



# ÉTATS GÉNÉRAUX DE L'ASSURANCE

DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE FACE AUX MUTATIONS EN COURS



**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**

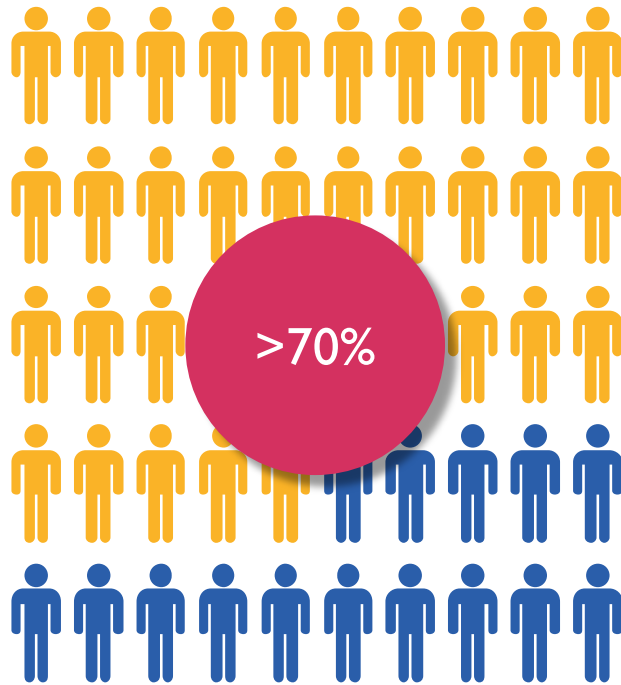
PAS DE MODÈLE DE DISTRIBUTION ADAPTÉ ET ÉCONOMIQUEMENT VIABLE

INCAPACITÉ À TROUVER LE MODÈLE DE COLLECTE DES PRIMES ADÉQUAT

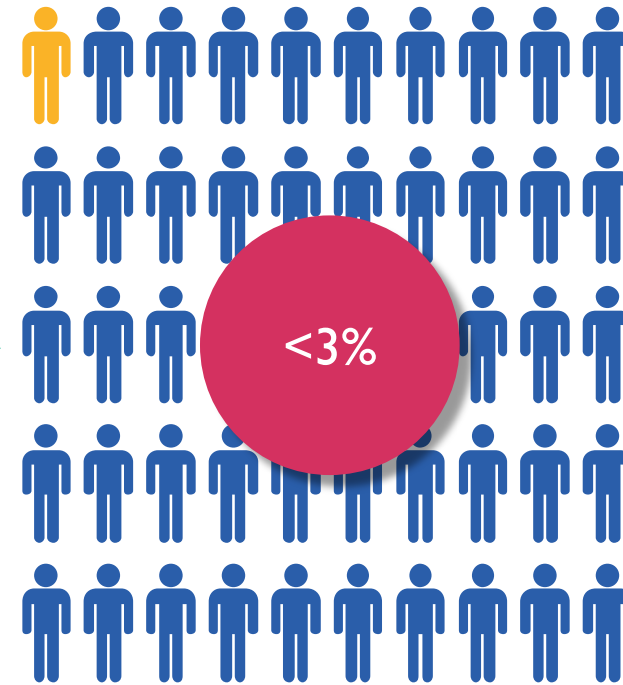
# LA COMBINAISON DE L'ASSURANCE ET DE LA TECHNOLOGIE MOBILE EST UNE OPPORTUNITÉ UNIQUE POUR ATTEINDRE CETTE POPULATION



## 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

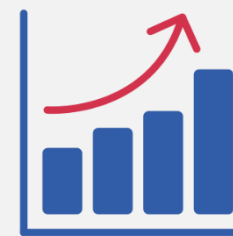
# BIMA CHALLENGE LE STATU QUO POUR TRANSFORMER L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS LES PAYS ÉMERGENTS GRÂCE À LA PUISSANCE DU MOBILE



