



IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Initiative Accès à l'Assurance

Programme mondial pour la promotion de cadres de réglementation et de contrôle sains

Consultation téléphonique A2ii-AICA : 24 septembre 2015

“Education financière des consommateurs”

**Expert : Dominique Brouwers,
expert en inclusion financière**





IAIS

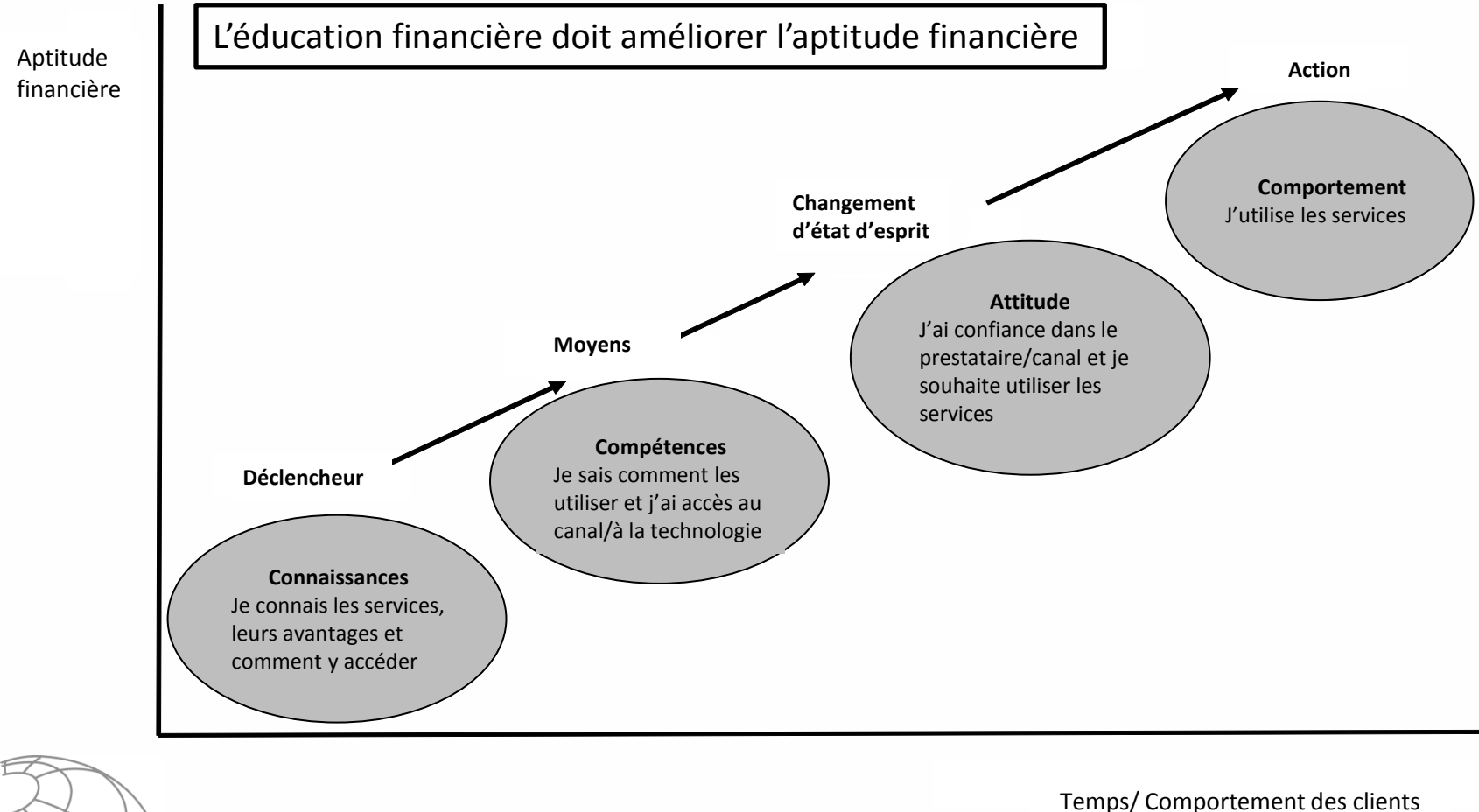
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Ordre du jour

