



# Projet CIMA

## Assemblée Générale de la FANAF

### Communication sur les études



20 février 2023



|   |  |       |
|---|--|-------|
| 0 | CONTEXTE ET CHIFFRES CLÉS DU MARCHÉ                              | P. 3  |
| 1 | MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DES ÉTUDES                           | P. 9  |
| 2 | ÉTUDE SUR LES FINTECH, ASSURTECH, REGTECH ET ASSURANCE INCLUSIVE | P. 11 |
| 3 | ÉTUDE SUR LA MICRO-ASSURANCE                                     | P. 23 |
| 4 | ÉTUDE SUR LES ASSURANCES OBLIGATOIRES                            | P.33  |
| 5 | ÉTUDE SUR LA CONSTRUCTION D'UN INDICE DE CONFIANCE               | P. 43 |
| 6 | ANNEXES  | P. 54 |

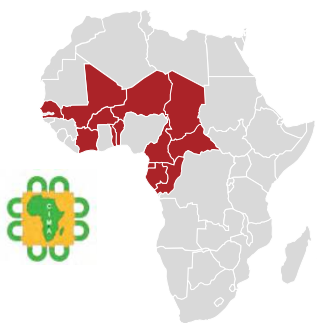


0

# CONTEXTE ET CHIFFRES CLÉS DU MARCHÉ



## CONTEXTE ET OBJECTIFS (1/3)



**Population : 191,5 millions d'habitants**

**Sociétés d'assurance : 187**

**Taux de pénétration : 0,91%**

**Primes émises : FCFA 1 488 milliards**

**TCAM 10-21 : 7,2%**

**Densité des primes d'assurances : \$13,1 par habitant (en retrait par rapport à 2018 avec \$ 15,88 par habitant)**

### CONTEXTE DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

#### Aperçu du marché

- En 2021, le marché africain des assurances (\$74,19 milliards) ne représente que 1,08% du marché mondial (\$6 284 milliards) alors que la population africaine compte pour environ 18% de la population mondiale
- Le marché CIMA **représente uniquement 3%** du marché africain
- Au cours des dix dernières années, le marché des assurances de la zone CIMA a réalisé un taux de croissance annuel moyen de 8%. Au-delà du taux de croissance à long terme, le secteur reste en deçà de son potentiel. En effet, le taux de pénétration de l'assurance dans la zone est de 0,91% en 2021 vs 0,95% en 2018

### ENJEUX DU SECTEUR

#### Du côté de l'offre

- Marché fragmenté entraînant une inefficience des entreprises
- Les défaillances et mauvaises pratiques des assureurs, notamment le non règlement des sinistres suscitent une méfiance du côté de la demande
- Les assureurs doivent s'adapter à l'évolution des comportements des consommateurs liée à l'essor du digital et se transformer pour faire évoluer leurs canaux de distribution des produits d'assurance, notamment en utilisant les « FinTech » et les opportunités offertes par le mobile et améliorer la performance de leurs systèmes d'information

#### Du côté de la demande

- Les populations ne sont pas familiarisées avec les produits d'assurance et leur intérêt
- La majorité des populations travaille dans le secteur informel
- Les comportements et les pratiques de non assurance

## CONTEXTE ET OBJECTIFS (2/3)

- La CIMA a lancé un programme de réformes depuis plusieurs années qui repose sur 5 axes principaux

### 1 CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Mise en place d'un cadre réglementaire qui protège les assurés, souscripteurs et bénéficiaires de contrats d'assurances (réformes de l'assurance vie, réformes de l'indemnisation des préjudices corporels subis par les victimes des accidents de la circulation...)

### 2 GOUVERNANCE DU SECTEUR

- Introduction de règles communes d'éthique et de bonne gouvernance, de règles de contrôle et d'exigence minimale de capital pour renforcer la solvabilité et la stabilité financière ainsi que des mécanismes internes d'accroissement des capacités de marché

### 3 SUPERVISION DU SECTEUR

- Renforcement de la supervision du secteur en mettant en place des obligations de reporting et en facilitant la communication et le partage d'informations entre les DNA entre elles et avec la CIMA par l'usage d'outils informatiques

### 4 RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION

- Accompagnement des ressources humaines dans des plans de formation adaptés aux nouvelles pratiques professionnelles

### 5 INCLUSION FINANCIÈRE

- Promotion de l'inclusion financière à travers le développement de la micro-assurance et de l'assurance inclusive



## CONTEXTE ET OBJECTIFS (3/3)

- Le projet d'assistance à Maîtrise d'ouvrage pour lequel le Groupement **FINACTU-DELOITTE** a été mandaté s'inscrit dans ce cadre d'accélération du développement du secteur, pour accompagner la CIMA dans l'amélioration des pratiques de supervision, le renforcement des capacités de supervision et l'adaptation du cadre réglementaire
- La finalité du projet est la consolidation et l'assainissement du marché de l'assurance en zone CIMA
- Les objectifs spécifiques du projet sont :

1

2

3

### Supervision du secteur

- Le renforcement des capacités de supervision de la CIMA et des DNA et l'évolution de leurs pratiques de supervision

### Cadre réglementaire

- L'adaptation du cadre réglementaire portant sur les activités d'assurance et de micro-assurance dans la zone CIMA

### Gouvernance du secteur

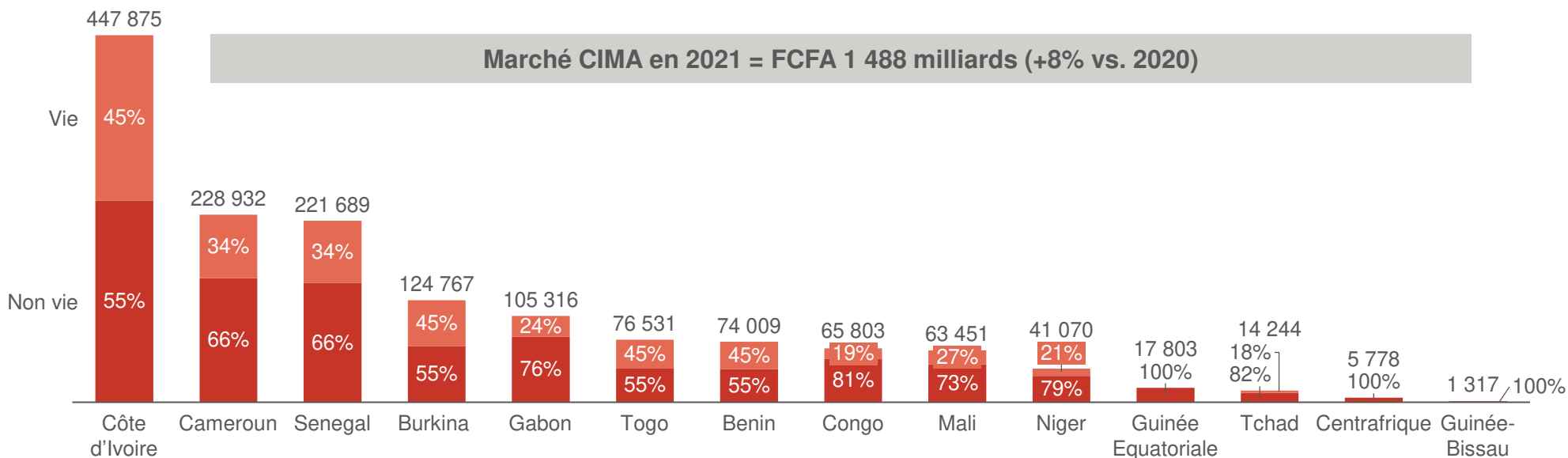
- L'amélioration de la gouvernance de la CIMA et des DNA selon les meilleures pratiques et le cadre de référence international (Principes de Base de l'Association Internationale des Régulateurs en matière d'Assurance)



## MALGRÉ UNE BONNE DYNAMIQUE DE CROISSANCE, LE MARCHÉ CIMA RESTE PEU DÉVELOPPÉ ...

- La taille du marché des assurances CIMA est modeste (\$2,6 milliards) comparée à des pays plus matures comme le Maroc (\$5,2 milliards), l'Afrique du Sud (\$51,2 milliards) ou la France (\$336 milliards)
- Malgré un marché dynamique avec une croissance annuelle moyenne de 7,2% par an sur la période 2010-2021 (vs. 4,3% pour le marché mondial), le marché CIMA reste largement en deçà de son potentiel

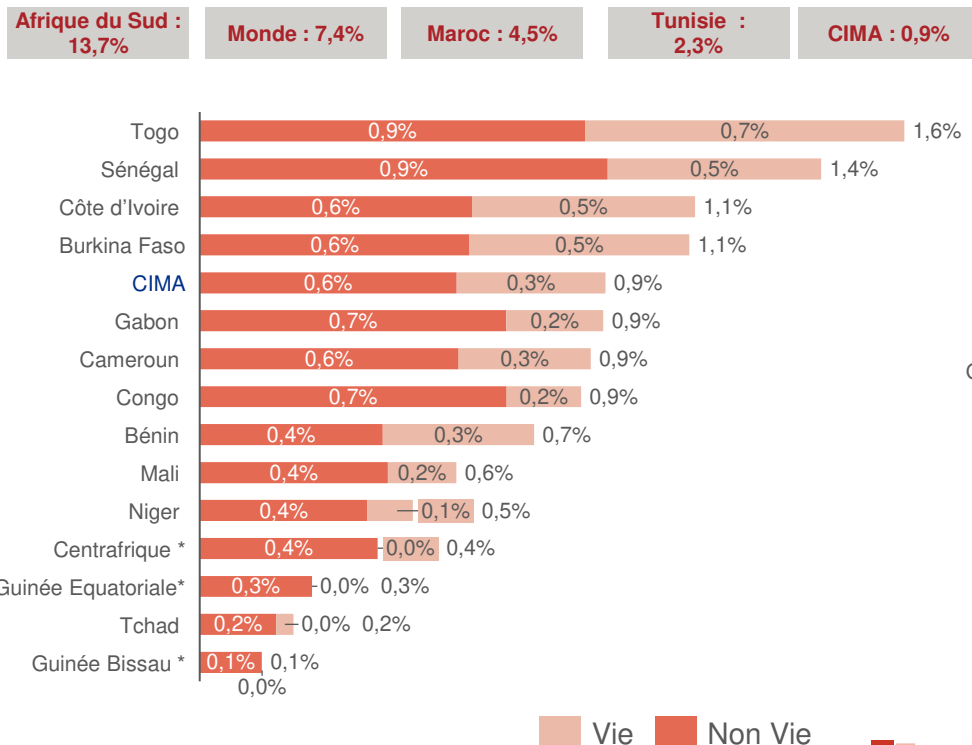
### TAILLE DES 14 MARCHÉS DES ASSURANCES EN ZONE CIMA EN 2021 PAR BRANCHE (EN FCFA MILLIONS)



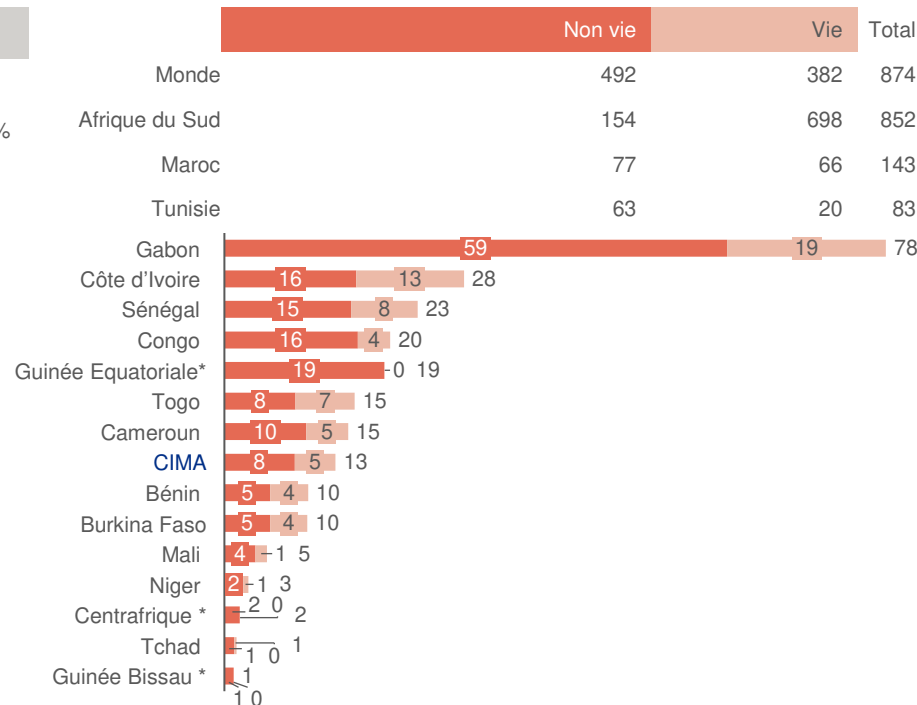
## ... ET LARGEMENT EN DEÇÀ DE SON POTENTIEL, COMME LE MONTRE LA MODICITÉ DU TAUX DE PÉNÉTRATION ET DE LA DENSITÉ DANS LA ZONE

- Le secteur des assurances en zone CIMA présente un potentiel très important non encore exploité avec un taux de pénétration faible de 0,91% et une prime par habitant de \$13,1
- Les réformes en cours d'adoption par le régulateur visent à transformer l'image du secteur et à moderniser le marché

### UN TAUX DE PÉNÉTRATION FAIBLE (2021, EN %) ...



### ... ET UNE DENSITÉ FAIBLE (2021, EN \$)



(\*) Seules les données Non Vie sont disponibles pour les 3 pays : Guinée Bissau, Guinée Équatoriale et Centrafrique





1

# MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DES ÉTUDES



## UNE MÉTHODOLOGIE RIGOUREUSE EN TROIS TEMPS

### Diagnostic et recherche terrain

- Entretiens avec différents acteurs : top management de sociétés d'assurance et de réassurance, la FANAF, les Directeurs nationaux des assurances, la CIMA
- Collecte de données auprès du marché
- Recherche, étude et analyse documentaire

### Benchmarking international

- Réalisation d'études comparatives avec deux principaux objectifs en fonction de la thématique à traiter : i) évaluation d'impact de réformes déjà adoptées ou ii) identification de bonnes pratiques pour de nouvelles réformes à l'étude
- Analyse des expériences pertinentes en matière d'adaptation réglementaire réalisées par des régulateurs d'assurance en Afrique et hors du continent pour développer le secteur

### Revue des textes / projets de texte existants et prise en compte des « *best practices* »

- Passage en revue des principaux textes réglementaires relatifs aux problématiques à l'étude
- Prise en compte des recommandations de l'association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), de l'A2ii (Access to Insurance Initiative), des principes de base de l'assurance (ICP) et de la Banque Mondiale (écarts par rapport aux PBA 18, 19 et 20)

2

## ÉTUDE SUR LES FINTECH, ASSURTECH, REGTECH & ASSURANCE INCLUSIVE





## UNE PRISE DE CONSCIENCE COLLECTIVE DE L'IMPÉRATIF DE LA TRANSFORMATION DIGITALE PORTÉE PAR L'ÉMERGENCE DE NOUVEAUX BESOINS ET TECHNOLOGIES

Cette étude a pour objectifs d'identifier les enjeux de la transformation digitale sur le secteur des assurances en zone CIMA et de proposer un plan à mettre en œuvre pour amorcer la transformation digitale du secteur

Une prise de conscience collective de l'impératif de la transformation digitale portée par 4 tendances lourdes et l'émergence de nouveaux besoins :

|   |  |
|---|--|
| 1 Nouveaux comportements et attentes clients (pénétration du mobile 50% de la population) | 3 Emergence de nouveaux acteurs (ORM et FST)                       |
| 2 Accélération technologique (automatisation, IA)   | 4 Impératif de digitalisation exacerbé par la crise du Coronavirus |



Dématérialisation des processus pour plus d'agilité



Accès à distance aux services



Paiement via mobile money



## LES ASSURTECH SONT DE NOUVEAUX ENTRANTS QUI BOULEVERSENT LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DE L'ASSURANCE

Le terme *AssurTech*, sous segment de *FinTech* provient de la contraction des termes «Assurance» et «Technologie» qui désigne l'ensemble des start-ups qui capitalisent sur les nouvelles technologies et des modèles commerciaux novateurs pour transformer le secteur des assurances et créer de la valeur dans le meilleur intérêt des assurés avec un impact sur trois principales dimensions fonctionnelles

### Amélioration de l'offre

Nouveaux types de contrats d'assurance, (offres sur-mesure, *peer to peer*, assurance paramétrique etc.) et couvrant aussi des nouveaux risques (ex : cyber-risques)

### Amélioration des services

Services intégralement en ligne (gestion des sinistres, dématérialisation des documents contractuels, opérations transactionnelles et relation client, etc.)