## PARTENAIRES



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

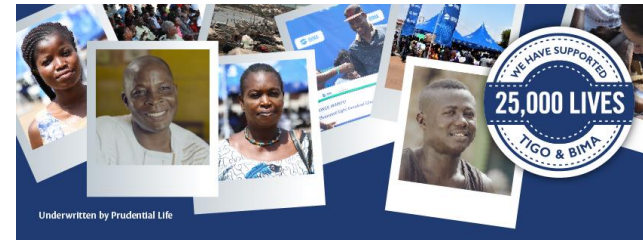


GHANA  
2010



TANZANIA  
2011

## GHANA: 25,000 SINISTRES PAYÉS



Nevri 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

# UN OBJECTIF: RÉPONDRE AUX BESOINS DES FAMILLES ET ASSURER LA MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT



## Souscription et Paiement

### Produit et Education du Client



01.  
SEGMENTATION

02.  
RELATION  
DIRECTE

03.  
SOUSCRIPTION  
ET COLLECTE  
DES PRIMES  
ADAPTÉES

04.  
CONTRÔLE DE  
LA QUALITÉ DES  
VENTES

05.  
ENGAGEMENT  
CONTINU



06.  
GESTION  
SIMPLIFIÉE DES  
SINISTRES

L'Expérience Client au cœur de la chaîne de valeur



## 02. RELATION DIRECTE



### CANAUX DE DISTRIBUTION

#### CENTRE D'APPELS



- 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



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

#### TERRAIN

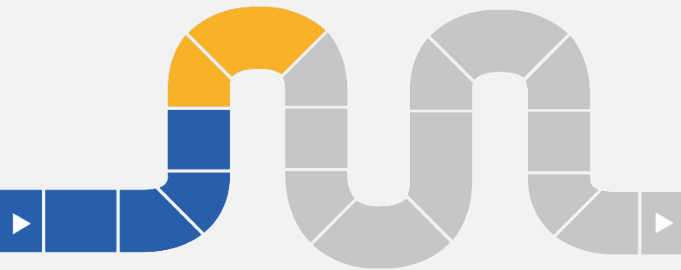


- Une force de vente de terrain





## 03. SOUSCRIPTION ET COLLECTE DES PRIMES



Souscription



Confirmation



Paiement

Information de couverture



Gestion des sinistres

### 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



## 04. CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES VENTES



### NOTRE PRIORITÉ – LA SATISFACTION DU CLIENT

BIMA a mis en place un contrôle rigoureux de ses ventes

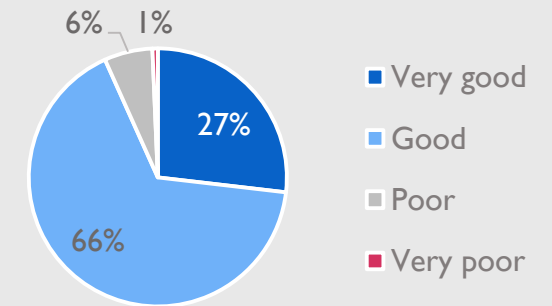
- 40% des clients souscrits sont contactés par notre équipe Qualité post-enregistrement
- La compréhension du produit est évaluée
- La note Qualité permet d'évaluer les agents et d'organiser les formations adéquates

BIMA conduit régulièrement des études Clients à grande échelle

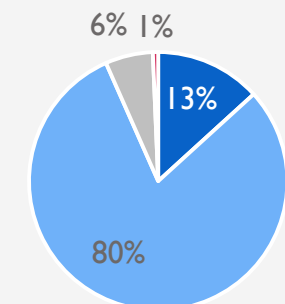
- Les résultats nourrissent en continu notre réflexion vers l'amélioration des produits et l'introduction d'innovations pour améliorer le parcours client

### L'EXEMPLE DE NOS MARCHÉS AFRICAINS

Comment s'est déroulé votre enregistrement au produit BIMA?



Comment qualifieriez-vous votre relation avec BIMA?





## 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



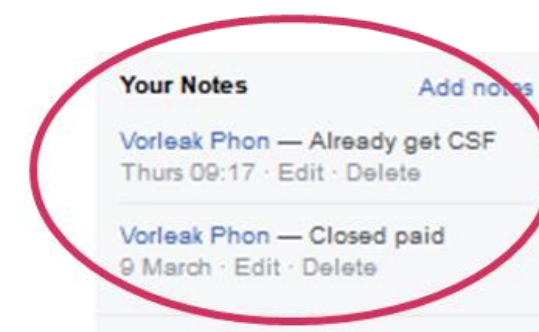
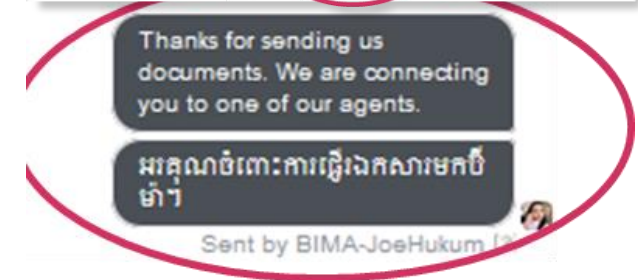
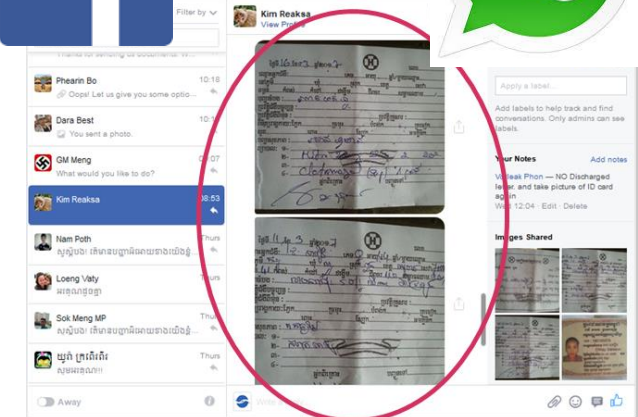
### ANALYSE DES FRAUDES