1. Les composantes de l'aptitude financière
2. L'importance de l'éducation financière dans le contexte de l'inclusion financière
3. Comment concevoir les interventions ? Bonnes pratiques
4. Quelle efficacité ? Suivi et évaluation
5. Comment appliquer l'éducation financière au secteur de l'assurance : étude de cas
6. Avons-nous besoin d'une stratégie ? Coordination dans le secteur financier et dans le secteur de l'assurance
7. Le rôle du régulateur des assurances



1. Les composantes de l'aptitude financière



2. L'importance de l'éducation financière dans le contexte de l'inclusion financière

Seule une faible part de la population a une assurance

- L'utilisation des produits financiers augmente, mais l'adoption de l'assurance reste faible
- < 10% de la population dans certains pays
- Symptôme & cause de la pauvreté: les personnes à faibles revenus ne sont pas en mesure d'utiliser des outils de gestion des risques

Perception inadaptée des services d'assurance

- Services inconnus
- Trop cher
- Fraude, escroquerie, pas utile, indemnités jamais payées

1. Interventions sur l'offre

- Micro-assurance "pro-poor"
- Vente croisée (IMF, etc.)

2. Interventions sur la demande : accroître l'aptitude financière

- **Actions d'éducation financière** par des entités privées et publiques
- **Étude** des déterminants du comportement des consommateurs à faibles revenus ; utilisée dans la conception des produits et des canaux de distribution

1. Politiques, coordination et réglementation

- Régulation du secteur financier
- Protection des consommateurs, déclaration, réparation
- Initiatives EF nationales/sectorielles



IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

3. Bonnes pratiques – conception des interventions

Fournir des informations, instructions et conseils objectifs

- **Cycle de vie.** Éducation sur les concepts d'argent, investissement, épargne, réduction des risques, budget et planification financière ; doit être dispensée aux moments opportuns du cycle de vie.
- **Produits appropriés.** Communication générique sur les produits adaptés au marché à faibles revenus, par ex. micro-assurance, assurance obligatoire, épargne-retraite ; doit être différenciée du marketing.
- **Utilisation & recours.** Formation sur l'utilisation des services et produits financiers, par ex. systèmes de paiement (GAB, TPE), technologie mobile, associations, régulateur
- **Coût relatif** des différents canaux de distribution
- **Résolution de problèmes.** Que faire en cas d'engagement excessif, de fraude, ou en cas de nécessité de dépôt de plainte/recours

Prévoir des interventions stratégiques

- **Enquête de référence** pour établir le niveau de connaissances, les compétences, attitudes et comportements
- Développement de **stratégies nationales et coordination** entre les initiatives
- Campagnes de **sensibilisation du public**
- Lien avec la **protection des consommateurs et la régulation du secteur financier**
- Évaluer l'impact est nécessaire pour déterminer l'**efficacité** relative d'interventions ciblant des segments de marché & canaux de distribution spécifiques
- Bailleurs de fonds : **rapport coût/bénéfice** ?
- Secteur privé : peut-il exister un **modèle rentable** d'éducation financière ?

Procéder au suivi et à l'évaluation





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

3. Bonnes pratiques – canaux de distribution

- **TV, radio, Internet et téléphone**
 - ✓ Pièces de théâtre, talk-shows, sites Web interactifs, jingles, SMS
- **Ateliers :**
 - ✓ Former les formateurs : besoin de formateurs qualifiés pour former des adultes par des méthodes pratiques
- **Écoles :**
 - ✓ Éducation financière intégrée dans les programmes
 - ✓ Activités hors programme : clubs, visites scolaires
- **Événements communautaires :**
 - ✓ Tournées, théâtre de rue, film
- **Personnes ayant une bonne connaissance de la communauté :**
 - ✓ Leaders communautaires ou simples membres
 - ✓ Formés à relayer des messages spécifiques et à fournir des conseils