### Amélioration de la distribution

Simplification des démarches en amont, création de nouveaux moyens de communication et de distribution, agrégation des informations pour les clients finaux

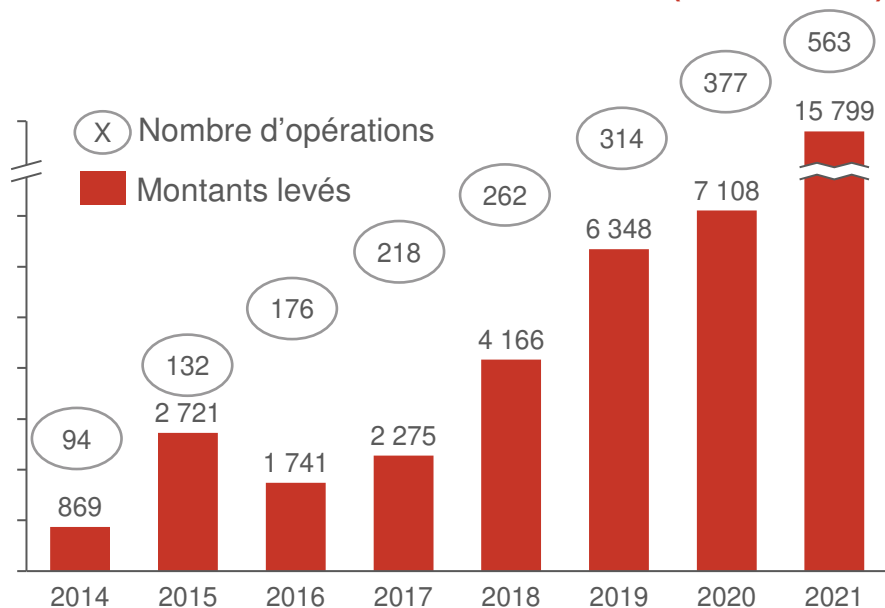


Ces nouveaux acteurs s'imposent de plus en plus en qualité de partenaires des assureurs traditionnels et non plus comme une alternative aux compagnies d'assurance



## LES ASSURTECH SONT PARTICULIÈREMENT AXÉS SUR LA CROISSANCE ET L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE À TRAVERS LA RÉDUCTION DES COÛTS

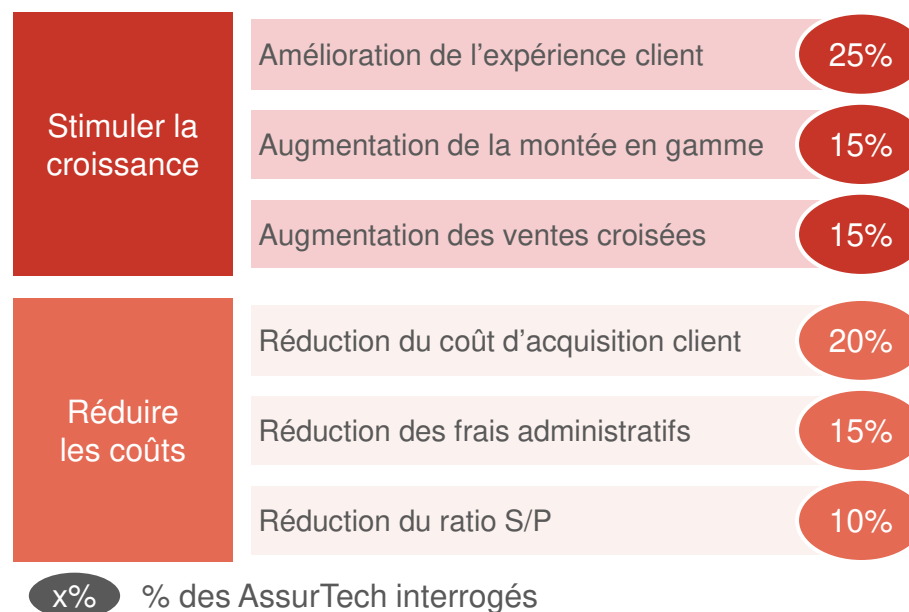
Opérations de levées de fonds des Assurtech dans le monde en volume et en valeur (en \$ millions)



Le marché mondial des *AssurTech* est très dynamique comme le montre le fort engouement des investisseurs avec des levées de fonds record atteignant \$15,8 milliards en 2021 soit un rythme de croissance annuelle moyenne de +50% sur la période 2014-2021. Bien que plus modeste, cette tendance se confirme également en Afrique avec une croissance des fonds levés de +200% par les Assurtech africaines en 2021 atteignant \$144,7 millions

Source : Gallagher Re, enquête McKinsey réalisée auprès de +500 Assurtech performantes dans le monde, Briter Bridges

Propositions de valeur des Assurtech



x% % des AssurTech interrogés

55% des *Assurtech* stimulent la croissance à travers l'offre de nouveaux produits & services, la pénétration de nouveaux segments de niche ou la réponse à des besoins insatisfaits. Les autres acteurs utilisent le levier du digital pour : i) réduire les coûts d'acquisition (interface numérique, modèle de distribution direct) ; ii) réduire les frais administratifs (souscription des polices, gestion des sinistres) grâce à des processus numériques et optimisés





## LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS L'ASSURANCE EST IMPULSÉE PAR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET L'ÉMERGENCE DE NOUVEAUX ENTRANTS ...

| TECHNOLOGIE                      | DESCRIPTION ET DOMAINES D'APPLICATION DANS L'ASSURANCE  |
|----------------------------------|---|
| <b>MOBILE</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès aux services d'assurance via le téléphone mobile : souscription aux polices d'assurance, gestion de compte, déclaration des sinistres</li> <li>▪ Ciblage d'une plus large population notamment dans des zones reculées</li> </ul>  |
| <b>INTELLIGENCE ARTIFICIELLE</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imitation des fonctions de l'intelligence humaine par l'application d'algorithmes sur des mégadonnées</li> <li>▪ Utilisation pour l'entrée en relation (optimisation de la tarification, conseil aux clients), l'optimisation de la relation client (<i>chatbots</i>, optimisation de vente croisée), l'automatisation des processus (RPA), la gestion des sinistres (identification de la fraude, automatisation du contrôle des documents) et pour la conformité et la sécurité (KYC, Lutte contre le blanchiment d'argent)</li> </ul> |
| <b>BIG DATA</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collecte et exploitation de données volumineuses, variées (réseaux sociaux, données de localisation, données transactionnelles) et véloces (fréquence de création, collecte et partage des données) pour mieux évaluer les risques et proposer des produits sur mesure</li> <li>▪ Exemples d'application : tarification basée sur l'usage, profilage des typologies de clients / risques</li> </ul>  |
| <b>BLOCKCHAIN</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stockage et transmission d'informations transparentes et sécurisées, enregistrant toutes les transactions effectuées par ses membres depuis sa création, sans organe central de contrôle ou sans intermédiaire.</li> <li>▪ Application de « Smart Contract » : programme informatique connecté à des bases de données permettant une indemnisation automatique des assurés en fonction du déclenchement d'un évènement (ex : retard ou annulation d'un vol ou sécheresse pour l'assurance indicielle)</li> </ul>                         |
| <b>OBJECTS CONNECTES</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collecte de données en temps réel et analyse à moindre coût afin de comprendre les habitudes des assurés</li> <li>▪ 3 domaines d'application : assurance santé à travers les objets portés par les utilisateurs, l'assurance auto à travers les boîtiers automobiles et l'assurance habitation à travers la domotique</li> </ul>   |









## ... PERMETTANT D'EXPLOITER CINQ PRINCIPAUX LEVIERS D'INNOVATION ET DE CRÉATION DE VALEUR (1/3)

| Expérience et parcours client digitalisés  | Nouveaux produits et services  | Assurance situationnelle basée sur les données  | De l'assurance à la protection   | Risques digitaux émergents   |
|--|--|---|--|--|
| <p>Expérience et parcours client digitalisée y compris : l'élaboration de devis, la vente, les services, la gestion des sinistres et le service client</p>  | <p>Produits et services innovants qui ciblent les besoins réels des clients, grâce aux nouvelles technologies (IA, objets connectés)</p>  | <p>Polices d'assurance sur mesure pour des situations spécifiques comme des couvertures à l'usage limitées dans le temps, flexibles et optimisées grâce à l'Analytics (paiement de la prime conditionné au déclenchement d'un évènement donné)</p>  | <p>Proposition de valeur enrichie grâce à la diversification horizontale permettant d'aller plus loin qu'une simple couverture d'assurance et de prendre en charge les besoins des clients et améliorer leur bien être</p>  | <p>Prise en charge des nouveaux risques digitaux (cyber-risques, économie du partages) pour protéger les clients de pertes imprévisibles</p>  |





## ... PERMETTANT D'EXPLOITER CINQ PRINCIPAUX LEVIERS D'INNOVATION ET DE CRÉATION DE VALEUR (2/3)

| LEVIERS                                      | USE CASE   | TECHNOLOGIES  | MODÈLE   | GAINS POUR L'ASSURÉ   |
|--|--|---|--|---|
| Expérience et parcours client digitalisés    | <br>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Big Data / Analytics</li> <li>▪ Mobile</li> <li>▪ Intelligence artificielle</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distribution de produits d'assurance non-vie via une plateforme numérique en partenariat avec des assureurs</li> <li>▪ Évaluation des risques pour personnaliser les produits, tarification dynamique et prévention des sinistres via l'analyse prédictive</li> </ul> | <p>Accessibilité, personnalisation, compétitivité des tarifs, réactivité, conseils pratiques et expérience client améliorée</p>             |
| Nouveaux produits et services                | <br>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objets connectés</li> <li>▪ Mobile</li> <li>▪ Intelligence artificielle</li> <li>▪ Big Data / Analytics</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offre d'une assurance auto basée sur la conduite</li> <li>▪ Collecte de données sur la conduite via un capteur connecté au véhicule et ajustement de la tarification avec la possibilité d'une réduction de 50% de la prime en cas de bonne conduite</li> </ul>       | <p>Programme de récompenses, tarification adaptée au comportement, conseils et outils personnalisés, services de réparation à domicile</p>  |
| Assurance à la demande basée sur les données | <br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Big Data / Analytics</li> <li>▪ Mobile</li> <li>▪ Intelligence artificielle</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurance à la demande en ligne</li> <li>▪ Assurance P2P décentralisée pour les biens personnels (auto, téléphones, ordinateurs, vélos)</li> <li>▪ Partenariat avec un assureur pour la souscription des polices</li> </ul>   | <p>Expérience client simplifiée, prix abordables, personnalisation des couvertures et prix, amélioration de la prévention des sinistres</p> |



## ... PERMETTANT D'EXPLOITER CINQ PRINCIPAUX LEVIERS D'INNOVATION ET DE CRÉATION DE VALEUR (3/3)

| LEVIERS  | USE CASE | TECHNOLOGIES   | MODÈLE  | GAINS POUR L'ASSURÉ   |
|--|----------|--|---|---|
| Assurance situationnelle basée sur les données |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Big Data</li> <li>Mobile</li> <li>Intelligence artificielle</li> <li>IOT</li> <li>Blockchain (prévu) *</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Produits d'assurance agricoles indiciels permettant le traitement automatique des indemnisations</li> <li>Partenariats avec des gouvernements, des assureurs locaux, des fournisseurs de données météorologiques et des entreprises technologiques</li> </ul>  | Accès à une couverture contre les risques climatiques, évaluation objective des pertes, primes abordables et conseils pratiques   |
| De l'assurance à la protection                 |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Big Data / Analytics</li> <li>Mobile</li> <li>Intelligence artificielle</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Offre intégrée couvrant la santé et l'assurance de qualité et abordable au plus grand nombre via 2 produits de micro-assurances mobiles : BIMA vie &amp; BIMA santé</li> <li>Partenariats avec des ORM, des assureurs et des professionnels de santé</li> <li>Campagnes de sensibilisation à l'assurance</li> </ul>  | Accessibilité, expérience intégrée avec l'accès à des soins de santé, programmes de santé personnalisés, services de téléconsultation, gain de temps, service client efficace et rapide |
| Risques digitaux émergents                     |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobile</li> <li>Intelligence artificielle</li> <li>Big Data / Analytics</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurance contre la cybercriminalité pour les particuliers à €3 par mois (~FCFA 2000) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Fraude bancaire en ligne (jusqu'à €15 000)</li> <li>Fraude aux achats en ligne (jusqu'à €5 000)</li> <li>Fraude à la carte de crédit (jusqu'à €15 000)</li> <li>Vol d'identité (jusqu'à €15 000)</li> </ul> </li> </ul> | Couverture mondiale élargie aux membres de la famille, assurance mobile, annulation flexible, accès à des tarifs préférentiels (offre groupée Vodafone)                                 |

\* : projet prévu via un partenariat entre Lemonade et PULA



## LA TRANSFORMATION DIGITALE A UN IMPACT GÉNÉRAL ET SANS EXCLUSIVE SUR L'ENSEMBLE DU SECTEUR DES ASSURANCES

- La révolution digitale a trois impacts majeurs dans le secteur des assurances :

### Transformation du modèle d'affaires et du modèle opérationnel des assureurs

- Enrichissement et intuitivité de l'expérience client avec un accès élargi et simplifié à l'assurance via une approche multicanale
- Offre améliorée : personnalisation des produits & services, nouveaux risques à assurer
- Simplification du parcours client
- Amélioration de la qualité et de l'efficacité de la gestion des sinistres
- Accès à des populations généralement exclues à travers la dématérialisation et la désintermédiation
- Excellence opérationnelle via l'automatisation des opérations et la dématérialisation

### Transformation de la culture d'entreprise, de l'organisation et du capital humain

- Transition d'une organisation hiérarchique vers une organisation agile qui favorise l'intelligence collective
- Renforcement de la réactivité de l'organisation aux changements de l'environnement
- Culture ouverte centrée sur l'innovation via une approche « test & learn »
- Développement de nouvelles compétences et de nouveaux métiers portés sur le digital et l'intelligence artificielle
- Gestion du changement et des levées de boucliers liées à la substitution homme-machine

### Transformation de la régulation du secteur et des capacités de régulation

- Nouveaux risques à gérer (risques liés aux modèles d'affaires et à la conduite du marché de l'assurance mobile, cyber-risques, risques de monopole des Opérateurs de Réseaux Mobiles)
- Agilité et capacité d'adaptation du régulateur (veille technologique, renforcement de capacités, collaboration avec d'autres régulateurs) pour maîtriser les nouvelles technologies ainsi que les risques y relatifs
- Innovation dans la régulation (bureaux d'innovation, bacs-à-sable réglementaires et « regtech »)



## UNE TRANSFORMATION DIGITALE BALBUTIANTE DANS L'ASSURANCE EN ZONE CIMA EN RAISON DE LIMITES DIVERSES ET DE LA FAIBLE MATURITÉ DES ACTEURS

### UNE TRANSFORMATION DIGITALE DE L'ASSURANCE EN ZONE CIMA EN RETARD ...

Cependant, la transformation digitale dans le secteur des assurances en zone CIMA est encore **balbutiante** notamment par rapport à **d'autres secteurs** (secteur bancaire) ou **d'autres pays** comme le Ghana (exemple clé de développement de la micro-assurance mobile en Afrique subsaharienne) qui sont **beaucoup plus avancés** en raison de limites de 4 natures :

### ... À CAUSE DE 4 LIMITES MAJEURES

1



Limites réglementaires (validité signature électronique, dématérialisation des processus de paiements et des documents, protection des données personnelles)

2



Limites techniques notamment un besoin de renforcement des compétences de tous les acteurs y compris le régulateur en matière de transformation digitale

3



Limites de connectivité, notamment le manque d'accès à une connexion internet performante à moindre coût

4



Absence d'une politique institutionnelle visant à récompenser les acteurs innovants (facilités ou incitations fiscales)





## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS (1/2)

### 1 Recommandations pour le Régulateur

### 2 Recommandations pour les acteurs du marché

#### Objectifs

#### Recommandations

Mise en place d'une réglementation protectrice pour les assurés et incitative pour les assureurs

**Action 1 :** Revoir les dispositions prévues dans le projet de règlement relatif à l'assurance électronique pour autoriser la dématérialisation des documents ainsi que la signature électronique afin d'encourager la digitalisation et de promouvoir l'assurance électronique

**Action 2.1 :** sensibiliser les acteurs sur le respect des dispositions prévues par les lois en vigueur dans les pays membres en termes de protection des données personnelles, de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme et de cybersécurité

**Action 2.2 :** mettre en place ou étendre le cadre d'application des dispositions de protection des données personnelles pour les pays dans lesquels ces dispositions n'existent pas ou sont limitées à des communications électroniques ou aux paiements de l'Etat (République Centrafricaine, Cameroun, Guinée Bissau)

Surveillance et suivi rapproché des initiatives en cours par le régulateur pour une régulation ex post

**Action 3 :** mettre en place une cellule « transformation digitale » au sein de la CIMA avec un double objectif : promotion de la transformation digitale dans le secteur des assurances et supervision du contrôle et la maîtrise des risques

Mise en place d'une réglementation flexible et proportionnée aux risques facilitant les initiatives de transformation digitale des acteurs

**Action 4.1 :** Réaliser une étude des risques liés aux produits de micro-assurance mobile commercialisés permettant d'évaluer le besoin de mise en place d'une régulation spécifique à la micro-assurance mobile

**Action 4.2 :** Assouplir les contraintes réglementaires liées à l'obtention d'un agrément spécifique pour l'assurance électronique et réduire les délais de traitement des initiatives relatives à la transformation digitale

**PRINCIPALES RECOMMANDATIONS (2/2)****1** Recommandations pour le Régulateur**2** Recommandations pour les acteurs du marché

| <b>RESPONSABLE</b>  | <b>ACTIONS</b>   |
|---|--|
| <b>FANAF</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promouvoir les initiatives technologiques des « insurtechs », « fintechs » et « regtechs » en systématisant la séance de présentation et de récompense des technologies développées au cours de l'Assemblée Générale de la FANAF</li> </ul>   |
| Associations nationales d'assureurs, d'intermédiaires, réassureurs, FANAF   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser périodiquement des rencontres virtuelles (webinaires) ou physiques d'échange sur des thèmes liés à la transformation digitale en invitant des acteurs et régulateurs du secteur bancaire, des télécommunications, des acteurs de l'assurance mobile d'autres pays, etc. pour échanger sur les nouvelles dynamiques dans le secteur des assurances du fait de la révolution digitale</li> </ul>  |
| Associations nationales d'assureurs, d'intermédiaires, réassureurs, FANAF   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capitaliser sur l'existant et nouer des partenariats avec des acteurs s'investissant déjà dans la promotion des « fintechs/assurtechs/regtechs » et de la transformation digitale en Afrique francophone (cf. Africa Fintech Forum – AFF)</li> <li>▪ Des partenariats d'associations d'assureurs avec un acteur tel que l'AFF, permettraient de capitaliser sur les événements qu'ils organisent afin de favoriser une diffusion de connaissances sur les innovations financières, tout en faisant la promotion de thèmes liés à l'assurance</li> </ul> |
| Acteurs du marché de l'assurance, en collaboration avec le secteur bancaire | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire un lobbying auprès des instituts de formation en assurance, des universités pour introduire l'éducation numérique et davantage de modules relatifs à la transformation digitale dans les formations</li> </ul>  |

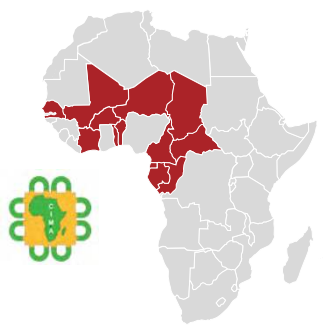


**3**

# ÉTUDE SUR LA MICRO- ASSURANCE



## CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE (1/2)



### Population :

191,5 millions d'habitants

**Taux de pénétration de l'assurance :** ~1%

**Inclusion financière \* :** 43% (2017)

**Agrément micro-assurance :**

14 compagnies non-vie (12%)

12 compagnies vie (18%)

Données de 2019

\* Proportion d'adultes en Afrique Subsaharienne possédant un compte de paiement (mobile money)

### Contexte de l'étude

**1** L'inclusion financière est un levier essentiel pour lutter contre la pauvreté et contribuer au développement socio-économique du continent africain

**2** La micro-assurance est peu développée en zone CIMA comme le montre la très faible couverture des populations à faibles revenus, des populations agricoles, rurales, du secteur informel

**3** En 2012, la CIMA a introduit le livre VII sur la micro-assurance afin de promouvoir l'inclusion financière

### Objectifs de l'étude

**1** Évaluation de l'impact du livre VII sur le développement de la micro-assurance en analysant l'évolution de l'activité

**2** Identification des axes d'amélioration de la réglementation et formulation de recommandations pour accélérer le développement de la micro-assurance en zone CIMA





## CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE (2/2)

L'introduction du livre VII dans la zone CIMA a été un bon point de départ en faveur du développement de la micro-assurance et visait à accroître l'inclusion financière à travers l'extension de l'assurance en faveur des populations à revenus faibles ou irréguliers

### 3 objectifs principaux

#### 1 Définir la micro-assurance

Définir un **cadre réglementaire spécifique pour la micro-assurance** compte tenu de ses caractéristiques, autoriser des canaux de distribution alternatifs et des nouveaux modes d'assurance (souscription groupe, assurance indicielle)

#### 2 Protéger les assurés à faibles revenus

Mettre en place des **règles de fonctionnement simplifiées** à destination des populations à faibles revenus notamment la simplicité de la couverture, le règlement rapide des sinistres, des mesures flexibles en cas de rachat, etc.