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



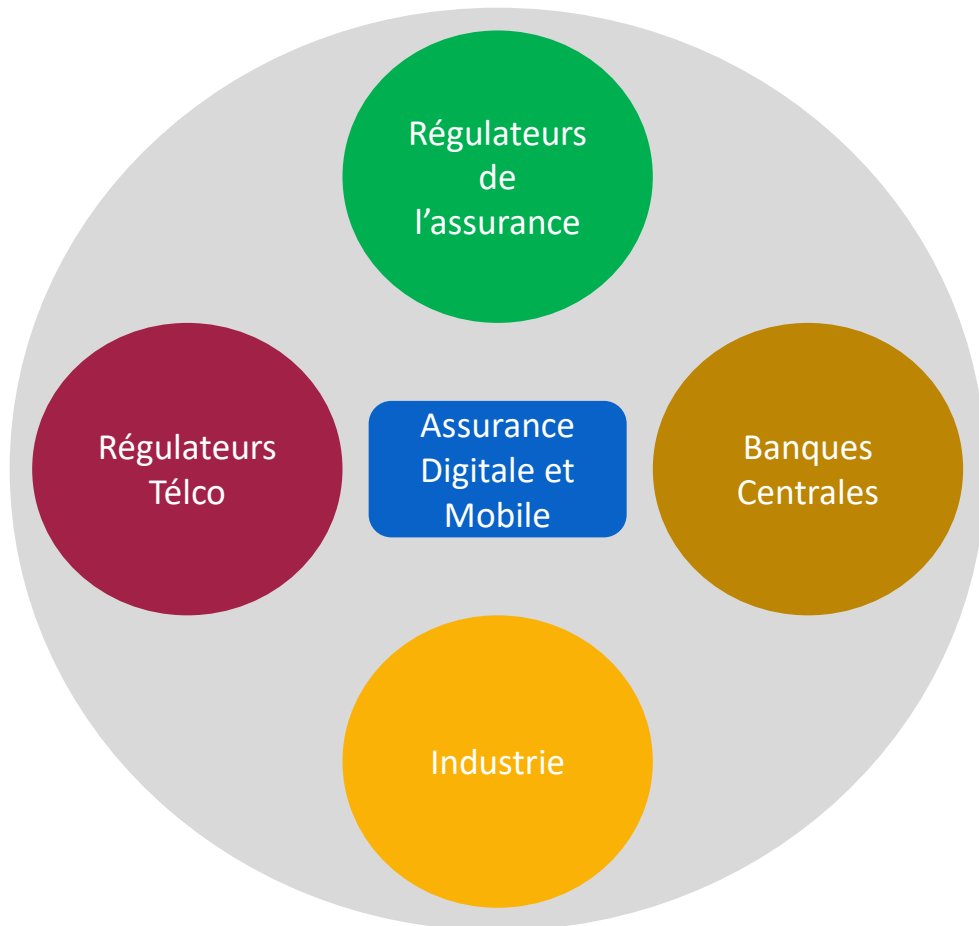
### EXPÉRIENCE 100% DIGITALE PERMET UN RÈGLEMENT RAPIDE DES SINISTRES

Engagement à payer sous 3 jours une fois les documents reçus





## PARTIES PRENANTES DE L'INCLUSION FINANCIÈRE



## PRIORITÉS



### Faire grandir l'offre et booster la demande

- Inciter les acteurs (nouveaux comme anciens) à servir toute la population
- Adopter une approche régionale
- Investir dans l'éducation du marché

### Comprendre, adapter et innover

- Comprendre les habitudes des clients
- Sortir des schémas traditionnels
- Adapter la réglementation en conséquence





MERCI



**BIMA**  
PROTECTING THE FUTURE OF EVERY FAMILY