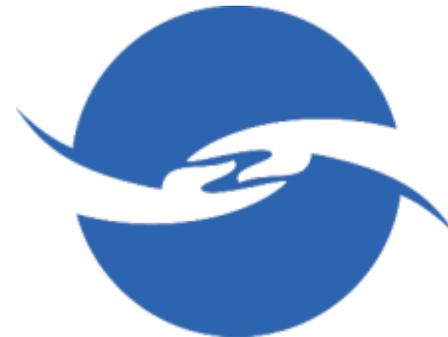




## 42ÈME CONFERENCE DE LA FANAF

IDENTIFIER LE CLIENT: LE TOUCHER ET LE SATISFAIRE



**BIMA**  
PROTECTING THE FUTURE OF EVERY FAMILY

# L'ASSURANCE AU SERVICE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS À RISQUE DANS LES PAYS ÉMERGENTS



93% DE LA POPULATION VIT AVEC  
<10 USD PAR JOUR

ENV. 90% DANS LE SECTEUR  
INFORMEL, SANS PROTECTION

LES FAMILLES ÉVOLUENT DANS UN  
ENVIRONNEMENT MULTI-RISQUES

PEU D'ACCÈS À DES PRODUITS  
FINANCIERS ADAPTÉS: IMPOSSIBILITÉ  
DE FAIRE FACE



## **BARRIÈRES POUR IDENTIFIER ET ATTEINDRE LES CLIENTS** **QUE LES ASSUREURS TRADITIONNELS N'ARRIVAIENT PAS À SURMONTER**

CRÉER UN PRODUIT DÉDIÉ ACCESSIBLE

ÉDUCATION FINANCIÈRE ET SENSIBILISATION

PARCOURS CLIENT ADAPTÉ

Les produits traditionnels n'étaient pas adaptés et les modèles de microassurance n'arrivaient pas à trouver leur modèle économique