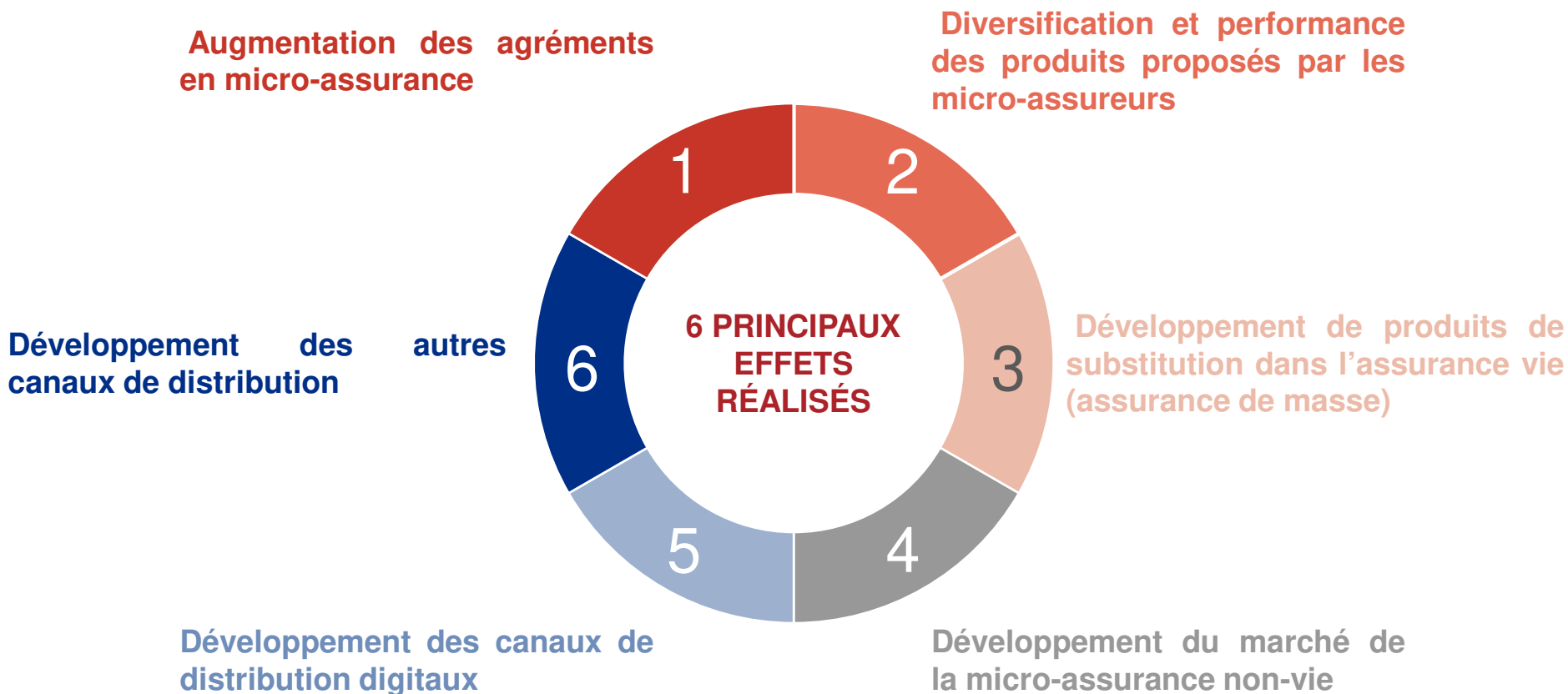
#### 3 Inciter les acteurs à proposer des produits de micro-assurance

**Envoyer un signal aux acteurs du marché** sur l'intérêt du régulateur pour le développement de produits d'assurance en faveur des populations à faibles revenus

**Assouplir les règles pour favoriser le développement de la micro-assurance**, notamment le niveau de capital spécifique des sociétés de micro-assurance, la possibilité de recours à de nouveaux canaux de distribution, l'autorisation de la commercialisation de produits d'assurance indicielle, la possibilité de souscription de groupe et la simplification des exigences de formation des agents



# LA RÉFORME A PERMIS DE RÉALISER 6 EFFETS AVEC UN IMPACT LIMITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA MICRO-ASSURANCE DANS LA ZONE CIMA





## LES EFFETS RÉALISÉS DE LA RÉFORME DE LA MICRO-ASSURANCE (1/3)

| Effets réalisés  | Impact   | Rationnel  |
|--|--|--|
| <p><b>1</b> Augmentation des agréments en micro-assurance</p>  |  <b>Limité</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 compagnies exclusivement dédiées à la micro-assurance et 22 compagnies ayant obtenu des extensions d'agrément sur 26 demandes sur la période 2012-2019</li> <li>▪ 14 compagnies non-vie et 12 compagnies vie</li> <li>▪ 6 pays * sans aucun acteur de micro-assurance agréé</li> </ul>  |
| <p><b>2</b> Diversification et performance des produits proposés par les micro-assureurs</p>             |  <b>Modéré</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offre diversifiée de produits aux populations</li> <li>▪ Impossibilité de mesurer la performance des produits côté consommateur en raison de l'absence de données réglementaires requises</li> <li>▪ Risque de positionnement flou pour les consommateurs</li> </ul>  |
| <p><b>3</b> Développement de produits de substitution dans l'assurance vie avec l'assurance de masse</p> |  <b>Élevé</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intérêt accru des assureurs vie pour l'assurance inclusive (dont l'assurance de masse) distribuée à travers les canaux alternatifs tels que le téléphone mobile, leur permettant d'éviter le respect des exigences liées à la micro-assurance (agrément ou limite de primes)</li> <li>▪ Ces produits de substitution ne sont pas exclusivement dédiés aux populations à faibles revenus</li> <li>▪ Proposition de produits de micro-assurance dont les montants de primes sont supérieurs au plafond défini dans la réglementation (adéquation du plafond unique de FCFA 3500 au niveau de vie des pays)</li> </ul> |

\* 6 pays : Centrafrique, Congo, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Niger, Tchad



## LES EFFETS RÉALISÉS DE LA RÉFORME DE LA MICRO-ASSURANCE (2/3)

### Effets réalisés

### Impact

### Rationnel

4

Développement du marché de la micro-assurance non-vie



Limité

- Existence de produits de micro-assurance commercialisés avec des niveaux de primes supérieurs au plafond réglementaire mais intervention des assureurs classiques globalement limitée
- Un seul acteur spécialisé en micro-assurance non vie (Yelen Assurance, Burkina-Faso 2018) opérant dans les branches « Accidents Corporels », « Maladie », « Pertes de récolte », mais aussi « Décès »
- Intérêt des acteurs et des États pour l'assurance agricole, avec la CNAAS comme compagnie pionnière sur ce segment

5

Développement des canaux de distribution digitaux



Modéré

- Fort intérêt des compagnies pour la commercialisation des produits via les canaux digitaux confirmant l'opportunité de l'assurance mobile pour développer la micro-assurance
- Cependant, avec la mise en place de règlements autorisant explicitement l'assurance par voie électronique, il existe un risque que les compagnies d'assurance classique privilégient l'assurance de masse au détriment de la micro-assurance (aujourd'hui l'utilisation des opérateurs de réseaux mobiles est autorisée uniquement pour la micro-assurance)
- Importance pour la micro-assurance de capitaliser sur les autres canaux de distribution (ex : IMF ou coopératives)



## LES EFFETS RÉALISÉS DE LA RÉFORME DE LA MICRO-ASSURANCE (3/3)

## Effets réalisés

6

Développement des autres canaux de distribution

## Impact



## Rationnel

- D'autres canaux de distribution existent et sont insuffisamment exploités aujourd'hui (par exemple les institutions de microfinance, syndicats, chaînes de distribution alimentaires, associations et tontines, sociétés à forts potentiels d'affiliation)
- L'expérience de BIMA au Sénégal montre la nécessité, pour les micro-assureurs de diversifier leurs canaux de distribution

### L'expérience de BIMA au Sénégal démontre la nécessité pour les acteurs de diversifier les canaux de distribution



- BIMA, un acteur mondial de la micro-assurance, actif au Sénégal en tant que prestataire de services techniques, puis en tant que courtier d'assurance, permettant de fournir des produits d'assurance à des **populations exclues**
- Malgré une forte demande avec un pic de **75 000 nouveaux clients par mois** et une rapidité de règlement des sinistres (58% des sinistres payés en **5 jours** après réception des documents clients) la société s'est retirée du Sénégal en raison de **problèmes de collecte des primes** auprès de ses clients :
  - Le partenariat avec un opérateur de réseau mobile (Free) a permis à BIMA d'accéder à une **large base de clients** mais ce dernier était en position de force. Il collectait les primes à travers des **prélèvements sur le crédit prépayé chargé par les clients** pour passer les appels et envoyer les messages
  - Cependant l'opérateur a introduit une nouvelle offre permettant aux clients d'acheter des forfaits de données, appels, SMS, entraînant une **diminution des crédits prépayés disponibles** pour les **prélèvements automatiques** de BIMA
  - BIMA n'a pas réussi à **trouver d'autres modèles pour remplacer ce canal de paiement** à travers des partenariats avec d'autres opérateurs de « mobile money » pendant plusieurs années, le poussant à la sortie du marché



## IMPACT LIMITÉ DU LIVRE VII SUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA MICRO-ASSURANCE EN RAISON DE 8 FREINS ÉVOQUÉS PAR LES ACTEURS

### IMPACT LIMITÉ DU LIVRE VII SUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA MICRO-ASSURANCE

En conclusion, la réforme sur la micro-assurance a eu un impact limité sur le développement du marché de la micro-assurance et ne permet pas d'évaluer, de façon adéquate, l'impact des produits sur les consommateurs même si elle a encouragé une faible proportion d'acteurs à s'intéresser au segment des populations à faibles revenus en raison de plusieurs freins :

### ... À CAUSE DE 8 FREINS MAJEURS SELON LES ACTEURS

- 1 Inadéquation du plafond de prime, uniforme pour tous les pays et trop faible
- 2 Impossibilité d'échelonner le paiement des primes qui serait favorable compte tenu du faible pouvoir d'achat de la cible
- 3 Lourdeur et durée du processus d'agrément et d'extension d'agrément en micro-assurance
- 4 Niveau élevé du capital des compagnies de micro-assurance
- 5 Insuffisance des dispositions d'accompagnement relatives à la fiscalité
- 6 Manque de clarté de certaines dispositions du livre VII (définition de la micro-assurance, montant de la prime, règles de gestion de l'épargne collectée et durée de formation des intermédiaires)
- 7 Obligation de reverser à l'assuré la totalité de son épargne alors que la compagnie engage des frais de gestion
- 8 Obligation de séparer la comptabilité de la micro-assurance pour les compagnies classiques





## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

| Objectifs   | Recommandations  |
|---|--|
| <p><b>Stimuler l'offre en encourageant les acteurs du marché à s'impliquer davantage dans le secteur de la micro-assurance</b></p>      | <p><b>Action 1 :</b> Augmenter le plafond de prime de la micro-assurance, avec la mise en place d'un plafond de prime indexé sur le niveau du SMIG de chaque pays</p> <p><b>Action 2 :</b> Accorder des incitations fiscales et des avantages réglementaires aux compagnies opérant dans le secteur de la micro-assurance avec l'initiation d'actions de lobbying auprès des États, en collaboration avec les DNA</p> <p><b>Action 3 :</b> Alléger et accélérer le processus d'obtention de l'agrément et de l'extension d'agrément en micro-assurance et d'octroi des visas des produits de micro-assurance</p> <p><b>Action 4 :</b> Organiser des ateliers spécifiques relatifs à la micro-assurance avec les acteurs du marché, en lien avec la FANAF et les Directions Nationales des Assurances</p> |
| <p><b>Assurer un respect des dispositions réglementaires relatives à la micro-assurance</b></p>   | <p><b>Action 5 :</b> Conditionner l'octroi des incitations et avantages au respect des dispositions réglementaires</p>   |
| <p><b>Stimuler la demande de produits de micro-assurance à travers l'éducation financière et la sensibilisation des populations</b></p> | <p><b>Action 6 :</b> Initier des actions d'éducation financière et de sensibilisation à l'assurance en général, et la micro-assurance en particulier, en collaboration avec les Directions Nationales des Assurances</p> <p><b>Action 7 :</b> Nouer des partenariats avec des acteurs du développement, à l'instar du Sénégal, pour mener des actions de promotion de la micro-assurance dans les pays membres</p>   |





## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR LES ACTEURS DU MARCHÉ

| RESPONSABLES  | ACTIONS  |
|---|--|
| <b>FANAF</b><br>Associations nationales d'assureurs, micro-assureurs, intermédiaires, réassureurs | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser des actions communes de sensibilisation et d'éducation financière de la population</li> </ul>   |
| <b>FANAF</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Systématiser les actions en cours pour sensibiliser les acteurs du marché sur l'intérêt et l'attrait de la micro-assurance notamment pour :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ s'inspirer des expériences étrangères pour permettre aux acteurs d'en tirer des leçons et d'adapter cela dans le contexte des marchés de la zone CIMA ;</li> <li>➢ favoriser la communication et conduire des études pour proposer des produits adaptés aux besoins et aux revenus des populations ;</li> <li>➢ inciter les membres à être plus innovants</li> </ul> </li> </ul> |
| Associations nationales d'assureurs, micro-assureurs, intermédiaires, réassureurs                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place des commissions techniques dédiées à la micro-assurance, mener des études de marché, conduire des réflexions afin d'élaborer des offres communes (pool de micro-assurance) ou pour faire des propositions concrètes au régulateur (Ex : commission technique constituée au Cameroun par l'ASAC pour réfléchir au développement de la micro-assurance)</li> </ul>  |
| Associations nationales d'assureurs, d'intermédiaires, réassureurs                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaborer des projets de promotion de la micro-assurance (projets pilotes et innovants, nouvelles offres, etc.) à soumettre aux partenaires de développement et bailleurs de fonds pour un accompagnement technique et financier (assistance technique et mécanisme de financement dédié)</li> </ul>   |



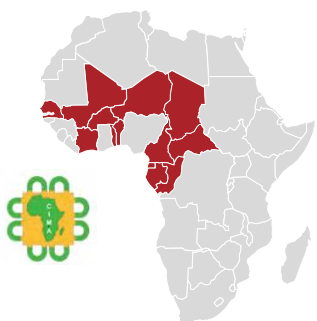


4

# ÉTUDE SUR LES ASSURANCES OBLIGATOIRES



# CETTE ÉTUDE VISE À DÉTERMINER LES CONDITIONS D'ADOPTION DE NOUVELLES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA



• **Population de la zone en 2021** : 191,5 millions d'habitants

• **Taux de pénétration de l'assurance** : 0,9%

• **Primes acquises :**

- **Marché non-vie** : FCFA 943 mds soit **+6%** vs 2020

- **Marché vie** : FCFA 546 mds soit **+13%** vs 2020

Données 2019

## CONTEXTE, OBJECTIFS ET ENJEUX DE L'ÉTUDE

### Contexte

- Selon l'état des lieux dressé lors des États Généraux de la FANAF tenus en mars 2018
  - des dysfonctionnements sont constatés dans la mise en œuvre des assurances obligatoires actuellement en vigueur notamment l'assurance auto
  - divers risques ne sont pas actuellement convenablement couverts dans la zone CIMA, comme les incendies de marché, les accidents sur les chantiers

### Objectifs

- S'inscrivant dans une série de réformes engagées par la CIMA, cette étude vise à :
  - faire le bilan de la mise en œuvre des assurances obligatoires existantes
  - déterminer **les conditions dans lesquelles de nouvelles assurances obligatoires pourraient être introduites dans la zone CIMA**

### Enjeux

- **Le principe même des assurances obligatoires doit être appréhendé avec bienveillance mais prudence** pour mettre la protection des assurés au cœur de leur mise en place sans déroger au principe de liberté d'entreprendre et pour avoir un périmètre qui soit cohérent avec les possibilités et capacités du marché, de son offre et de sa demande, des capacités contributives des assurés et des capacités de gestion des assureurs



## ÉTAT DES LIEUX DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA

- **Deux types d'assurances obligatoires sont relevés** : i) celles qui sont inscrites au Code des Assurances de la CIMA avec une portée régionale, et ii) celles qui sont mises en place à l'initiative des États membres

A

### Assurances obligatoires inscrites au Code CIMA

- **Trois assurances obligatoires sont inscrites dans le Code des assurances CIMA** :
  1. L'assurance des véhicules terrestres à moteur et de leurs remorques et semi-remorques (RC Automobile) : livre II du Code CIMA
  2. L'assurance des facultés à l'importation : livre II du Code CIMA
  3. L'assurance des agents généraux, courtiers et autres intermédiaires d'assurance et de capitalisation (RC des intermédiaires d'assurance) : article 537 du Code CIMA

B

### Assurances obligatoires non inscrites au Code CIMA

- Plusieurs États membres ont mis en place d'autres assurances obligatoires régies par leurs législations nationales. **Les deux assurances obligatoires non inscrites au Code CIMA, qui sont les plus répandues dans la zone CIMA** :
  1. L'assurance dans le domaine de la construction (assurance tous risques chantier et RC décennale)
  2. L'assurance responsabilité civile des professions réglementées (ex. avocats, médecins, experts-comptables, architectes etc.)