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

4. Suivi et évaluation

- **Au cours des 10 dernières années, intérêt accru pour la mesure de l'impact des activités d'éducation financière**
 - ✓ Nombre croissant de résultats d'études
 - ✓ Résultats pas toujours spectaculaires ; l'éducation financière est une entreprise de longue haleine
 - ✓ Les campagnes combinées utilisant de multiples canaux fonctionnent mieux
- **Méthodologie de base pour le suivi-évaluation (S&E)**
 - ✓ Enquête initiale de référence
 - ✓ Indicateurs clés de : sensibilisation, connaissances, attitudes, compétences, comportement
 - ✓ Les discussions qualitatives peuvent apporter beaucoup d'autres éléments





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

5. Étude de cas : Financial Freedom, Afrique du Sud

- Projet développé par l'Association des assurances (SAIA) en 2008
- Thème : gérer les risques de la vie
- Produits : assurance à court terme : biens et actifs ; assurance Mzanzi adaptée au marché à faibles revenus (très faible prime, inférieure à 2 USD/mois)
- Canaux : feuilleton radio, 52 épisodes en 7 langues & sessions téléphoniques avec des experts techniques
- **Impact :**
 - ✓ 1 800 000 auditeurs en moyenne
 - ✓ Augmentation de 38 % des personnes souhaitant acquérir de l'assurance à court terme
 - ✓ 16 % ont déclaré avoir acheté un nouveau produit d'assurance.





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

6. Coordination dans le secteur financier et dans le secteur de l'assurance

Principes relatifs aux stratégies nationales d'éducation financière OCDE/INFE 2012 (*High-Level Principles on National Strategies for Financial Education*) :

- Une **approche coordonnée** à l'échelle nationale de l'éducation financière consistant en un cadre ou programme adapté qui reconnaît l'importance de l'éducation financière, y compris potentiellement par le biais de la législation, et
- définit son **sens et sa portée** au niveau national par rapport aux **besoins et lacunes identifiés**,
- Implique la **coopération des différentes parties prenantes** ainsi que l'identification d'un **leader national** ou d'un **organisme de coordination**,
- Établit une **feuille de route** visant à atteindre des objectifs spécifiques et prédéfinis dans un délai donné,
- Fournit des **orientations à l'intention des programmes indépendants** pour les aider à contribuer de manière efficace et adaptée à la stratégie nationale.





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

6. Coordination dans le secteur financier et dans le secteur de l'assurance

- **Les stratégies nationales d'éducation financière sont souvent conduites par le régulateur bancaire**
 - ✓ Focus sur les produits bancaires de base/microfinance : épargne, microcrédit, produits de transfert et de paiement
 - ✓ Points positifs : synergies avec d'autres produits (épargne) et messages clés (gérer les risques, accumuler des actifs)
 - ✓ Points négatifs : les messages sur l'assurance peuvent être perdus
- **Solutions ?**
 - ✓ Former un groupe centré sur l'assurance comprenant le régulateur, l'association d'assurance, d'autres acteurs
 - ✓ Développer une composante spécifique au sein de la stratégie nationale de l'assurance





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

7. Le rôle du régulateur des assurances

- **L'AICA recommande de se centrer sur l'éducation financière**
 - ✓ lorsqu'il existe peu de dispositifs d'assistance aux consommateurs
- **Diriger l'élaboration d'une stratégie nationale d'éducation financière sur l'assurance**
 - ✓ Dans le cadre d'une stratégie du secteur financier, ou
 - ✓ en tant que stratégie indépendante du secteur de l'assurance
- **Coordonner les activités du secteur de l'assurance**
 - ✓ Certaines activités peuvent être menées par des acteurs individuels
 - ✓ D'autres seront plus efficaces et plus neutres si elles sont menées au niveau sectoriel : association ou régulateur
 - ✓ S'assurer de la mise en œuvre du S&E
- **Campagne d'éducation financière menée par le régulateur sur**
 - ✓ Aspects réglementaires ou protection des consommateurs





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

www.a2ii.org

The Initiative is
a partnership
between:



IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS



BMZ



Federal Ministry
for Economic Cooperation
and Development



Making financial markets work for the poor



International
Labour
Office



Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID



Making Finance
Work for Africa



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands

Hosted by:



Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Initiative Accès à l'Assurance

Programme mondial pour la promotion de cadres de réglementation et de contrôle sains

Consultation téléphonique A2ii-AICA : 24 septembre 2015
"Education financière des consommateurs"

Haykel Ben Hadj Sghaier
Comité Général des Assurances - Tunisie





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Education financière des consommateurs en Tunisie (du point de vue de l'autorité de contrôle des assurances)

Y a t-il une stratégie nationale d'éducation financière ?