## **BARRIÈRES POUR METTRE À ÉCHELLE** **QUE LES PRESTATAIRES DE MICROASSURANCE N'ARRIVAIENT PAS À SURMONTER**

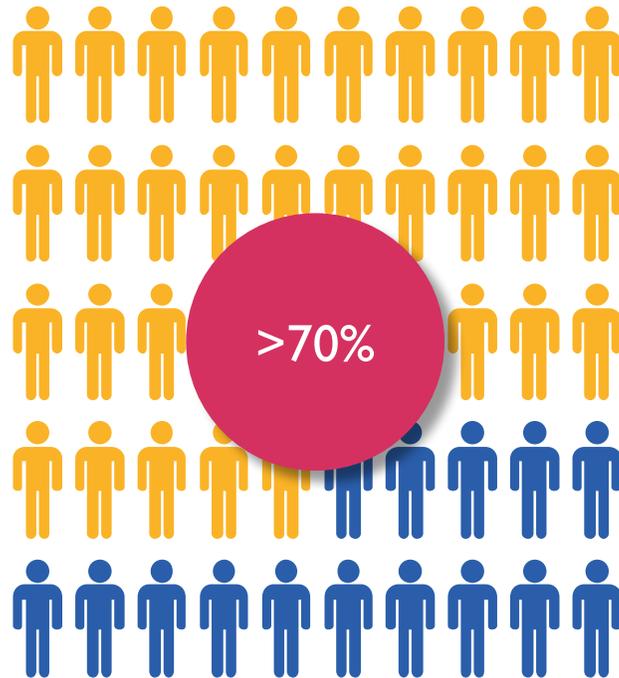
PAS DE MODÈLE DE DISTRIBUTION ADAPTÉ ET ÉCONOMIQUEMENT VIABLE

INCAPACITÉ À TROUVER LE MODÈLE DE COLLECTE DES PRIMES ADÉQUAT

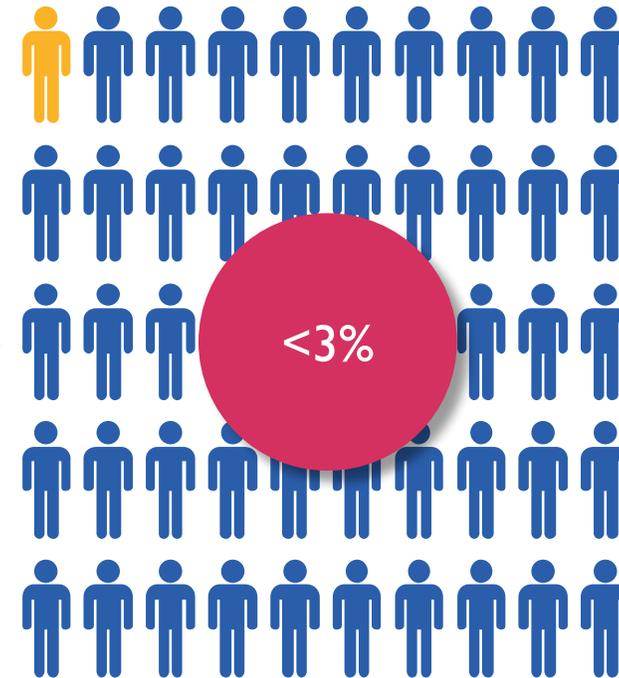
# LA COMBINAISON DE L'ASSURANCE ET DE LA TECHNOLOGIE MOBILE EST UNE OPPORTUNITÉ UNIQUE POUR ATTEINDRE CETTE POPULATION



## PÉNÉTRATION DE LA TECHNOLOGIE MOBILE



## PÉNÉTRATION DE L'ASSURANCE



>4 milliards de personnes non assurées: un marché unique de par sa taille et de par l'impact que l'assurance aura sur la vie de ces familles

# BIMA CHALLENGE LE STATU QUO POUR TRANSFORMER L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS LES PAYS ÉMERGENTS GRÂCE À LA PUISSANCE DU MOBILE



## PARTENAIRES

Digicel

axiata

VimpelCom

tigo

Telefonica



26M de clients souscrits



575,000 nouveaux clients par mois



14 marchés (Afrique, Asie, Amérique Latine)



75% des clients accédant à l'assurance pour la 1ère fois

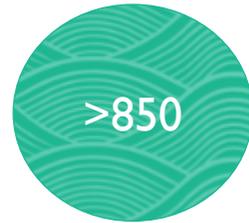
# CHIFFRES CLÉS EN AFRIQUE: 9M DE CLIENTS SOUSCRITS



D'ASSURÉS



SINISTRES PAYÉS



AGENTS



SENEGAL  
2012



GHANA  
2010



TANZANIA  
2011

## GHANA: 25,000 SINISTRES PAYÉS



Neeni Brown, 57  
Textile seller from Agbogblochie

"When I was hospitalized, I got indebted and didn't know how I was going to pay all my creditors. I called 550 and filed for a claim. I just couldn't believe it when I received a message saying my Tigo Cash wallet was credited."

PRUDENTIAL BIMA tigo Live it. Love it.



### PARTENAIRES



MNO



BANQUES



SOLAIRE



AGA KHAN FOUNDATION



DÉVELOPPEMENT



### PRODUITS



ASSURANCE



SERVICES DE SANTÉ



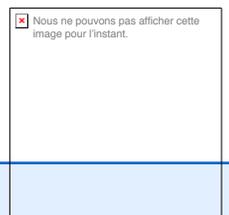
# BIMA S'APPUIE SUR UN MODÈLE À SUCCÈS ET SUR DES VALEURS CLAIRES



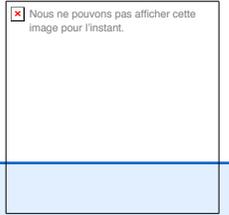
**Partenariat** avec des opérateurs téléphoniques pour mettre à l'échelle et s'appuyer sur l'innovation.



Une **plateforme technologique**, de nombreuses fois récompensée, qui permet une mise à l'échelle et une flexibilité pour assurer la meilleure Expérience Client.



Une force de vente propre avec des **collaborateurs** soucieux d'éduquer le client et de le sensibiliser à l'assurance.



Des **produits** centrés sur le client et ses besoins, faciles à comprendre et utilisant le mobile pour faciliter l'Expérience Client.