Des dysfonctionnement subsistent dans la mise en œuvre de ces deux types d'assurance : (1) absence de règlement ou règlement non diligent des sinistres, (2) systèmes de contrôle insuffisants et (3) manque ou absence de mécanismes de recours et de garantie. Ces défis, couplés aux raisons d'ordres psychologique et socioéconomique justifient le manque d'adhésion des populations<sup>1</sup> qui perçoivent les assurances obligatoires comme une « taxe » et un mécanisme qui vise uniquement à enrichir les assureurs à leurs dépens<sup>2</sup>





## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA (1/5)

### L'analyse révèle 2 principales opportunités ...

- 1. Introduire de nouvelles assurances obligatoires dans la zone CIMA** : l'assurance incendie dans les marchés – plus largement l'assurance des établissements qui reçoivent du public (ERP) – l'assurance contre les risques catastrophiques et la multirisque habitation
- 2. Élargir à tous les pays membres de la CIMA les assurances obligatoires qui sont en vigueur dans certains pays de la zone** : l'assurance Tous Risques Chantier (TRC), la Responsabilité Civile Décennale et les RC professionnelles

### ... dont la légitimité doit être étudiée selon 4 critères principaux

1. Une meilleure protection des tiers
2. Une réponse face à l'absence de couverture du marché pour certains risques
3. L'amélioration du bien-être social avec la stabilisation financière des ménages
4. Une meilleure efficacité du marché des assurances

En tant que régulateur du secteur des assurances, la CIMA est en charge d'assurer le contrôle des assureurs, et non pas des individus. De ce fait, l'introduction de nouvelles assurances obligatoires devrait rester à la discrétion de chaque État membre qui pourra l'inscrire ou non au niveau de sa législation nationale et définir les modalités de contrôle et les mécanismes de garantie les plus adéquats






## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA (2/5)

| INTRODUIRE DE NOUVELLES ASSURANCES OBLIGATOIRES                                | ÉLARGIR CERTAINES AO À TOUS LES PAYS DE LA CIMA |             | INTRODUIRE DES GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN ASSURANCE AUTO  |
|--|---|-------------|---|
| Assurances obligatoires  | Opportunité                                     | Faisabilité | Rationnel   |
| Assurance incendie de marché (extension aux établissements recevant du public) | ✓   | X           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Besoin prégnant des populations</li> <li>▪ Mais sa prise en charge par les assureurs est conditionnée par la mise aux normes des marchés informels par les États</li> </ul>  |
| Assurance contre les risques catastrophiques                                   | ✓   | ✓           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opportunité confirmée : exposition croissante des pays et des populations aux risques climatiques, vulnérabilité du continent</li> <li>▪ Modèle d'un fonds de garantie communautaire préconisé + adhésion généralisée à l'African Risk Capacity</li> </ul>   |
| Multirisques habitation  | ✓   | ✓           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introduction de la MRH opportune pour les biens éligibles pour protéger le patrimoine familial (habitation et mobilier) de l'assuré</li> <li>▪ Défi lié à la profusion de logements informels avec l'absence des services de base : eau, électricité et assainissement</li> <li>▪ Généralisation de la MRH conditionnée à l'intervention des autorités publiques pour réhabiliter les logements informels et lutter contre la vétusté</li> </ul> |



## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA (3/5)

| INTRODUIRE DE NOUVELLES ASSURANCES OBLIGATOIRES  | ÉLARGIR CERTAINES AO À TOUS LES PAYS DE LA CIMA                                     |   | INTRODUIRE DES GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN ASSURANCE AUTO  |
|--|---|---|---|
| Assurances obligatoires  | Opportunité   | Faisabilité   | Rationnel   |
| <p>Assurance construction : l'assurance Tous Risques Chantier, la Responsabilité Civile Décennale</p>  |    | <br>Contrôle à renforcer   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En Afrique, cinq principaux risques identifiés sur les chantiers de construction : i) chutes des ouvriers, ii) accidents liés à la manipulation de machines / véhicules, iii) chute d'objets, iv) épuisement des travailleurs ; v) effondrement des constructions</li> <li>▪ Opportunité d'élargir l'assurance tous risques chantier et la responsabilité civile décennale à l'ensemble des pays soumise au renforcement du contrôle des autorités locales pour s'assurer de l'effectivité des souscriptions à ces assurances sur les chantiers</li> <li>▪ Adoption rapide des décrets d'application afin de rendre ces assurances effectives</li> </ul> |
| <p>Assurance RC professionnelle en particulier pour les métiers suivants : notaires, avocats, huissiers de justice, agents immobiliers, architectes, experts-comptables, professionnels de santé, agents de voyage</p> |  | <br>Contrôle à renforcer | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Double enjeu des RC pro : 1) faciliter la régulation des professions réglementées et 2) garantir la sécurité des populations qui bénéficient de l'offre de ces professionnels</li> <li>▪ Opportunité d'étendre les RC professionnelles à l'ensemble de la zone avec 7 pays (cf. Bénin, Cameroun, Centrafrique, Côte d'Ivoire, Gabon, Mali et Togo) l'ayant déjà fait pour divers métiers</li> <li>▪ Conditions : i) soumettre l'exercice des professions ou l'admission aux ordres professionnels à la souscription des RC ; ii) renforcer les contrôles pour s'assurer du renouvellement des contrats avec une forte implication des DNA</li> </ul>     |

## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA (4/5)

INTRODUIRE DE NOUVELLES ASSURANCES OBLIGATOIRES

ÉLARGIR CERTAINES AO À TOUS LES PAYS DE LA CIMA

INTRODUIRE DES GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN ASSURANCE AUTO

## Opportunité d'introduire des garanties complémentaires en assurance automobile

## Constat

Dans la zone CIMA, une confusion existe entre la garantie réellement couverte par la RC Automobile et la perception qu'ont les consommateurs de cette garantie.

En effet, « *plusieurs assurés de la zone CIMA pensent que l'assurance RC automobile leur permet de se couvrir contre une multitude de risques : dommages corporels du conducteur, bris de glace, vol ou incendie, etc.* ». Pourtant, à l'instar de toute autre assurance de responsabilité civile, la RC Automobile s'adresse uniquement aux tiers et non pas aux conducteurs

## Étude d'opportunité

- En général, la garantie RC est la seule garantie rendue obligatoire en automobile dans divers pays (Maroc, Algérie, Nigéria, Kenya, France, etc.), les autres garanties sont facultatives (dommages corporels du conducteur, tous risques, incendie et vol, bris de glace, assistance dépannage, personnes transportées, défense et recours juridique)
- Ces garanties restent optionnelles afin de : i) ne pas renchérir le tarif de l'assurance automobile obligatoire, ii) réduire les risques de fraude et d'aléa moral (plus l'individu est totalement couvert, plus il est négligent et s'expose aux risques)

## Proposition

Sensibilisation et éducation assurantielle de la population en zone CIMA pour garantir une meilleure lecture et compréhension des clauses du contrat d'assurance et du périmètre des garanties des risques couverts auprès des assurés





## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA (5/5)

### La couverture des risques agricoles et la protection sociale

Ces deux assurances constituent des revendications fortes de la part de la population de la zone CIMA mais ne sont pas du ressort du régulateur des assurances mais plus des États dans le cadre de leurs missions régaliennes

- **Ces assurances ont indéniablement le double avantage d'atteindre une frange importante de la population et d'apporter de véritables réponses sociales et économiques. Néanmoins, ces assurances relèvent du ressort individuel des États.** La diversité des économies au sein de la zone CIMA ainsi que le risque social important qu'elles revêtent limitent leur mise en place à l'échelle régionale. Par ailleurs, elles sont très souvent sujettes à l'aléa moral et au phénomène d'antisélection, phénomène qui devrait être atténué par l'introduction de nouvelles assurances obligatoires
- En effet, **les assurances santé s'inscrivent dans le cadre des systèmes de prévoyance sociale et de la sécurité sociale.** Dans le cadre de la zone CIMA, ces assurances relèvent notamment de la CIPRES
- **L'assurance agricole, quant à elle, reste encore au stade embryonnaire et nécessite d'être fortement subventionnée par les États.** Plusieurs acteurs interrogés dans le cadre de cette étude à l'image de la FANAF, des compagnies d'assurance (Côte d'Ivoire, Tchad etc.) et des DNA considéraient la mise en place de ce type d'assurance obligatoire comme secondaire, voire encore non adapté à la plupart des pays membres de la CIMA



## CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE GÉNÉRALES DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LES ÉTATS MEMBRES DE LA ZONE CIMA

- Pour chaque assurance obligatoire jugée opportune à introduire en zone CIMA, nous avons identifié **des prérequis à la mise en œuvre : les modalités de tarification, le régime de sanctions, les dispositifs de contrôle et les mécanismes de recours**

| Modalités de tarification   | Régime des sanctions   | Dispositif de contrôle   | Mécanismes de recours  |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La tarification des assurances obligatoires est contrôlée par l'État ou le régulateur, à travers plusieurs modèles : <b>(1) imposition du tarif, (2) modèle libéral, ou (3) modèle mixte</b></li> <li>■ La tarification devra <b>prendre en compte le pouvoir d'achat des populations</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La mise en place d'assurances obligatoires doit <b>s'accompagner de l'application de sanctions en cas de non respect</b></li> <li>■ Les sanctions s'échelonnent <b>de la simple amende à la sanction pénale</b> et doivent être explicitées dans les décrets d'application</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le contrôle de l'application effective nécessite <b>une collaboration forte entre les parties prenantes</b></li> <li>■ Le contrôle varie selon l'assurance obligatoire mais en général les <b>autorités locales contrôlent les assurés et la CIMA contrôle les assureurs</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre en place : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. un Bureau Central de Tarification régional pour <b>les cas de refus d'assurer</b></li> <li>2. un Fonds de Garantie qui se substitue aux tiers <b>en cas de défaut d'assurance du responsable du sinistre</b></li> <li>3. un Fonds de Garantie qui se substitue aux assureurs <b>en cas d'insolvabilité ou faillite</b></li> </ol> </li> </ul> |



## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- Au regard de l'état des lieux dressé, de l'ensemble des analyses menées et des benchmarks réalisés (en Algérie, en Belgique, en France, au Maroc et au Nigéria), nous avons formulé **six principales recommandations à la CIMA**

### SIX RECOMMANDATIONS ONT ÉTÉ FORMULÉES

**Objectif 1 : mettre en œuvre l'introduction de nouvelles assurances obligatoires**

**1. Présenter la liste des nouvelles assurances jugées opportunes par la CIMA aux États membres qui instruiront l'opportunité de les introduire au niveau national**

**Objectif 2 : protéger les assurés, informer le public et restaurer la confiance dans l'assurance**

- 2. Contraindre les assureurs à respecter leurs engagements en améliorant le règlement des sinistres**
- 3. Sensibiliser davantage les populations sur l'intérêt de souscrire aux assurances, et en particulier les assurances obligatoires**
- 4. Communiquer davantage autour des trois FGA existants et accompagner les autres États membres à adopter les décrets nécessaires à leur fonctionnement**
- 5. Créer un Bureau de Tarification régional**

**Objectif 3 : assurer le respect des assurances obligatoires en renforçant les dispositifs de contrôle et de sanction**

**6. Renforcer les dispositifs de contrôle et de sanction actuels des assurances obligatoires**

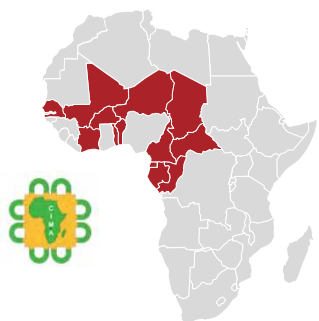


5

## ÉTUDE SUR L'INDICE DE CONFIANCE



# L'ÉLABORATION D'UN INDICE DE CONFIANCE EST UN OUTIL POUR AMÉLIORER LA CONFIANCE DE LA POPULATION DE LA CIMA DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES



• **Population de la zone en 2021** : 191,5 millions d'habitants

• **Taux de pénétration de l'assurance** : 0,9%

• **Primes acquises :**

- **Marché non-vie** : FCFA 943 mds soit **+6%** vs 2020

- **Marché vie** : FCFA 546 mds soit **+13%** vs 2020

## CONTEXTE DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

- Le marché des assurances de la zone CIMA est caractérisé par un défaut de **confiance des populations dans les assurances très marqué**. On relève dans la zone une certaine méfiance, voire un désintérêt des populations envers les assurances
- Une enquête menée auprès de 500 TPME/TPMI en 2013 au Burkina Faso, montre que le manque d'intérêt pour les produits constitue la principale raison de ne pas souscrire à une assurance

## ENJEUX DU SECTEUR

- Les raisons du défaut de confiance résident principalement dans **les pratiques de marché peu vertueuses**, notamment les délais conséquents de gestion des sinistres, les faibles taux d'indemnisation, la mauvaise qualité de l'expérience client et cela, malgré le niveau élevé de sanctions administrées (51 en 2019)
- De ce fait, **la mise en place de bonnes pratiques pour améliorer la satisfaction client ainsi que l'encadrement et le suivi de la conduite du marché** au sein de la zone CIMA permettra d'améliorer le niveau de confiance des populations

## OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Identifier les bonnes pratiques à mettre en œuvre par les assureurs pour améliorer la confiance

Identifier les actions à mener par le régulateur pour renforcer la bonne conduite du marché

Confirmer l'opportunité d'élaborer un indice de confiance et élaborer un guide pour sa construction

## LA BM \* A FORMULÉ DES RECOMMANDATIONS À LA CIMA POUR SE CONFORMER AUX 3 PBA DÉDIÉS À LA CONDUITE DU MARCHÉ ET À LA SATISFACTION-CLIENT (1/4)

### 3 Principes de Base des Assurances (PBA) édictés par l'IAIS et dédiés à la conduite du marché et à la satisfaction-client

#### PBA 18 encadrant l'activité des intermédiaires

Le contrôleur définit et applique des exigences concernant la conduite des intermédiaires d'assurances, afin qu'ils exercent leurs activités de manière professionnelle et transparente

#### PBA 19 encadrant la conduite des activités

Le contrôleur exige des assureurs et des intermédiaires d'assurances, dans la conduite de leurs activités, de traiter les clients de manière équitable, avant la conclusion du contrat et jusqu'à ce que toutes les obligations découlant du contrat aient été remplies

#### PBA 20 dédié à la communication

Le contrôleur exige des assureurs qu'ils divulguent en temps opportun des informations pertinentes et complètes afin de donner aux assurés et aux acteurs du marché une vision claire de leurs activités commerciales, de leurs risques, de leurs performances et de leur situation financière

## LA BM \* A FORMULÉ DES RECOMMANDATIONS À LA CIMA POUR SE CONFORMER AUX 3 PBA DÉDIÉS À LA CONDUITE DU MARCHÉ ET À LA SATISFACTION-CLIENT (2/4)

| PBA  | RECOMMANDATIONS FORMULÉES  |
|--|--|
| <p>PBA 18 : le contrôleur définit et applique des exigences concernant la conduite des intermédiaires d'assurances, afin qu'ils exercent leurs activités de manière professionnelle et transparente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. S'assurer que c'est la Commission (et non le Ministre en charge du secteur des assurances de chaque pays) qui délivre les autorisations (agréments) ;</li> <li>2. Prévoir des exigences minimales de divulgation d'informations relatives aux intermédiaires dans le Code des assurances et la conformité à ces exigences dans le Guide de procédures de contrôle ;</li> <li>3. Exiger des intermédiaires d'assurance qu'ils aient un cadre de gouvernance d'entreprise et veiller à ce qu'ils le respectent ;</li> <li>4. Exiger que les intermédiaires d'assurance aient des processus et des systèmes pour protéger les fonds collectés des clients et veiller à toujours s'y conformer.</li> </ol> |

## LA BM \* A FORMULÉ DES RECOMMANDATIONS À LA CIMA POUR SE CONFORMER AUX 3 PBA DÉDIÉS À LA CONDUITE DU MARCHÉ ET À LA SATISFACTION-CLIENT (3/4)

| PBA   | RECOMMANDATIONS FORMULÉES   |
|---|---|
| <p>PBA 19 : le contrôleur exige des assureurs et des intermédiaires d'assurances, dans la conduite de leurs activités, de traiter les clients de manière équitable, avant la conclusion du contrat et jusqu'à ce que toutes les obligations découlant du contrat aient été remplies</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insérer dans le Code des assurances des directives à l'égard des assureurs et des intermédiaires en matière de traitement des clients ;</li> <li>2. Exiger que les assureurs et les intermédiaires mettent en place des politiques et des processus de traitement équitable des clients ;</li> <li>3. Exiger aux assureurs de démontrer la prise en compte des intérêts des clients dans le développement et la commercialisation de leurs produits ;</li> <li>4. Insérer dans le Code ou les règlements des assurances, l'obligation de commercialiser les produits en respectant les principes de transparence, d'équité et de fiabilité ;</li> <li>5. Définir des normes pour les délais et le contenu des informations fournies par les assureurs et les intermédiaires avant la réalisation d'une vente ;</li> <li>6. S'assurer que toute information donnée est en adéquation avec les besoins du client ;</li> <li>7. Exiger des assureurs qu'ils aient des politiques et des processus qui couvrent toute la durée du contrat, de sa contractualisation jusqu'à sa dissolution, tout en veillant à fournir aux assurés les informations requises tout au long du contrat ;</li> <li>8. Exiger des assureurs qu'ils aient des politiques et des processus de traitement des demandes d'indemnisation qui soient rapides et équitables ;</li> <li>9. Exiger des assureurs qu'ils aient des politiques et des processus de traitement des plaintes / réclamations qui soient rapides et équitables ;</li> <li>10. Apporter des modifications au Code afin de détailler les dispositions en vertu desquelles les assureurs et les intermédiaires peuvent recueillir, détenir et utiliser les données des clients ;</li> <li>11. Exiger des assureurs et des intermédiaires qu'ils aient des politiques protégeant la confidentialité des données sur les clients ;</li> <li>12. Publier régulièrement des informations utiles aux assurés.</li> </ol> |



