans en avoir l'autorisation ( sans agrément de courtage encore moins muni d'un mandat d'agent général)
- ❖ Cas des membres du réseau de distribution qui ne reversent pas les productions aux compagnies d'assurances ou reversent des contrats trafiqués de sorte qu'en cas de sinistre la compagnie ne dispose pas d'éléments concordants pour honorer ses engagements
- ❖ Cas des sociétés d'assurances qui ne paient pas les commissions aux courtiers ou au agents généraux dans les délais prescrits par l'article 530 du code CIMA
- ❖ Cas des agents généraux qui travaillent pour plusieurs sociétés d'assurances à la fois
- ❖ Il y a l'éternel sous tarification au niveau des sociétés d'assurance amplifiée par la multiplication des acteurs du réseau de distribution
- ❖ La nomination par les compagnies comme agent général d'individus n'ayant pas les qualifications requises et n'ayant reçu aucune formation en assurance
- ❖ Sur le volet bancassurance, la pression des banquiers et autres micro finances pour faire baisser les taux de prime.



# DISTRIBUTION D'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 12)

## V.1. MAUVAISES PRATIQUES (Suite)

- ❖ La technique de vente dans la majorité des cas du réseau de distribution basée sur la baisse des coûts plutôt qu'une approche de couverture réelle des prospects,
- ❖ Manque total de suivi des activités du réseau de distribution par les compagnies, ( Non application du tarif, non transmission des contrats, non reversement des primes, etc.)
- ❖ La déclaration à l'assureur des contrats uniquement sinistrés ou déjà sinistrés ceci en complicité avec les agents des sociétés d'assurances,
- ❖ Enfin, la non application des dispositions de l'article 13 du code CIMA

## V.2 CONSEQUENCES DE TOUS CES DYSFONCTIONNEMENTS

Ces dysfonctionnements évoqués ci-dessus et dont la liste n'est pas exhaustive sont à la base non seulement de l'asymétrie d'informations entre les assureurs et les assurés mais aussi et surtout générateurs de beaucoup de difficultés quant à l'exécution des engagements des assureurs.



# DISTRIBUTION D'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite 13)

Au nombre de ses difficultés, on peut citer :

- La méconnaissance des produits d'assurances ( Objet et modalités de saisine de l'assureur en cas de sinistre) par les populations,
- **L'impossibilité pour l'assuré d'obtenir son indemnisation en cas de sinistre du fait d'une couverture inadéquate,**
- **L'impossibilité pour l'assureur de régler un sinistre du fait que le contrat ne figure pas dans sa base de production,**
- La baisse drastique des primes induites par la pression du réseau de distribution ( chacun voulant toujours revoir la prime à la baisse pour son client) prive l'assureur du volume de prime nécessaire pour honorer à terme ses engagements. Il n'est pas rare en effet que la prime d'un contrat d'assurance ait été divisée par deux en quelques années alors même que la sinistralité du contrat recommandait le contraire.

Toutes ces pratiques ne font que ternir l'image de l'assureur déjà bien entachée auprès des assurés ou futurs prospects.

# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE dans l'espace FANAF (Suite 14)

## VI. NOS PRECONISATIONS

Ces préconisations se feront à l'endroit de trois acteurs:

- **assureurs;**
- **régulateur;**
- **acteurs de la fonction distribution.**

Aux assureurs,

- Prendre conscience de l'importance du réseau de distribution dans leur stratégie de vente et de la nécessité de leur assurer une bonne formation au départ et les suivre tout au long de la collaboration,
- Investir dans le contrôle des activités du réseau de distribution et se donner les moyens d'exclure du réseau les membres qui ne respectent pas les prescriptions,
- Payer à bonne date les commissions du réseau de distribution pour éviter que ces derniers ne soient tentés comme beaucoup actuellement de puiser dans les primes des assurés avec toutes les conséquences évoquées supra,
- Travailler à innover notamment en explorant les nouveaux canaux de distribution notamment via les prescripteurs d'assurance, le mobile et le digital qui d'une manière ou d'une autre s'invitent dans le débat,





# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE dans l'espace FANAF (Suite 15)

## NOS PRECONISATIONS ( Suite)

Au régulateur

- ❑ Veiller à ce que tous les actes pris par la commission en ce qui concerne le réseau de distribution soient appliqués,
  - ❑ Veiller à l'agrément des courtiers en respectant les prescriptions contenues dans le code et travailler à apurer la liste des courtiers agréés notamment en y extirpant ceux qui sont frappés par les critères de caducité d'agrément,
  - ❑ Se donner les moyens de contrôler les activités du réseau de distribution en enjoignant aux compagnies d'assurance des mesures coercitives lorsque les contrôles révèlent des dysfonctionnements,
  - ❑ Veiller à ce que les sociétés d'assurances paient à bonne date les commissions au réseau de distribution,
- Créer un cadre global de concertation entre les assureurs, le réseau de distribution afin d'anticiper sur les problématiques du secteur et ainsi anticiper sur les solutions dans l'optique d'une industrie des assurances plus forte avec des acteurs bien formés et qui exercent leurs activités dans le respect des textes en vigueur en ayant à l'esprit la jouissance par l'assuré du contrat librement souscrit.



# DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE dans l'espace FANAF ( Suite et Fin)

## NOS PRECONISATIONS ( Suite et fin)

Aux acteurs de la distribution

- Prendre conscience de leur rôle dans la vulgarisation des produits d'assurances,
- Se conformer aux règles de fonctionnement édictées par le législateur, les sociétés d'assurances,
- Avoir à l'esprit la nécessité de contribuer par leur fonctionnement au quotidien au développement d'une industrie des assurances qui a besoin de rassurer, d'innover pour emporter l'adhésion de plus de prospects

**Je vous remercie pour votre attention.**