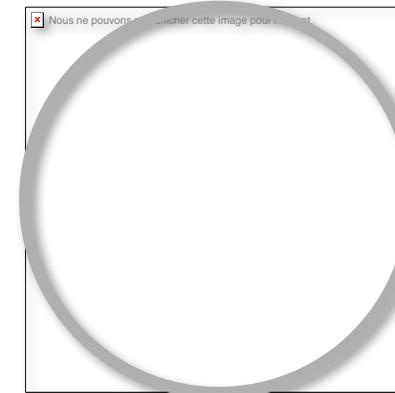
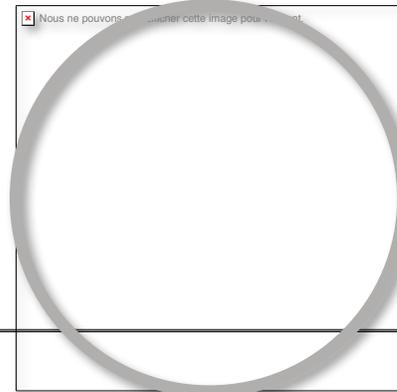
## Notre Boussole

	SIMPLE
	ACCESSIBLE
	FIABLE
	BIENVEILLANT



## Souscription et Paiement

**Produit et Education  
du Client**



**L'Expérience Client au  
cœur de la chaîne de  
valeur**



## 01. SEGMENTATION

Nous ne pouvons pas afficher cette image pour l'instant.

### QUI SONT NOS CLIENTS?

Nous ne pouvons pas afficher cette image pour l'instant.

### COMMENT UTILISE-T-ON LA TECHNOLOGIE POUR LES IDENTIFIER ET LES ATTEINDRE?

DES ÉTUDES AU PLUS PRÈS DES CLIENTS

DES PRODUITS DÉFINIS EN FONCTION DE LEURS BESOINS

LE PARTENARIAT AVEC L'OPÉRATEUR MOBILE PERMET UNE COMPRÉHENSION FINE DE LA BASE CLIENTS

DES ALGORITHMES POUR DÉFINIR LES GROUPES DE CLIENTS

UN SUIVI CONTINU DES COMPORTEMENTS

UN PRODUIT ET DES SERVICES QUI ÉVOLUENT PERPÉTUELLEMENT



## 02. RELATION DIRECTE

### CANAUX DE DISTRIBUTION

#### CENTRE D'APPELS

✖ Nous ne pouvons pas afficher cette image pour l'instant.

- BIMA gère ses propres centres d'appels
- Focus sur la formation des agents
- Importance de l'éducation des clients
- Des solutions IT dédiées pour identifier et atteindre les bons clients avec les bons produits

#### PRÉSENCE EN AGENCE

✖ Nous ne pouvons pas afficher cette image pour l'instant.

- Présence d'agents BIMA dans les agences de nos partenaires
- Des actions de communication conjointe

#### TERRAIN

✖ Nous ne pouvons pas afficher cette image pour l'instant.

- Une force de vente de terrain



## 03. SOUSCRIPTION ET COLLECTE DES PRIMES



Souscription

Confirmation

Paiement

Information de  
couverture

Gestion des  
sinistres

Nous ne pouvons pas afficher cette image pour l'instant.

### SOUSCRIPTION DIGITALE

- Nos agents enregistrent les informations du client dans notre plateforme
- Aucun document physique demandé à l'inscription

### SIGNATURE DIGITALE

- Le client confirme son inscription via un code USSD
- Il reçoit un SMS pour lui confirmer son inscription au produit
- Les termes et conditions du produit disponibles sur USSD

### COLLECTE DES PRIMES

- Collecte des primes par microbilling sur airtime ou sur Mobile Money
- Notre plateforme gère plus de 27M micropaiements par jour
- Le client est notifié par SMS des déductions