## LA BM \* A FORMULÉ DES RECOMMANDATIONS À LA CIMA POUR SE CONFORMER AUX 3 PBA DÉDIÉS À LA CONDUITE DU MARCHÉ ET À LA SATISFACTION-CLIENT (4/4)

| PBA   | RECOMMANDATIONS FORMULÉES  |
|---|--|
| <p>PBA 20 : le contrôleur exige des assureurs qu'ils divulguent en temps opportun des informations pertinentes et complètes afin de donner aux assurés et aux acteurs du marché une vision claire de leurs activités commerciales, de leurs risques, de leurs performances et de leur situation financière.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compléter la liste des informations requises qui doivent être communiquées afin d'inclure des informations quantitatives et qualitatives sur le profil de l'assureur, sa gouvernance et ses dispositifs de contrôles, sa situation financière, ses performances techniques et les risques auxquels il est exposé ;</li> <li>2. S'assurer que les informations portant sur les provisions techniques sont fournies par segment et comprennent des éléments sur les hypothèses de flux de trésorerie futurs, la justification du choix des taux d'actualisation et la méthodologie d'ajustement des risques, le cas échéant ;</li> <li>3. S'assurer que des informations quantitatives et qualitatives détaillées sur la structure et la situation actuelle du capital de l'assureur sont fournies ;</li> <li>4. S'assurer que des informations quantitatives et qualitatives détaillées sont fournies concernant les investissements par catégorie et classe, y compris les objectifs d'investissement, les politiques et processus, les hypothèses, les méthodes utilisées pour l'élaboration des rapports financiers à usage général et leur sensibilité aux variables du marché ;</li> <li>5. Veiller à ce que les informations sur la gestion des risques de l'assureur soient communiquées ;</li> <li>6. S'assurer que, les informations sur la performance financière, y compris des informations sectorielles et une analyse de l'origine des bénéfices, de l'évolution des sinistres, de la tarification et du rendement des actifs investis sont communiquées ;</li> <li>7. Communiquer de manière détaillée sur l'exposition au risque d'assurance et sa gestion ;</li> <li>8. Veiller à la publication du profil de l'entreprise, des principaux produits et de l'environnement externe dans lequel l'assureur opère ;</li> <li>9. Veiller à la publication du cadre de gouvernance d'entreprise et des contrôles de gestion de l'assureur ;</li> <li>10. Mettre à disposition des acteurs du marché les comptes financiers audités réalisés.</li> </ol> |





## BENCHMARKING – QUELS ENSEIGNEMENTS CLÉS TIRER DE L'ANALYSE DES MESURES MISES EN PLACE DANS LES PAYS ÉTUDIÉS ? (1/2)

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Nécessité de mettre en place une loi qui protège les assurés                | <ul style="list-style-type: none"> <li>La mise en place <b>d'une loi qui encadre la protection générale du consommateur, à travers des règles applicables à tous les produits et services, y compris les assurances</b> a permis au Maroc d'établir clairement les obligations des assureurs envers les assurés</li> </ul>  |
| 2 | Nécessité de renforcer l'éducation financière                               | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Les mesures de sensibilisation mises en place</b> par l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale (ACAPS) au Maroc tels que les guides pratiques de l'assuré, les fiches conseil, les vidéos simples et créatives (motion design) qui vulgarisent de manière ludique tout ce qui se rapporte au secteur des assurances ont permis de renforcer les connaissances des populations en matière d'assurances</li> </ul> |
| 3 | Possibilité de mettre en place des plateformes dédiées aux avis des assurés | <ul style="list-style-type: none"> <li>La mise en place d'une <b>plateforme au profit des assurés au Mexique, afin qu'ils puissent s'exprimer sur le niveau de service et la qualité des prestations rendus par les acteurs du marché</b>, a permis d'assainir le marché et d'enrayer durablement les mauvaises pratiques des acteurs</li> </ul>  |
| 4 | Nécessité de mettre en place une charte de bonnes pratiques                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'élaboration d'une <b>Charte Service Client</b> précédant la construction de l'indice a permis de rappeler la nécessité pour les assureurs de respecter les normes pour l'ensemble du secteur en matière de délais d'exécution concernant les principales phases de la prestation de services</li> </ul>  |



## BENCHMARKING – QUELS ENSEIGNEMENTS CLÉS TIRER DE L'ANALYSE DES MESURES MISES EN PLACE DANS LES PAYS ÉTUDIÉS ? (2/2)

|   |  |   |
|---|--|---|
| 5 | Possibilité de fournir un appui financier aux assureurs                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'adoption d'un <b>système d'indemnisation en cas d'insolvabilité des assureurs</b> a permis au Maroc de pallier les potentielles difficultés rencontrées par les assureurs, et ne pas léser ainsi les assurés en cas d'impossibilité pour certains assureurs d'honorer leurs engagements</li> </ul>   |
| 6 | La restauration de la confiance passe par l'assainissement des pratiques du marché | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Les mesures entreprises au Maroc notamment</b> : la loi n°31-08 qui encadre la protection du consommateur y compris des assurances, la nomination d'un médiateur en assurance en 2015 pour traiter des affaires impliquant les membres appartenant à la fédération d'assurance, la mise en place du système d'indemnisation en cas d'insolvabilité des assureurs, la mise en place d'actions de sensibilisation afin de renforcer l'éducation financière des populations, <b>ont permis de restaurer la confiance du public dans le secteur des assurances marocain. De ce fait le régulateur marocain n'a pas jugé utile de construire un indice de confiance</b></li> </ul> |
| 7 | L'indice de confiance constitue un instrument d'aide à la décision                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'étude menée au Ghana a principalement confirmé les lacunes observées sur le marché des assurances. Les échanges qualitatifs avec le public sous forme de <b>focus group</b> ont permis d'identifier des recommandations à mettre en œuvre <b>par le régulateur et les assureurs</b> afin d'améliorer la confiance du public envers le secteur</li> <li>▪ Au Royaume-Uni, il a permis aux assureurs de savoir exactement <b>quels leviers actionner pour améliorer la satisfaction-client</b>. Ils ont réalisé qu'ils devaient accorder davantage d'intérêt au traitement des réclamations de la clientèle pour accroître la satisfaction client</li> </ul>                     |

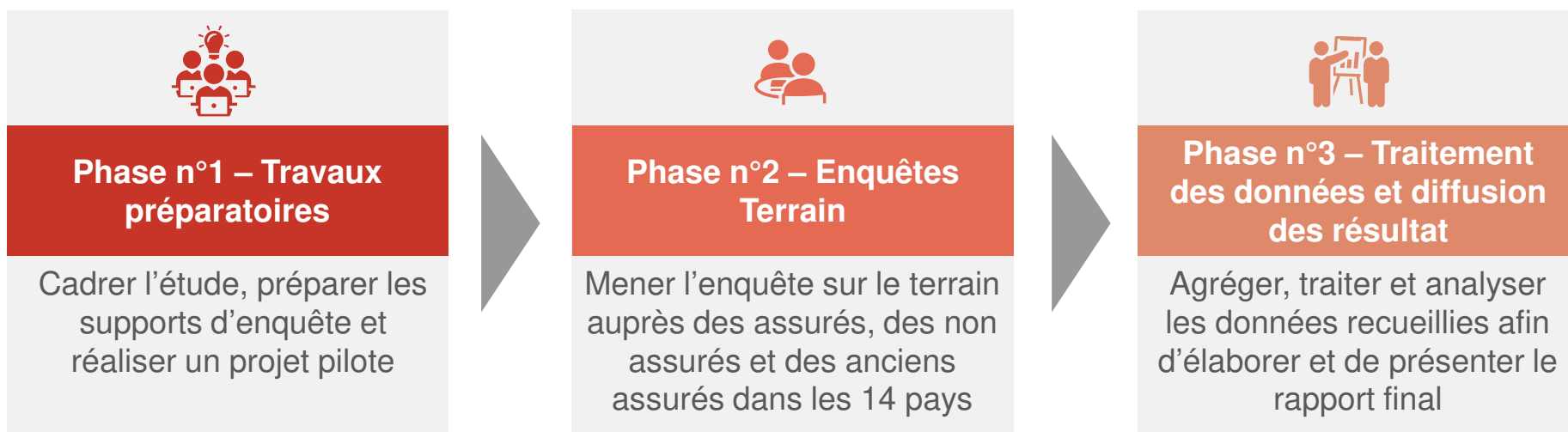




## GUIDE DE CONSTRUCTION D'UN INDICE DE CONFIANCE

- La construction d'un indice de confiance dans la zone CIMA permettra **de disposer d'un étalon de mesure ou indicateur (KPI, score) de la perception du public sur l'assurance**. Sa mise en œuvre accompagnée de *focus group* pour mener des échanges qualitatifs avec le public pourrait permettre d'identifier des pistes de solutions en vue d'améliorer la confiance du public et la qualité de service offerte aux assurés
- Les modalités que nous recommandons se présentent sous forme d'un guide de construction et de pilotage de l'indice de confiance et s'organisent autour de trois principales phases

### MODALITÉS DE CONSTRUCTION ET DE PILOTAGE DE L'INDICE DE CONFIANCE



## 7 CRITÈRES SPÉCIFIQUES PROPOSÉS POUR LA CONSTRUCTION DES QUESTIONNAIRES DE L'ENQUÊTE POUR LES SEGMENTS VIE ET NON VIE

**6 principaux critères** ont été définis en vue d'évaluer la satisfaction-client dans le segment des assurances vie et non vie

### 4 Critères communs aux segments vie et non vie

1. **Rapport qualité/prix** : estimation de l'accessibilité prix des produits rapporté à la prestation attendue
2. **Intelligibilité des clauses contractuelles** : la facilité à comprendre clairement les termes des clauses contractuelles et la transparence des garanties proposées dans le contrat d'assurance
3. **Relation-client** : évaluation des services rendus sur les aspects écoute, conseil, assistance de proximité, service après-vente, compétence et professionnalisme des équipes
4. **Actions de fidélisation** : évaluation des actions de fidélisation des compagnies d'assurance

### 2 Critères spécifiques à l'assurance vie

5. **Traitement des dossiers** : rapidité, transparence et qualité en matière de traitement des dossiers des assurés
6. **Gestion de la confidentialité et des données personnelles** : évaluation du dispositif de gestion de la confidentialité et de protection des données personnelles des assurés

### 1 Critère spécifique à l'assurance non vie

7. **la gestion des sinistres** : rapidité et diligence des assureurs et qualité des prestations en matière de gestion des sinistres

Les questions de l'enquête sont élaborés sur la base de 7 critères en termes de satisfaction-client dont 4 critères communs aux segments vie et non vie et 2 critères spécifiques à l'activité de l'assurance vie notamment **le traitement des dossiers et la gestion de la confidentialité et des données personnelles** et 1 critère spécifique à l'activité de l'assurance non vie notamment **la gestion des sinistres**

## RECOMMANDATIONS POUR L'AMÉLIORATION DU NIVEAU DE CONFIANCE DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES DE LA ZONE

- Sur la base de l'état des lieux et de l'analyse comparative, **des recommandations visant l'amélioration de la confiance des populations à l'égard du secteur des assurances de la zone CIMA ont été formulées et déclinées en 6 actions concrètes**

### 4 OBJECTIFS DÉCLINÉS EN 6 ACTIONS CLÉS POUR AMÉLIORER LA CONFIANCE DANS LE SECTEUR

**Objectif 1 : améliorer les pratiques de règlement des sinistres à travers la mise en place d'outils et de mécanismes appropriés**

1. Améliorer le taux et le délai de règlement des sinistres dans la zone CIMA à travers la mise en place d'une centrale de procès-verbaux (PV) et la généralisation des dispositifs de médiation dans l'ensemble des pays membres de la zone CIMA

**Objectif 2 : renforcer la réglementation relative à la conduite du marché et mettre en place les reporting nécessaires**

2. Engager des ajustements réglementaires pour se conformer aux standards internationaux en matière de conduite de marché
3. Mettre en place un système de reporting de conduite de marché

**Objectif 3 : améliorer les pratiques et la performance opérationnelle des acteurs du marché**

4. Adopter une charte de bonnes pratiques dédiée aux assureurs pour améliorer l'expérience client
5. Sécuriser la disponibilité des données permettant de suivre la conduite du marché

**Objectif 4 : informer et sensibiliser la population à travers des programmes d'éducation financière**

6. Mener des actions de sensibilisation et d'éducation financière (programmes d'accompagnement de la demande)



6

# ANNEXES








**6.1**

**ÉTUDE SUR LES FINTECH,  
ASSURTECH, REGTECH ET  
ASSURANCE INCLUSIVE**





# LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS L'ASSURANCE EST IMPULSÉE PAR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET L'ÉMERGENCE DE NOUVEAUX ENTRANTS

| TECHNOLOGIE                      | USE CASE  | MODÈLE   | GAINS POUR L'ASSURÉ   |
|----------------------------------|---|--|---|
| <b>MOBILE</b>                    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Micro-assurances mobiles : BIMA vie &amp; BIMA santé</li> <li>▪ Partenariats avec des ORM et des assureurs</li> <li>▪ Personnalisation des produits via l'analyse des data</li> <li>▪ Campagnes de sensibilisation à l'assurance</li> </ul>                           | <p>Accessibilité, expérience intégrée avec l'accès à des soins de santé, gain de temps, service client efficace et rapide</p>               |
| <b>INTELLIGENCE ARTIFICIELLE</b> |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurance P2P décentralisée en ligne pour les biens personnels (auto, téléphones, ordinateurs, vélos)</li> <li>▪ Partenariat avec un assureur pour la souscription des polices</li> </ul>   | <p>Expérience client simplifiée, prix abordables, personnalisation des couvertures et prix, amélioration de la prévention des sinistres</p> |
| <b>BIG DATA</b>                  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distribution de produits d'assurance non-vie via une plateforme numérique en partenariat avec des assureurs</li> <li>▪ Évaluation des risques pour personnaliser les produits, tarification dynamique et prévention des sinistres via l'analyse prédictive</li> </ul> | <p>Accessibilité, personnalisation, compétitivité des tarifs, réactivité, conseils pratiques et expérience client améliorée</p>             |
| <b>BLOCKCHAIN</b>                |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produits d'assurance agricoles indiciels permettant le traitement automatique des indemnisations</li> <li>▪ Partenariats avec des gouvernements, des assureurs locaux, des fournisseurs de données météorologiques et des entreprises technologiques</li> </ul>       | <p>Accès à une couverture contre les risques climatiques, évaluation objective des pertes, primes abordables et conseils pratiques</p>      |
| <b>OBJECTS CONNECTÉS</b>         |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offre diversifiée de produits : auto, santé, vie</li> <li>▪ Collecte de données sur la conduite via un capteur connecté au véhicule et ajustement de la tarification avec la possibilité d'une réduction de 50% de la prime en cas de bonne conduite</li> </ul>       | <p>Programme de récompenses, tarification adaptée au comportement, conseils et outils personnalisés, services de réparation à domicile</p>  |





## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS (1/6)

### 1 Recommandations pour le Régulateur

### 2 Recommandations pour les acteurs du marché

| MESURES PROPOSÉES   | RATIONNEL  | OBJECTIFS  |
|---|--|--|
| <p>1 Revoir les dispositions prévues dans le projet de règlement relatif à l'assurance électronique pour autoriser la dématérialisation des documents ainsi que la signature électronique afin d'encourager la digitalisation</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La dématérialisation et la signature électronique favoriserait le développement de services via les canaux digitaux (site web, applications mobiles)</li> <li>▪ Cette mesure pourrait être associée à la délivrance de documents physiques afin d'adopter une démarche progressive</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développement de l'assurance électronique et du marché de l'assurance                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ meilleure qualité de service</li> <li>➤ cohérence avec les nouveaux besoins digitaux</li> <li>➤ impératif de s'adapter au nouveau contexte de limitation du contact physique à cause de la COVID-19</li> </ul> </li> </ul> |



## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS (2/6)

### 1 Recommandations pour le Régulateur

### 2 Recommandations pour les acteurs du marché

| MESURES PROPOSÉES   | RATIONNEL   | OBJECTIFS   |
|---|---|---|
| <p>2 Mettre en place une cellule de transformation digitale qui regrouperait plusieurs profils de cadres au sein de la CIMA et des DNA (contrôleurs, informaticiens, RH, etc.) qui vont identifier et mettre en œuvre les actions prioritaires à mener pour favoriser la transformation digitale du secteur. Son rôle sera de <b>collecter des informations quantitatives et qualitatives permettant de calibrer les actions de régulation : étude de risques, nécessité ou pas de régulation, etc.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6 principales missions de la cellule           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ suivre et encadrer les actions innovantes sur le marché</li> <li>➤ maîtriser les questions relatives à la transformation digitale</li> <li>➤ identifier les besoins en renforcement de capacités au sein de la CIMA et des DNA</li> <li>➤ mettre en place un laboratoire d'innovations en assurance en créant un cadre de concertation avec les acteurs innovants (appel à projet pour accompagner les acteurs les plus innovants)</li> <li>➤ nouer des partenariats et organiser des échanges avec les autres régulateurs pour un suivi de leurs actions (banque, télécommunications, etc.)</li> <li>➤ élaborer des guides / notes d'information à l'endroit des acteurs sur la transformation digitale et proposer des actions de lobbying auprès des États</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place une organisation interne adaptée au niveau du SG de la CIMA et des DNA pour interagir avec les acteurs du marché au sujet des initiatives en cours et accompagner la transformation digitale</li> <li>▪ Faire un suivi rapproché des actions en cours permettant au régulateur d'accompagner les acteurs innovants</li> <li>▪ Encourager l'innovation en assouplissant / modifiant le cadre réglementaire</li> </ul> |





## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS (3/6)

### 1 Recommandations pour le Régulateur

### 2 Recommandations pour les acteurs du marché

| MESURES PROPOSÉES   | RATIONNEL  | OBJECTIFS  |
|---|--|--|
| <p><b>3</b> Créer un cadre de concertation régulier avec les régulateurs des autres secteurs (bancaire et télécommunications) pour permettre à la CIMA de capitaliser sur les avancées réalisées et d'adapter / mettre à niveau la régulation du secteur des assurances en conséquence dans les différents pays de la zone CIMA</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les analyses menées montrent que des réflexions et des projets réglementaires sont engagés à plusieurs niveaux (national et sous-régional) pour l'élaboration de textes pour encadrer les actions des « fintechs » (BCEAO, BEAC), la numérisation des paiements (Burkina Faso) et plus généralement la digitalisation dans le secteur financier</li> <li>▪ L'élaboration d'un cadre réglementaire des assurances propice aux nouvelles technologies permettra de faire émerger des opportunités de collaboration entre les compagnies d'assurance et les fintech, assurtech, regtech</li> <li>▪ L'objectif des échanges est de discuter des problématiques du secteur des assurances, de capitaliser sur les avancées, innovations et perspectives de développement des autres secteurs et d'explorer ensemble des opportunités de collaboration</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accélérer la transformation digitale du secteur des assurances</li> <li>▪ Favoriser les partenariats entre les compagnies d'assurance et les startup innovantes qui utilisent les avancées technologiques pour proposer des services financiers performants et innovants (fintech, assurtech, regtech, ...) dans le plus grand intérêt des assurés</li> </ul> |



## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS (4/6)

### 1 Recommandations pour le Régulateur

### 2 Recommandations pour les acteurs du marché

|     | MESURES PROPOSÉES   | RATIONNEL   | OBJECTIFS   |
|-----|---|---|---|
| 4.1 | <p>Sensibiliser les acteurs sur le respect des dispositions prévues par les lois en vigueur dans les pays en termes de protection des données personnelles, de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme et de cybersécurité et renforcer les contrôles</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La protection des données personnelles est un enjeu majeur relevé par les acteurs du marché pour rassurer les populations et éviter les abus en termes d'utilisation des données personnelles des clients</li> <li>La plupart des pays membres disposent de lois sur la protection des données personnelles, de fait il est important que la CIMA insiste auprès des acteurs et renforce ses contrôles pour garantir le respect des dispositions nationales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maitrise et contrôle des risques</li> <li>Rétablissement de la confiance de l'assuré</li> <li>Protection et traitement équitable des assurés et bénéficiaires de contrats</li> </ul> |
| 4.2 | <p>Pour les pays en retard, faire un lobbying en lien avec les autres régulateurs auprès des autorités nationales pour la mise en place ou l'extension du cadre réglementaire de protection des données personnelles</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les pays pour lesquels ces dispositions n'existent pas ou sont limitées à des communications électroniques ou aux paiements de l'État (République Centrafricaine, Cameroun, Guinée Bissau)</li> </ul>   |   |



## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS (5/6)

### 1 Recommandations pour le Régulateur

### 2 Recommandations pour les acteurs du marché

| MESURES PROPOSÉES   | RATIONNEL  | OBJECTIFS   |
|---|--|---|
| <p><b>5.1</b> Conduire une étude des risques liés aux produits de micro-assurance mobile commercialisés</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prérequis</b> : collecte d'informations quantitatives et qualitatives sur les initiatives de micro-assurance lancées par les acteurs pour réaliser une étude des risques liés à ces produits, à l'instar du Ghana, pour analyser le besoin de mise en place d'une régulation spécifique à la micro-assurance mobile lorsqu'une forte croissance du nombre de personnes couvertes ou des primes collectées sur ces produits sera observée dans la zone CIMA.</li> <li>▪ <b>Priorité moyenne</b> : stade de développement embryonnaire de la micro-assurance mobile dans la zone CIMA, où plusieurs produits viennent d'être lancés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maitrise et contrôle des risques</li> <li>▪ Rétablissement de la confiance de l'assuré</li> <li>▪ Protection et traitement équitable des assurés et bénéficiaires de contrats</li> </ul> |



## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS (6/6)

### 1 Recommandations pour le Régulateur

### 2 Recommandations pour les acteurs du marché

| MESURES PROPOSÉES  | RATIONNEL   | OBJECTIFS   |
|--|---|---|
| <p>5.2 Si l'introduction d'une régulation spécifique sur l'assurance électronique et la micro-assurance mobile est nécessaire :</p> <p>1) Lever les contraintes liées à l'obtention d'un agrément spécifique pour pratiquer les opérations d'assurance électronique et aux exigences techniques pour les solutions de gestion des contrats d'assurance électronique</p> <p>2) Revoir les délais de traitement des initiatives relatives à la transformation digitale</p> | <p>▪ L'analyse des risques (5.1) doit confirmer la nécessité d'une régulation spécifique, compte tenu des projets de règlements rédigés sur l'assurance électronique et la micro-assurance mobile</p> <p>1) <i>Impératif d'avoir une régulation proportionnelle à l'état du développement du marché</i> : au pire des cas, ces obligations jugées contraignantes dans un premier temps pourraient éventuellement être remises en place si des dérives particulières sont observées sur le marché, s'il y a des menaces sur la protection et le traitement équitable des assurés et bénéficiaires de contrats, le développement du marché ou la maîtrise et le contrôle des risques</p> <p>2) <i>Agilité requise dans la prise de décisions</i> aussi bien au niveau des acteurs du marché que du côté du régulateur dans un contexte digital sujet à des changements rapides, des innovations constantes, et à l'implication de régulateurs d'autres secteurs</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maitrise et contrôle des risques</li> <li>▪ Rétablissement de la confiance de l'assuré</li> <li>▪ Protection et traitement équitable des assurés et bénéficiaires de contrats</li> <li>▪ Accélération de la transformation digitale et de la qualité de service (délais de traitement) rendue aux assurés</li> </ul> |

**6.2**

# **ÉTUDE SUR LA MICRO-ASSURANCE**



# PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE LA MICRO-ASSURANCE : CRITÈRES DE DÉFINITION, EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET AVANTAGES

De quoi parle-t-on lorsqu'on parle de micro-assurance et sur quels critères peut-on agir pour la différencier de l'assurance classique et favoriser son développement ?

- **Le livre VII définit tous les critères de la micro-assurance qui est adressée aux personnes à faibles revenus et qui dépend du pouvoir d'achat des cibles couvertes ... :**
  - Niveau des primes plus faible que l'assurance classique : le montant maximum de prime par individu est fixé à FCFA 3.500/mois ou FCFA 42.000/an
  - Simplicité des couvertures proposées et des formalités
  - Simplicité des formalités requises pour la souscription
  - Simplicité pour la gestion des contrats, la déclaration des sinistres et l'indemnisation des assurés
  - Rapidité de règlement des sinistres (délai de 10 jours maximum)
  - Simplicité du contrat qui doit être rédigé dans un langage clair et facilement compréhensible
- **... ainsi que les exigences réglementaires pour les entreprises de micro-assurance :**
  - Nécessité d'obtenir un agrément spécifique
  - Capital social minimum de FCFA 500 millions pour les sociétés anonymes de micro-assurance et de FCFA 300 millions pour les sociétés mutuelles de micro-assurance
  - Exigence de couverture de la marge de solvabilité de 150%
  - Obligation d'enregistrement des opérations de micro-assurance dans des comptes distincts, pour les entreprises d'assurance
  - Obligation de transmission de ratios réglementaires de performance, de CR annuels détaillés des opérations, de rapports semestriels d'activité, tableau de flux de trésorerie
- **Autres avantages de la micro-assurance :**
  - Élargissement des canaux de distribution (banques, postes, IMF, mutuelles, coopératives agricole, associations et tontines, sociétés de téléphonie mobile, chaînes de distribution alimentaire ...)
  - Projet de règlement permettant une autorisation exclusive accordée à la micro-assurance afin d'utiliser les nouveaux canaux de distribution digitaux (téléphonie mobile, internet)



## NOUS RECOMMANDONS DES ACTIONS CLÉS AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DE LA CIMA POUR ATTEINDRE 3 OBJECTIFS PRINCIPAUX

- Le développement de la micro-assurance en zone CIMA nécessite un traitement réglementaire plus favorable des acteurs s'y intéressant avec notamment plus d'avantages et d'incitations
- Au regard de l'analyse du marché et des recommandations issues des travaux des organismes internationaux et des expériences des autres pays, nous recommandons des actions clés au Secrétariat Général de la CIMA permettant d'atteindre trois objectifs principaux

### OBJECTIFS

### # MESURES

|            |   |   |
|------------|---|---|
| Objectif 1 | Stimuler l'offre en encourageant les acteurs du marché à s'impliquer davantage dans le secteur de la micro-assurance  | 4 |
| Objectif 2 | Assurer un respect des dispositions réglementaires relatives à la micro-assurance dans un objectif de protection des consommateurs et de maîtrise des risques | 1 |
| Objectif 3 | Stimuler la demande de produits de micro-assurance à travers l'éducation financière et la sensibilisation des populations                                     | 2 |

# PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LES EFFETS DE LA RÉFORME (1/7)

## Objectif 1

## Objectif 2

## Objectif 3

**Stimuler l'offre en encourageant les acteurs du marché à s'impliquer davantage dans le secteur de la micro-assurance**

### Proposition 1

**Augmenter le plafond de prime de la micro-assurance**, avec la mise en place d'un plafond de prime indexé sur le niveau du SMIG de chaque pays

### Mesures et rationnel

- Tenir compte des conditions socio-économiques nationales de chaque pays
- En ce qui concerne le niveau spécifique du plafond par pays, l'organisation d'ateliers entre la Direction Nationale des Assurances et les acteurs du marché (assureurs, réassureurs, intermédiaires, etc.) dans chaque pays afin de définir le niveau adéquat qui sera soumis au Secrétariat Général de la CIMA

# PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LES EFFETS DE LA RÉFORME (2/7)

## Objectif 1

## Objectif 2

## Objectif 3

**Stimuler l'offre en encourageant les acteurs du marché à s'impliquer davantage dans le secteur de la micro-assurance**

### Proposition 2

**Accorder des incitations fiscales et des avantages réglementaires aux compagnies opérant dans le secteur de la micro-assurance** avec l'initiation d'actions de lobbying auprès des États, en collaboration avec les DNA

### Mesures et rationnel

- Les facilités fiscales pourraient concerner la suppression ou la diminution des taxes sur les contrats de micro-assurance, l'exonération ou la réduction d'impôts sur les sociétés pour les compagnies de micro-assurance sur quelques années afin d'encourager la création de compagnies de micro-assurance
- Au-delà des aspects fiscaux, nous recommandons l'octroi de dérogations réglementaires aux acteurs initiant des actions innovantes en faveur du développement de la micro-assurance, à l'instar des dérogations accordées à la CNAAS pour développer le produit d'assurance indicelle contre la sécheresse pour les producteurs de coton et de maïs
  - Subvention de 50% des primes d'assurance agricole, améliorant son accessibilité prix
  - Dérogations concernant le plafond réglementaire de primes, la cession maximale en réassurance ainsi que de facilités pour la rémunération des prestataires externes sous forme de commissions

# PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LES EFFETS DE LA RÉFORME (3/7)

## Objectif 1

## Objectif 2

## Objectif 3

**Stimuler l'offre en encourageant les acteurs du marché à s'impliquer davantage dans le secteur de la micro-assurance**

### Proposition 3

**Alléger et accélérer le processus d'obtention de l'agrément et de l'extension d'agrément en micro-assurance et d'octroi des visas des produits de micro-assurance**

### Mesures et rationnel

- Concentrer les exigences pour l'octroi de l'extension d'agrément sur les documents relatifs aux caractéristiques des produits de micro-assurance à commercialiser
- Concernant les délais d'octroi des agréments et de validation des produits, mettre en place d'un processus d'approbation rapide, qui pourrait consister en une délégation de pouvoirs pour l'octroi des agréments de micro-assurance au Secrétariat Général de la CIMA, suite à l'approbation technique des dossiers

# PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LES EFFETS DE LA RÉFORME (4/7)

## Objectif 1

## Objectif 2

## Objectif 3

**Stimuler l'offre en encourageant les acteurs du marché à s'impliquer davantage dans le secteur de la micro-assurance**

### Proposition 4

**Organiser des ateliers spécifiques relatifs à la micro-assurance** avec les acteurs du marché, en lien avec la FANAF et les Directions Nationales des Assurances

### Mesures et rationnel

- Mettre en place un cadre d'échanges pour éclaircir les points d'ombre dans la réglementation de la micro-assurance, mais également recueillir plus fréquemment les retours terrains des acteurs sur les constats faits sur le marché, afin de favoriser un suivi régulier des activités de micro-assurance sur le marché, en vue d'éventuelles interventions réglementaires
- Au cours de ces ateliers, encourager et inciter les acteurs du marché à diversifier les canaux de distribution des produits de micro-assurance en exploitant (au-delà du téléphone mobile) les autres canaux de distribution autorisés dans le cadre de la réglementation pour toucher la population cible (syndicats, chaînes de distribution alimentaires, associations et tontines, sociétés à forts potentiels d'affiliation, etc.)

## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LES EFFETS DE LA RÉFORME (5/7)

Objectif 1

Objectif 2

Objectif 3

**Assurer un respect des dispositions réglementaires relatives à la micro-assurance dans un objectif de protection des consommateurs et de maîtrise des risques**

### Proposition 1

Conditionner l'octroi des incitations et avantages au **respect des dispositions réglementaires**

### Mesures et rationnel

- Ces incitations et avantages relevant du régulateur concernent, entre autres, les dérogations réglementaires, le choix des acteurs vertueux comme partenaires sur les projets et actions de promotion de la micro-assurance en lien avec les bailleurs de fonds et les partenaires de développement
- Cet octroi conditionné d'incitations pourrait être étendu aux avantages fiscaux selon le résultat des négociations du régulateur avec les autorités fiscales nationales

## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LES EFFETS DE LA RÉFORME (6/7)

Objectif 1

Objectif 2

Objectif 3

### Stimuler la demande de produits de micro-assurance à travers l'éducation financière et la sensibilisation des populations

#### Proposition 1

**Initier des actions d'éducation financière et de sensibilisation** à l'assurance en général, et la micro-assurance en particulier, en collaboration avec les Directions Nationales des Assurances

#### Mesures et rationnel

- Élargir l'éducation financière à l'utilisation des moyens digitaux, notamment l'accès à l'assurance via mobile, et permettre aux populations de mieux connaître l'assurance / la micro-assurance / l'assurance Takaful / l'assurance indicielle (selon la cible) et de mieux connaître leurs droits et avantages en souscrivant à ces différents types de produits
- Étendre les actions de sensibilisation aux acteurs du marché (assureurs, réassureurs, intermédiaires, opérateurs de réseaux mobiles, institutions de microfinance, etc.) en collaboration avec les autorités de régulation d'autres secteurs (banque / télécommunications)
- Entreprendre des actions de lobbying auprès des États afin de les inciter à subventionner des actions d'éducation financière, les primes de micro-assurance, mais aussi mener des actions en faveur de l'organisation des filières agricoles pour favoriser le développement de l'assurance agricole (Cf. à l'image de l'expérience réussie au Sénégal)



## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LES EFFETS DE LA RÉFORME (7/7)

Objectif 1

Objectif 2

Objectif 3

### Stimuler la demande de produits de micro-assurance à travers l'éducation financière et la sensibilisation des populations

#### Proposition 2

Nouer des **partenariats** avec des acteurs du développement, à l'instar du Sénégal, pour mener des **actions de promotion de la micro-assurance dans les pays membres**

#### Mesures et rationnel

- La micro-assurance étant un moyen d'inclusion financière et de réduction de la pauvreté, beaucoup de partenaires de développement et de bailleurs de fonds accompagnent les acteurs s'impliquant sur ce segment. Dans la zone CIMA, certains pays et compagnies bénéficient de leur accompagnement (Fonds d'Équipement des Nations Unies - UNCDF, BIT, PAM, BOAD, Banque Mondiale, USAID, ADA, etc.)
- Le régulateur, dans ses actions de promotion de la micro-assurance, pourrait nouer des partenariats avec ces bailleurs de fonds pour mener des actions conjointes en faveur de l'éducation financière des populations et du développement de la micro-assurance, en collaboration avec les acteurs du marché actifs sur ce segment





**6.3**

# **ÉTUDE SUR LES ASSURANCES OBLIGATOIRES**





## L'ÉTUDE POURSUIT 4 OBJECTIFS

1



Présenter l'état des lieux des assurances obligatoires en vigueur dans la CIMA

2



Étudier l'opportunité d'introduire de nouvelles assurances obligatoires compte tenu de leurs enjeux pour les assurés et du fonctionnement des assurances obligatoires actuellement en vigueur

3



Déterminer les conditions idoines de mise en œuvre des nouvelles assurances obligatoires jugées opportunes

4



Proposer des recommandations concrètes en vue de l'adoption de ces nouvelles assurances obligatoires





## L'assurance incendie des marchés – voire de tous les établissements recevant du public (ERP) – (1/2)

L'assurance incendie des marchés constitue un besoin prégnant pour les populations...

- Plusieurs marchés africains ont subi des incendies (Abobo, Lomé, Libreville, Bamako, etc.)
- La plupart de ces incendies ont généré **d'importants dégâts matériels et des pertes financières importantes** pour des commerçants qui sont pour la grande majorité **non-assurés**
- **Cela témoigne de la nécessité de rendre obligatoire l'assurance incendie pour les marchés mais aussi pour établissements recevant du public** (hôtels, centres de santé, centres commerciaux, sportifs et culturels, etc.) dans la zone CIMA à l'instar du Ghana
- Cette assurance permet de couvrir l'assuré pour sa responsabilité civile vis-à-vis des tiers pour tout dommage matériel, corporel et même moral ainsi que sa responsabilité contractuelle à l'égard des usagers



## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA

 L'assurance incendie des marchés – voire de tous les établissements recevant du public (ERP) – (2/2)

... Toutefois, la prise en charge de ce risque par les assureurs semble difficile en l'état actuel des choses

- Dans la zone CIMA, comme ailleurs en Afrique, les marchés sont informels, avec un assemblage anarchique et vétuste de câbles électriques. De ce fait, **les assureurs seront peu enclins à assurer ce type de risque**
- Ainsi, l'obligation d'assurance est conditionnée par **la mise aux normes des marchés « informels »**



## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA



## L'assurance contre les risques catastrophiques – (1/3)

Cette assurance est jugée opportune du fait de l'exposition croissante des pays et des populations aux risques climatiques...

- **Les catastrophes naturelles n'épargnent aucune région du monde**, l'Afrique – dont les pays membres de la zone CIMA – étant une région d'autant plus vulnérable du fait de la faiblesse des revenus de ses populations et du manque d'infrastructures
- **Des efforts de prévention et de financement des risques catastrophes naturelles ont été entrepris par les différents pays** au niveau national ou communautaire, notamment à travers leur adhésion à l'African Risk Capacity qui compte 35 membres dont 12 pays de la CIMA (hors Cameroun et Guinée Équatoriale)

... et répond à des enjeux majeurs

- **L'assurance obligatoire contre les risques catastrophiques viendra donc répondre à des enjeux multiples** sur le plan humain, social et économique
- Elle assurera une couverture contre **l'intensité anormale d'un agent naturel ou l'action violente de l'homme** (inondation, sécheresse, séisme, terrorisme, etc.)





## L'assurance contre les risques catastrophiques – (2/3)

4 modalités de couverture  
des risques  
catastrophiques pourraient  
inspirer l'espace CIMA...

- **Les principaux modèles de couverture contre les risques catastrophiques :**
  - **Modèle de l'Algérie :** l'Algérie a adopté l'obligation d'assurance des catastrophes naturelles (Cat-Nat) en 2013 avec son **cadre législatif dédié**. Elle s'adresse aux propriétaires et est contrôlée par les notaires à chaque transaction pour les biens immobiliers et exigée par l'administration fiscale tous les ans pour les biens commerciaux
  - **Modèle du Bénin :** en réponse aux risques catastrophiques, le Bénin a créé un **Fonds** national de réponse aux catastrophes (FONCAT) en 2020
  - **Modèle de l'African Risk Capacity (ARC) :** créée en 2012 par l'Union Africaine, ARC dispose d'une filiale, ARC Ltd, une mutuelle d'assurance qui offre des services de transfert de risques aux États membres à travers la **mutualisation des risques** et l'accès aux marchés de la réassurance
  - **Modèle du Maroc :** deux régimes de couverture sont mis en place en 2020 : i) pour les individus possédant déjà une RC dommages aux biens, une RC dommage corporel ou une RC automobile, la garantie est **intégrée dans les contrats** de manière automatique et ii) pour les personnes non assurées, un **Fonds** de solidarité contre les risques catastrophiques (FSEC) a été instauré



### L'assurance contre les risques catastrophiques – (3/3)

... Parmi les 4 modalités de couverture nous préconisons l'institution de fonds ou l'adhésion à l'African Risk Capacity

- En conclusion, **l'approche de mutualisation des risques à travers un fonds national / communautaire de solidarité contre les catastrophes naturelles** ou **l'adhésion à l'African Risk Capacity** (pour lequel 12 pays CIMA font déjà partie des États membres) nous paraît plus pertinente pour couvrir les risques de catastrophes naturelles dans l'espace CIMA, **au regard des enjeux financiers importants**



## L'assurance multirisques habitation (MRH) – (1/2)

L'assurance multirisques habitation répond à un enjeu de protection des habitants de la zone CIMA et leur patrimoine...

- **L'Afrique en général, et la zone CIMA en particulier, est confrontée à un réel défi de déficit de logement et de vétusté des logements disponibles.** Selon la Banque mondiale, « *dans de nombreux pays africains, seuls les 5 % ou 10 % les plus aisés de la population ont les moyens de se procurer un logement formel de la catégorie la moins chère* »<sup>1</sup>
- En dépit de ce contexte, l'assurance multirisques habitation (MRH) est jugée opportune dans la zone CIMA qui répondra à un enjeu majeur de **protection du patrimoine familial (habitation et mobilier) de l'assuré contre les conséquences d'événements affectant son domicile ou mettant en cause sa responsabilité ou celle des membres de sa famille**







## L'assurance multirisques habitation (MRH) – (2/2)

... Toutefois, une  
réhabilitation des  
logements par les autorités  
compétentes semble être  
un prérequis pour rendre  
cette assurance obligatoire

- **L'introduction de l'assurance multirisque habitation est conditionnée à une intervention forte de la part des pouvoirs publics** : mise en place de politiques de construction et de promotion de logements formels et salubres dotés des services de base comme le raccordement à l'eau, à l'électricité et aux services d'assainissement
- Les autorités compétentes doivent veiller à la **réhabilitation des logements et lutter contre leur vétusté afin qu'ils puissent être éligibles à l'assurance**



## L'assurance construction : l'assurance Tous Risques Chantier, la Responsabilité Civile Décennale (1/2)

Tous les pays de la zone disposent de textes de lois sur l'obligation d'assurance en matière de construction, mais il est opportun d'inscrire spécifiquement dans ces textes l'obligation de souscrire aux garanties sur la TRC et la RC Décennale...

- **En Afrique, quatre principaux risques<sup>1</sup> ont été identifiés sur les chantiers de construction** : i) les chutes des ouvriers, ii) les accidents liés à la manipulation de machines / véhicules, iii) la chute d'objets, iv) l'épuisement des travailleurs
- Des mesures de prévention doivent donc être adoptées / renforcées dans tous les États membres, à travers l'obligation de ces deux types d'assurances :
  - **L'assurance « Tous Risques Chantiers » (TRC)** qui garantit les dommages à l'ouvrage des travaux de construction et/ou montage du début des travaux jusqu'à la fin de la période de maintenance après la réception provisoire
  - **La Responsabilité Civile Décennale (RCD)** qui est destinée principalement aux professionnels de la construction (l'architecte ou ingénieur et l'entrepreneur mandatés par le maître d'ouvrage), et couvre le risque d'effondrement ou menace d'effondrement, partiel ou total, lorsque dans les 10 années suivant la réception de l'ouvrage, celui-ci s'effondre ou menace de s'effondrer, par vice de sol, de construction ou de matériaux



## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA



### L'assurance construction : l'assurance Tous Risques Chantier, la Responsabilité Civile Décennale (2/2)

... De même, les décrets d'application devraient être pris diligemment afin de rendre cette assurance effective

- **Les autorités locales en charge du secteur devraient aussi renforcer le contrôle** auprès des assujettis pour s'assurer de l'effectivité des souscriptions aux deux assurances (TRC et RC Décennale)
- **Vu l'enjeu important qu'elles revêtent, la CIMA devrait exiger au niveau supranational l'adoption rapide des décrets et mécanismes** permettant l'opérationnalisation de ces assurances sur les marchés locaux





## ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DANS LA ZONE CIMA



### L'assurance RC professionnelle – (1/2)

Déjà mises en place dans 7 pays de la zone CIMA, les RC professionnelles devraient être étendues à toute la zone...

- Les professionnels tels que les notaires, les avocats, les huissiers de justice, les agents immobiliers, les architectes, les experts-comptables, les professionnels de santé, les agents de voyage, etc. sont **confrontés à des risques multiples de commettre des préjudices à l'égard des tiers dans l'exercice de leur activité**
- Conscients de son utilité, 7 pays de la zone (cf. Bénin, Cameroun, Centrafrique, Côte d'Ivoire, Gabon, Mali et Togo) ont rendu obligatoires les RC professionnelles pour divers métiers. Dans le même sens, **il serait opportun d'étendre ces assurances à l'ensemble de la zone CIMA**
- Les assurances de responsabilités civiles (RC) professionnelles répondent à **un double enjeu** : 1) faciliter la régulation des professions réglementées et 2) garantir la sécurité des populations qui bénéficient de l'offre de ces professionnels





## L'assurance RC professionnelle – (2/2)

... Toutefois, leur contrôle dans la durée devrait faire l'objet de mécanismes mis en place en concertation avec les DNA

- L'exercice de l'une des professions précitées devrait être soumis à l'obligation de souscription à la RC professionnelle correspondante. Il devrait en être de même pour **toute admission au sein d'un ordre professionnel existant**
- **La difficulté pourrait résider dans le contrôle du renouvellement des contrats.** Par conséquent, des mécanismes de contrôles réguliers devraient être mis en place dans chaque pays avec une implication forte des DNA

## Les garanties complémentaires en assurance automobile – (1/2)

Une confusion en matière de couvertures et garanties est observée sur la RC Automobile. Rendre obligatoires des garanties additionnelles renchérirait le coût pour les assurés ...

- **Dans la zone CIMA, une confusion existe entre la garantie réellement couverte par la RC Automobile et la perception qu'ont les consommateurs de cette garantie.** En effet, « *plusieurs assurés de la zone CIMA pensent que l'assurance RC automobile leur permet de se couvrir contre une multitude de risques : dommages corporels du conducteur, bris de glace, vol ou incendie, etc.* »\*. Pourtant, à l'instar de toute autre assurance de responsabilité civile, la RC Automobile s'adresse uniquement aux tiers et non pas aux conducteurs
- **En général, la garantie responsabilité civile est la seule garantie rendue obligatoire en automobile dans divers pays (Maroc, Algérie, Nigéria, Kenya, France, etc.), les autres garanties sont facultatives.** Il s'agit notamment de la garantie dommages corporels du conducteur, la garantie tous risques, la garantie incendie et vol, la garantie bris de glace, la garantie assistance dépannage, la garantie personnes transportées, la garantie défense et recours juridique, etc. **Ces garanties restent optionnelles afin de : i) ne pas renchérir le tarif de l'assurance automobile obligatoire, ii) réduire les risques de fraude et d'aléa moral** (plus l'individu est totalement couvert, plus il est négligent et s'expose aux risques)

Source : Entretiens menés dans le cadre de l'étude (Allianz CI, Association des consommateurs du Niger- ADDC Wadata, etc.)



## Les garanties complémentaires en assurance automobile – (2/2)

... Le renforcement des actions d'éducation assurantielle favoriserait une meilleure compréhension des garanties couvertes

- **Le renforcement de la sensibilisation et l'éducation assurantielle envers la population de la zone CIMA constitue le principal levier à actionner dans ce cas**
- **L'éducation assurantielle contribuera à une meilleure lecture et compréhension des clauses du contrat d'assurance et du périmètre des garanties des risques couverts auprès des assurés**



## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS AVEC LES GAINS / OBJECTIFS ASSOCIÉS

Reco 1

Reco 2

Reco 3

Reco 4

Reco 5

Reco 6

## Proposition

Contraindre les assureurs à respecter leurs engagements en améliorant le règlement des sinistres

Gains /  
objectifs  
associés

- Lutter contre le non règlement des sinistres / le règlement non diligent des sinistres
- Améliorer l'accessibilité-prix des assurances obligatoires
- Restaurer la confiance des populations dans le secteur des assurances

Mesures /  
rationnel

- **Des mesures devraient être prises notamment sur le plan réglementaire avec le renforcement des sanctions et le retrait systématique d'agrément** compte tenu de la persistance des mauvaises pratiques de marché (délais de règlement de sinistres élevés et faible taux de S/P (43% en moyenne en 2019)\* malgré les multiples sanctions prises contre les acteurs du marché
- **L'agrément unique qui est en projet pourrait aussi contribuer à mettre fin aux situations d'abus de position dominante** des acteurs du marché, à travers une concurrence renforcée





## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS AVEC LES GAINS / OBJECTIFS ASSOCIÉS

Reco 1

Reco 2

Reco 3

Reco 4

Reco 5

Reco 6

## Proposition

Sensibiliser davantage les populations sur l'intérêt de souscrire aux assurances, et en particulier les assurances obligatoires

Gains /  
objectifs  
associés

- Lutter contre la faible culture assurancielle constatée dans la zone
- Démontrer pour les populations l'intérêt financier de s'assurer contre des risques qui pourraient avoir un impact sur leur revenu ou leur sécurité
- Améliorer le taux de souscription, notamment aux assurances obligatoires

Mesures /  
rationnel

- Les DNA qui œuvrent à « *la promotion du secteur des assurances* »\* devraient **collaborer davantage avec toutes les parties prenantes** pour disposer de données statistiques et d'informations utiles à l'orientation de leurs actions de contrôle et pour **diffuser de façon concertée une véritable culture assurancielle** dans les pays
- **Les pays de la zone pourraient mettre un place une initiative telle que l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Sénégal** qui : (1) élabore des programmes nationaux d'éducation assurantielle, (2) organise des réunions publiques d'information et des émissions interactives sur l'importance des assurances

## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS AVEC LES GAINS / OBJECTIFS ASSOCIÉS

Reco 1

Reco 2

Reco 3

Reco 4

Reco 5

Reco 6

## Proposition

Communiquer davantage autour des trois Fonds de Garantie Automobile (FGA) existants et accompagner les autres États membres à adopter les décrets d'application nécessaires à leur fonctionnement

Gains /  
objectifs  
associés

- Augmenter l'efficacité des Fonds de Garanties Automobile (FGA) déjà institués dans la zone CIMA
- Accélérer le déploiement des FGA dans les 11 États membres qui ne les ont pas encore mis en place et les rendre opérationnels pour protéger les intérêts des assurés

Mesures /  
rationnel

- Dans les 3 pays de la zone qui ont institué des FGA (le Sénégal en 1995, le Bénin en 2006 et la Côte d'Ivoire en 2009), **la communication doit être renforcée autour de leur existence et leur mode de saisie (en ligne, par téléphone, au niveau des bureaux de représentation dans les CHU) devrait être déployée auprès des assurés afin d'augmenter l'efficacité du mécanisme**
- La CIMA devrait définir un plan d'actions en collaboration avec les 11 pays restants pour (1) connaître les raisons du retard d'adoption, (2) les accompagner dans la définition des modalités de mise en œuvre notamment de financement de ces FGA et (3) s'aligner sur un chronogramme contraignant leur permettant de préparer et adopter les décrets d'application des FGA





## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS AVEC LES GAINS / OBJECTIFS ASSOCIÉS

Reco 1

Reco 2

Reco 3

Reco 4

Reco 5

Reco 6

### Proposition

Créer un Bureau Central de Tarification (BCT)

### Gains / objectifs associés

- Améliorer l'accessibilité-prix des assurances obligatoires
- Introduire un mécanisme de recours en cas de refus d'assurer de la part des assureurs

### Mesures / rationnel

- **La CIMA devrait mettre en place un Bureau de Tarification** (rattaché à la CRCA pour mutualiser les coûts de gestion) à l'instar des modèles existants en Belgique, en France, etc.
- **En s'inspirant des modèles existants, l'organisme pourrait fixer la prime et les conditions d'assurances pour les différentes assurances obligatoires**, lorsque : (1) l'assujetti à ces assurances se voit refuser la garantie par une compagnie d'assurance censée statutairement couvrir le risque (modèle français) ou (2) le demandeur a reçu au minimum trois propositions d'assurances qu'il estime être chères (modèle belge). Comme pour le cas de la Belgique, le **financement de sa gestion peut être intégré dans les comptes des FGA** (qui sont alimentés en partie par la cotisation des assureurs)



**PRINCIPALES RECOMMANDATIONS AVEC LES GAINS / OBJECTIFS ASSOCIÉS**

Reco 1

Reco 2

Reco 3

Reco 4

**Reco 5**

Reco 6

**Proposition**

Renforcer les dispositifs de contrôle actuels des assurances obligatoires

**Gains /  
objectifs  
associés**

- Assurer le respect des assurances obligatoires
- Limiter, voire éradiquer le phénomène de fraude

**Mesures /  
rationnel**

- Compte tenu du niveau élevé de fraude dans la zone CIMA, notamment en matière de RC Automobile, **les dispositifs de contrôle mis en place par les autorités locales (police, gendarmerie, sécurité routière, etc.) devraient être renforcés.** L'implication et la collaboration entre toutes les parties prenantes est nécessaire au bon fonctionnement de toutes les assurances obligatoires en vigueur dans la zone
- **L'usage des moyens permettant la souscription et la production de certificats d'assurance numériques infalsifiables** (ex. *Easy Assur* en Côte d'Ivoire ; *Nigerian Insurance Industry Database* (NIID) et *Nigerian Inter-bank Settlement System* (NIBSS) au Nigéria) contribuera aussi à lutter contre le phénomène de fraude dans la zone CIMA





## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS AVEC LES GAINS / OBJECTIFS ASSOCIÉS

Reco 1

Reco 2

Reco 3

Reco 4

Reco 5

Reco 6

### Proposition

Présenter la liste des nouvelles assurances jugées opportunes par la CIMA aux États membres de la zone CIMA qui instruiront l'opportunité de les introduire au niveau national

### Gains / objectifs associés

- Pouvoir statuer sur l'opportunité d'introduire ces assurances au niveau de chaque État membre, à travers les législations nationales
- Proposer des modalités locales de mise en œuvre d'un point de vue tarification, régime de sanctions, dispositifs de contrôle et mécanismes de recours

### Mesures / rationnel

- La liste des assurances jugées opportunes : (1) l'assurance incendie des marchés, (2) l'assurance contre les risques catastrophiques, (3) l'assurance tous risques chantier et la responsabilité civile décennale, (4) l'assurance multirisque habitation et (5) les responsabilités civiles des professions réglementées) devrait être soumise **aux États membres qui statueront sur l'opportunité de les adopter au niveau national**
- Chaque État doit analyser ces assurances au regard des prérequis spécifiques à chaque pays et des conditions de mise en œuvre proposées : **modalités de tarification, régime des sanctions, dispositifs de contrôle, ainsi que les mécanismes de garantie** en vue d'une adoption éventuelle



**6.4**

## **ÉTUDE SUR LA CONSTRUCTION D'UN INDICE DE CONFIANCE**





## L'ÉTUDE RÉALISÉE PAR LE GROUPE FINACTU POURSUIT 3 OBJECTIFS PRINCIPAUX

1



Identifier les bonnes pratiques à mettre en œuvre par les assureurs en zone CIMA en vue d'améliorer la satisfaction-client et *in fine* le niveau de confiance de la population dans les assurances

2



Identifier les actions à mener par le régulateur pour l'amélioration du cadre réglementaire en vigueur dans la zone CIMA en vue de renforcer l'encadrement et le suivi de la conduite de marché

3



Étudier l'opportunité de l'adoption d'un indice de confiance et élaborer un guide pour sa construction

## LES ACTEURS INTERROGÉS PARTAGENT UNE VOLONTÉ COMMUNE D'AMÉLIORER LE NIVEAU DE CONFIANCE DANS LA ZONE CIMA

- L'enquête menée auprès des acteurs du marché notamment le régulateur (les organes de supervision de la CIMA), les compagnies d'assurances et les représentants de la profession, a permis d'identifier **leur position par rapport à la mise en place de l'indice de confiance**

### 4 ACTIONS / CONCLUSIONS CLÉS ISSUES DES ÉCHANGES AVEC LES ACTEURS

---

- 1 S'aligner sur la priorité de mettre en place dans un premier temps des actions visant à améliorer le niveau de confiance** avant d'envisager de mesurer le niveau de confiance de la population dans un second temps
- 2 Identifier les différents critères permettant d'évaluer la satisfaction-client**
- 3 Identifier les critères** qui permettent d'évaluer la **conduite de marché** dans l'assurance
- 4 Identifier les différentes actions d'ores et déjà mises en place par les typologies d'acteurs interrogés** en vue d'améliorer le niveau de confiance dans le secteur





## L'ANALYSE DE LA RÉGLEMENTATION CIMA PAR LA BANQUE MONDIALE A PERMIS D'IDENTIFIER LES AJUSTEMENTS NÉCESSAIRES POUR SE CONFORMER AUX PBA...

Des écarts constatés dans la réglementation en vigueur...