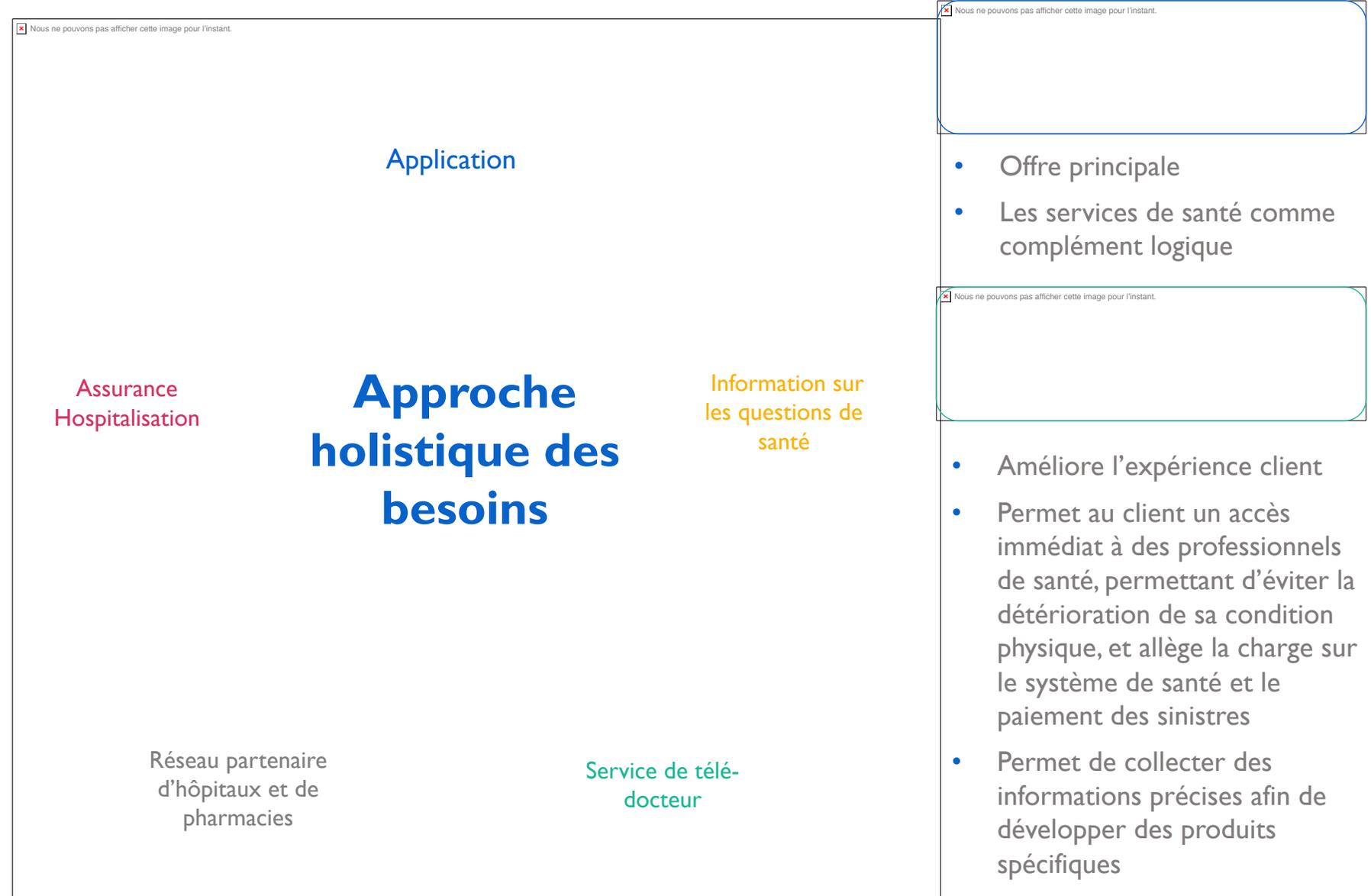
### GESTION DIRECTE DU CLIENT

- SMS en début de mois pour lui rappeler son niveau de couverture
- Peut se désinscrire à n'importe quel moment par SMS/USSD ou en appelant le Centre d'Appels



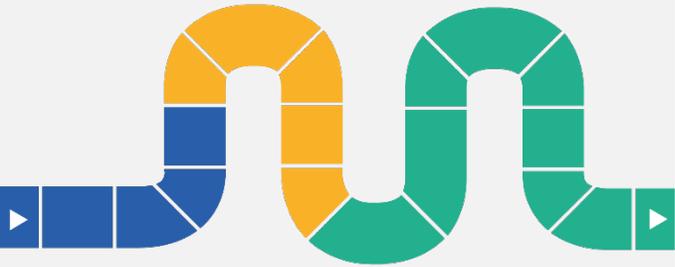


## 05. ENGAGEMENT CONTINU





## 06. GESTION SIMPLIFIÉE DES SINISTRES



### SERVICE CLIENT DISPONIBLE EN LANGUE LOCALE

Notre service Client développe une approche proactive pour aider les clients à constituer le dossier de sinistre



### UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

Toutes les demandes sont enregistrées et le client peut y avoir accès immédiatement



### ANALYSE DES FRAUDES

BIMA est flexible dans le traitement des sinistres mais a développé des procédures strictes pour identifier les fraudes



### EXPÉRIENCE 100% DIGITALE PERMET UN RÈGLEMENT RAPIDE DES SINISTRES

Engagement à payer sous 3 jours une fois les documents reçus



Cher cette image pour l'instant.



✖ Nous ne pouvons pas afficher cette image pour l'instant.



MERCI



**BIMA**  
PROTECTING THE FUTURE OF EVERY FAMILY