- **La Banque Mondiale a engagé un programme d'évaluation de la prise en compte des PBA dans la réglementation actuelle de la CIMA** dans le cadre de la conduite d'évaluations de la mise en œuvre des différents PBA édictés par l'IAIS
- **La Banque Mondiale a constaté des écarts de la réglementation en vigueur dans la zone CIMA** par rapport au PBA 19 qui encadre la conduite des activités, le PBA 18 qui porte sur les intermédiaires et le PBA 20 dédié à la communication de l'information au public

...à pallier à travers les recommandations émises par la Banque mondiale

- En réponse aux écarts constatés, la Banque Mondiale a formulé **des recommandations sous forme d'exigences** vis-à-vis du régulateur **pour se conformer aux PBA**

## ... NOTAMMENT LES TROIS PBA DÉDIÉS À LA CONDUITE DU MARCHÉ ET À LA SATISFACTION-CLIENT

### 3 Principes de Base des Assurances (PBA) édictés par l'IAIS et dédiés à la conduite du marché et à la satisfaction-client

#### PBA 18 encadrant l'activité des intermédiaires

Le contrôleur définit et applique des exigences concernant la conduite des intermédiaires d'assurances, afin qu'ils exercent leurs activités de manière professionnelle et transparente

#### PBA 19 encadrant la conduite des activités

Le contrôleur exige des assureurs et des intermédiaires d'assurances, dans la conduite de leurs activités, de traiter les clients de manière équitable, avant la conclusion du contrat et jusqu'à ce que toutes les obligations découlant du contrat aient été remplies

#### PBA 20 dédié à la communication

Le contrôleur exige des assureurs qu'ils divulguent en temps opportun des informations pertinentes et complètes afin de donner aux assurés et aux acteurs du marché une vision claire de leurs activités commerciales, de leurs risques, de leurs performances et de leur situation financière

## ZOOM SUR LE GHANA – DES ENSEIGNEMENTS CLÉS PEUVENT ÊTRE TIRÉS DE L'ANALYSE DU PROJET DE MISE EN PLACE DE L'INDICE DE CONFIANCE GHANÉEN...

Des résultats qui viennent confirmer les insuffisances et les lacunes observées...

- L'étude réalisée au Ghana révèle que la confiance de la population dans le secteur des assurances est intimement liée à l'indemnisation des sinistres et à l'information / l'éducation financière de la population compte tenu de la méconnaissance des non assurés. Cela pose la question du *timing* de la production d'un indice de confiance :

***N'est-il pas plus judicieux de mettre en place des actions concrètes visant à renforcer la confiance de la population dans le secteur des assurances avant de vouloir la mesurer ?***

... avec une prévalence des facteurs explicatifs du faible taux de pénétration des assurances au Ghana et dans la zone CIMA...

- Les facteurs explicatifs du faible taux de pénétration des assurances au Ghana notamment la méconnaissance des produits, les réticences et le manque de confiance envers le secteur sont aussi partagés par les pays membres de la zone CIMA

... offrant l'opportunité à la CIMA de capitaliser sur l'expérience ghanéenne

- La capitalisation sur l'expérience du régulateur Ghanéen pourrait permettre **d'identifier des mesures prioritaires** à mettre en œuvre avant le lancement dans un second temps d'une étude terrain auprès de la population pour produire un indice de confiance. Par ailleurs la méthodologie de construction de l'indice de confiance du Ghana constitue une **bonne source d'inspiration dans le cadre de la construction de l'indice de confiance** dans la zone la CIMA



## ...DONT LES RECOMMANDATIONS SONT TRANSPOSABLES À LA ZONE CIMA

### Vis-à-vis du régulateur

- 1. Renforcer la visibilité du régulateur** à travers des actions visant à communiquer son rôle et ses prérogatives
- 2. Améliorer la protection des assurés** en la règlementant et en prêtant davantage attention aux mauvaises pratiques commerciales des assureurs
- 3. Améliorer continuellement le cadre réglementaire** et juridique concernant la divulgation, la transparence, les mécanismes de recours, et la rigueur du marché
- 4. Mener des campagnes nationales** de façon régulière afin d'améliorer la sensibilisation aux risques financiers, à l'assurance et aux moyens de protection contre les risques financiers
- 5. Exiger la certification** des agents d'assurance en rendant leur formation et certifications obligatoires
- 6. Encourager et soutenir le partenariat** et la collaboration entre toutes les parties prenantes

### Vis-à-vis des acteurs du marché

- 1. Simplifier les produits d'assurance** en décrivant clairement leurs caractéristiques et rendant plus intelligible les termes et les conditions de contrat
- 2. Développer de nouveaux produits d'assurance** destinés aux populations à revenus irréguliers / faibles pour susciter leur adhésion aux assurances
- 3. Rendre transparent** la vente des produits d'assurance
- 4. Soutenir la formation des agents et des courtiers** sur les évolutions des besoins des consommateurs
- 5. Fournir une éducation financière** au public couvrant des domaines clés de l'assurance
- 6. Renforcer la formation des employés** des compagnies d'assurance
- 7. Divulguer les informations** complètes sur les produits pour garantir la confiance du public
- 8. Mettre en place un service diligent** et un accompagnement de qualité des assurés



## DES ACTIONS SONT MISES EN PLACE PAR LE RÉGULATEUR GHANÉEN DEPUIS 2020 AFIN D'AMÉLIORER LE NIVEAU DE CONFIANCE DANS LES ASSURANCES

**2020**

- **Sensibilisation aux assureurs** : s'exprimant sur la pandémie de COVID-19, M. Ofori (Président de la *National Insurance Commission*) a conseillé aux assureurs de faire participer régulièrement leurs clients à des séances de questions-réponses, car cela leur permettra de mieux connaître leurs attentes et engendra également la confiance entre les assureurs et leurs clients.
- **Renforcement de sa visibilité et programme national de formation** : la NIC a lancé un programme structuré de formations pour sensibiliser l'ensemble du pays aux assurances. Elle a démarré la formation de quelque 250 membres du personnel du service national affectés à l'unité de gestion du trafic urbain. Cette formation touchera l'ensemble des agents de sécurité (la police, l'armée, les pompiers, ...) avant de s'étendre aux autres corps de métier.

**2021**

- **Formation et sensibilisations** : la NIC a commencé à former certains élèves officiers sapeur-pompiers aux principes de base de l'assurance, de l'assurance incendie et de la gestion des risques.
- **Actions pratiques de lutte contre la fraude à l'assurance** : la NIC fait don aux services de la Police ghanéenne de 500 téléphones GoTa conçus pour détecter les véhicules munis de fausses polices d'assurance automobile.
- **Renforcement des sensibilisations au grand public** : la NIC poursuit la sensibilisation du grand public à travers un programme télévisé d'éducation sur l'assurance diffusé sur GTV
- **Sensibilisation aux assurances obligatoires** : la NIC a incité les commerçants à se conformer à la loi sur les assurances qui exige que tous les immeubles à usage commercial soit obligatoirement assurés contre l'incendie



## RECOMMANDATIONS AU SG DE LA CIMA POUR L'AMÉLIORATION DU NIVEAU DE CONFIANCE DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES DE LA ZONE

- Sur la base de l'état des lieux et de l'analyse comparative, **des recommandations visant l'amélioration de la confiance des populations à l'égard du secteur des assurances de la zone CIMA ont été formulées et déclinées en 6 actions concrètes**

### LES ACTIONS VISANT L'AMÉLIORATION DU NIVEAU DE CONFIANCE

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Action 1</b> | Améliorer le taux et le délai de règlement des sinistres dans la zone CIMA à travers la mise en place d'une centrale de procès-verbaux (PV) et la généralisation des dispositifs de médiation dans l'ensemble des pays membres de la zone CIMA |
| <b>Action 2</b> | Mener des actions de sensibilisation et d'éducation financière   |
| <b>Action 3</b> | Engager des ajustements réglementaires pour se conformer aux standards internationaux en matière de conduite de marché   |
| <b>Action 4</b> | Adopter une charte de bonnes pratiques dédiée aux assureurs pour améliorer l'expérience client   |
| <b>Action 5</b> | Sécuriser la disponibilité des données permettant de suivre la conduite du marché  |
| <b>Action 6</b> | Mettre en place un système de <i>reporting</i> de conduite de marché   |



## RECOMMANDATIONS (1/6)

**Action 1**

Action 2

Action 3

Action 4

Action 5

Action 6

### Améliorer le taux et le délai de règlement des sinistres dans la zone CIMA à travers la mise en place d'une centrale de procès-verbaux (PV)

**Mesures et  
rationnel**

- Nous recommandons à la CIMA la mise en place d'une centrale de procès-verbaux (PV) et la généralisation des dispositifs de médiation dans l'ensemble des pays membres de la zone CIMA en vue **d'améliorer le taux et le délai de règlement des sinistres dans la zone**
  - les difficultés à disposer des procès-verbaux (PV) relatifs aux constats d'accidents pénalisent les assureurs et ternissent leur image en matière de règlement des sinistres. Il est donc primordial d'envisager **la création, à moyen terme, d'une centrale des PV avec mobilisation d'outils digitaux** comme cela a été proposé par la FANAF dans l'« étude de faisabilité d'un projet de développement de l'assurance pour tous en zone CIMA » en 2016
  - les parties prenantes devraient envisager **la mise en place d'un Médiateur comme acteur de confiance dans le secteur des assurances**. Son rôle est de résoudre à l'amiable les différends qui peuvent se présenter entre les assureurs et les assurés et bénéficiaires de contrats. **Une commission devrait être mise en place pour contrôler les activités et le bon fonctionnement de cette institution**





## RECOMMANDATIONS (2/6)

Action 1

**Action 2**

Action 3

Action 4

Action 5

Action 6

### Mener des actions de sensibilisation et d'éducation financière

#### Mesures et rationnel

- Des actions concrètes de sensibilisation et d'éducation financière devraient être entreprises par le régulateur, les Directions Nationales des Assurances (DNA) ainsi que les Fédérations d'assureurs / intermédiaires. Elles peuvent s'organiser sous forme de :
  - **campagnes nationales de sensibilisation** (sous forme de caravanes, de réunions publiques d'information, etc.) en collaborant étroitement avec les associations et collectivités locales afin de toucher le maximum de populations, y compris celles non alphabétisées et/ou résidant dans les zones rurales
  - **réalisation de spots publicitaires ou d'émissions** avec une diffusion multicanale via la télévision, la radio, les réseaux sociaux
  - **programmes éducatifs dans les écoles et universités** (intégration de modules académiques sur la finance, y compris l'assurance et la notion de risque dès le primaire) ou à travers des caravanes de sensibilisation en milieu rural







## RECOMMANDATIONS (3/6)

Action 1

Action 2

Action 3

Action 4

Action 5

Action 6

### Engager des ajustements réglementaires pour se conformer aux standards internationaux en matière de conduite de marché

#### Mesures et rationnel

- **La CIMA doit engager des ajustements réglementaires** pour se conformer aux standards internationaux en matière de conduite de marché à travers l'intégration de nouvelles exigences au code des assurances de la CIMA sur la base notamment de l'analyse réalisée par la Banque Mondiale :
- La CIMA devra intégrer les recommandations définies par la banque mondiale à l'issu de l'analyse de la réglementation parmi lesquelles :
  - prévoir des exigences minimales de divulgation d'informations relatives aux intermédiaires dans le code des assurances et la conformité à ces exigences dans le guide de procédures de contrôle
  - insérer dans le code des assurances des directives à l'égard des assureurs et des intermédiaires en matière de traitement des clients
  - insérer dans le code ou les règlements des assurances, l'obligation de commercialiser les produits en respectant les principes de transparence, d'équité et de fiabilité





## RECOMMANDATIONS (4/6)

Action 1

Action 2

Action 3

Action 4

Action 5

Action 6

### Adopter une charte de bonnes pratiques dédiée aux assureurs pour améliorer l'expérience client

Mesures et rationnel

- L'élaboration d'une **Charte de bonnes pratiques dédiée à l'amélioration de la conduite de marché** permettra *in fine* l'amélioration de la satisfaction-client
- La **Charte de bonnes pratiques** devrait s'appliquer à tous les assureurs / intermédiaires à l'échelle du secteur, et dont une synthèse est présentée dans la figure ci-dessous :



## PROPOSITION DE PRINCIPES DIRECTEURS DE LA CHARTE DES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE SERVICE-CLIENT DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA (1/2)

| N° | BONNES PRATIQUES  | RÉFÉRENCES  |
|----|---|---|
| 1  | <b>Élaboration d'une offre de produits et de services qui répond aux besoins des assurés</b> et qui est accessible via différents canaux (cf. points de vente physiques ; vente en ligne)               | <u>PBA 19.5</u><br><u>PBA 19.8</u>                  |
| 2  | <b>Formalisation des procédures encadrant la relation-client et la relation assureur/intermédiaire</b> en vue d'un traitement équitable des assurés   | <u>PBA 19.2</u><br><u>PBA 19.4</u>                  |
| 3  | <b>Communication d'une offre de produits et de services fiable et intelligible</b> ainsi que les données financières et commerciales de l'assureur afin d'éclairer le choix des prospects/investisseurs | <u>PBA 19.6</u><br><u>PBA 19.7</u><br><u>PBA 20</u> |
| 4  | <b>Adoption d'une posture professionnelle, diligente et transparente à l'égard des assurés</b> dès la souscription du contrat   | <u>PBA 19.1</u><br><u>PBA 18</u>                    |
| 5  | <b>Gestion appropriée du contrat en notifiant systématiquement à l'assuré les informations et les potentielles modifications portant sur les clauses contractuelles</b>                                 | <u>PBA 19.9</u>                                     |
| 6  | <b>Gestion rigoureuse des sinistres et des réclamations impliquant le respect des délais contractuels</b> (à définir pour chaque type de risque couvert)  | <u>PBA 19.10</u><br><u>PBA 19.11</u>                |

## PROPOSITION DE PRINCIPES DIRECTEURS DE LA CHARTE DES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE SERVICE-CLIENT DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA (2/2)

| N° | BONNES PRATIQUES  | RÉFÉRENCES   |
|----|---|--|
| 7  | <p><b>Définition et communication d'un cadre contractuel dédié aux différentes voies de recours en cas de litige :</b><br/>Procédure amiable entre l'assureur et l'assuré<br/>Sollicitation de la Direction Nationale des Assurances (DNA) du pays d'implantation de la société émettrice du contrat d'assurance ;<br/>Etc.</p> | <p><b><u>Processus de soumission des requêtes prévu par la CIMA :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>1<sup>ère</sup> étape</b> : adressez-vous d'abord à votre assureur (la société d'assurances) ou à votre conseil (votre courtier). Les sociétés d'assurances émettrices de votre contrat d'assurance doivent pouvoir répondre à toutes vos réclamations concernant l'exécution des engagements issus du contrat ou d'une décision de justice</li> <li>➤ <b>2<sup>ème</sup> étape</b> : adressez-vous à la direction nationale des assurances (DNA) du pays d'implantation de la société émettrice du contrat d'assurance. Les DNA, organisées par les États membres, servent de relais à l'action de la commission régionale de contrôle des assurances (CRCA) dans les états membres</li> </ul> <p>Si le différend subsiste après cette démarche, vous pouvez vous adresser au secrétariat général de la CIMA en remplissant le formulaire<br/>La CRCA examinera votre plainte en qualité d'autorité de contrôle et, si cela s'avère nécessaire, entreprendra l'action la plus appropriée, conformément aux dispositions légales et dans le périmètre de ses compétences</p> |
| 8  | <p><b>Veiller à la protection des données</b> personnelles des assurés au moment de leur collecte et de leur traitement, en adoptant une politique réfléchie de gouvernance de la donnée..</p>  | <p><b><u>PBA 19.2</u></b><br/><b><u>Étude conduite par ALLIANZ en 2020</u></b> : « Problématique de la donnée dans le secteur des assurances ; état des lieux dans la zone FANAF »</p>   |
| 9  | <p><b>Préparation et publication d'un code de déontologie professionnelle</b> pour prévenir notamment les conflits d'intérêt, la corruption et le blanchiment d'argent</p>  | <p><b><u>PBA 19.3</u></b><br/><b><u>Codes de déontologie édicté :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en 2019 par le groupe AXA</li> <li>- en 2016 par ALLIANZ France</li> </ul>  |



## RECOMMANDATIONS (5/6)

Action 1

Action 2

Action 3

Action 4

Action 5

Action 6

### Sécuriser la disponibilité des données permettant de suivre la conduite du marché

#### Mesures et rationnel

- Une étude réalisée par ALLIANZ en 2020 a permis d'identifier quatre contraintes liées au stockage et à l'exploitation des données dans la zone CIMA :
  - la nécessité de mettre à niveau les systèmes d'information des assureurs
  - les contraintes liées à la transmission des données à des partenaires
  - la conformité avec les lois sur la protection des données personnelles
  - la réticence de certains clients à communiquer leurs informations
- La CIMA devrait donc engager des actions pratiques, **avant de lancer un quelconque chantier de production d'indicateurs**, ayant vocation à suivre la conduite du marché en vue de :
  - sensibiliser les assureurs sur l'intérêt de produire des *reporting* d'indicateurs sur la conduite de marché
  - examiner la faisabilité des indicateurs à produire
  - vérifier la disponibilité et la fiabilité des données à collecter



**RECOMMANDATIONS (6/6)**

Action 1

Action 2

Action 3

Action 4

Action 5

**Action 6****Mettre en place un système de *reporting* de conduite de marché****Mesures et  
rationnel**

- Une exigence de *reporting* des indicateurs de performance portant sur la conduite de marché pourrait être envisagée dans un second temps. Un tel projet doit être mené de concert avec les acteurs du marché afin de définir un *reporting* relatif à la conduite du marché qui soit, à la fois faisable compte tenu de leurs contraintes humaines et contraintes techniques de SI, et pertinent pour élaborer des plans d'actions visant à améliorer la conduite du marché
- Les indicateurs à élaborer devront porter sur les sept critères principaux de conduite de marché :
  1. la gestion des sinistres
  2. la gestion des réclamations
  3. la satisfaction-client
  4. la protection des données
  5. la capacité financière et opérationnelle des acteurs du marché
  6. la compétence des intermédiaires
  7. l'expérience-client



**Denis CHEMILLIER-GENDREAU**

Président

Tel : +33 6 87 73 15 11

E mail : dcg@finactu.com

**Géraldine MERMOUX**

Directrice Générale Associée

Tel : +212 6 64 77 07 54

E mail : gmermoux@finactu.com

**Luc MORIO**

Directeur Associé

Tel : +212 6 63 85 51 92

E mail : ltorio@finactu.com



**FINACTU INTERNATIONAL DMCC**

Unit 337 - DMCC Business Centre

Dubaï

ÉMIRATS ARABES UNIS



**FINACTU**

11 Rue de Chantepoulet

CH-1201 Genève

SUISSE



**FINACTU**

62, Boulevard d'Anfa, angle Moulay Youssef

20 100 Casablanca

MAROC



**ACTUARIA** (Groupe FINACTU)

3, Rue Bixio

75007 Paris

FRANCE