Réponse : C'est un domaine relativement récent, qui suscite des débats et de réflexions au niveau de la sphère financière, qui est en nette évolution et dont l'objectif est d'obtenir un **consommateur avisé** et **bien informé**.

Le **consommateur** est au centre des intérêts du Comité Général des Assurances (CGA). Notre mission est de le **protéger**;

Le CGA a entrepris un ensemble de mesures visant à renforcer le système de contrôle en vigueur et dont les principaux axes sont:

- de **renforcer la protection** des assurés;
- d'**améliorer les services** fournis aux assurés;
- et de **bien informer** les consommateurs et le public;

D'autres initiatives sont envisagées aussi dans le secteur bancaire et financier en général.





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

1. Renforcer la protection des assurés

- Création d'une direction générale dédiée à la surveillance et à la protection des consommateurs: (projet en cours)
 - **Contrôle** des produits, des contrats et des pratiques commerciales;
 - **Suivi** des requêtes et des plaintes;
 - Mener des campagnes de **sensibilisation**;
- Instauration du métier de **médiateur** dans chaque compagnie d'assurance, en charge de recevoir les plaintes des clients et d'être à leur écoute; (projet de loi sur la gouvernance des sociétés d'assurance)
- Participation aux travaux préparatoires organisés par l'Institut National de la Consommation pour élaborer un **code du consommateur**;





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

2. Améliorer la qualité des services offerts aux assurés

- Révision de la **loi sur les intermédiaires** vers le durcissement des conditions d'octroi d'agrément; exigences en matière de qualification et de formation nécessaires pour comprendre les besoins des clients et fournir des services de qualité; (projet en cours)
- Établissement d'un code de **déontologie** pour les métiers d'assurance, et en premier lieu les courtiers et les agents d'assurance.
- Surveillance de la **conduite de marché** des compagnies d'assurances, des mutuelles et des intermédiaires;





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

3. Un assuré/consommateur bien informé

- Lancement du site web du CGA qui permet de :
 - Diffuser des informations sur le secteur d'assurance en Tunisie;
 - Présenter le cadre légal et des informations sur les produits d'assurances;
 - Recevoir les réclamations des assurés;
- Ajout d'une nouvelle fonctionnalité au site web du CGA (Foire aux Questions) qui permet de répondre à la majorité des questions que peuvent se poser des consommateurs ordinaires, en relation avec la couverture des risques et l'assurance, et qui œuvre vers la vulgarisation des notions clés de l'assurance; (prochainement)
- Promouvoir la transparence et la divulgation de l'information par les compagnies d'assurance, concernant :
 - La situation financière des compagnies d'assurance, les rapports annuels, les structures de gouvernance;
 - Présentation des différents services et contrats proposés;





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

4. Initiatives d'éducation financière dans le secteur financier et bancaire

- Exemple: l'initiative du ministère des finances de publier un « **Budget citoyen** » qui présente aux citoyens une version simplifiée et compréhensible du budget de l'état; Le ministère des finances est aussi membre de l'alliance pour l'inclusion financière AFI;
- La restructuration du secteur de micro finance (2011-2014) dont l'un de ses objectifs est de renforcer la formation des clients;
- La relance du conseil national de protection du consommateur en février 2015;
- La tenue en Avril 2015, à Tunis, d'un symposium ayant pour thème « Catalyser l'éducation financière pour promouvoir l'inclusion financière dans la région MENA »; Organisé par la Banque mondiale, l'association CAWTAR, la BCT, en présence de prestataires de services financiers, associations et IMF.





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

5. Défis à relever pour réussir un plan d'éducation des consommateurs en matière d'assurance

- Poursuivre le processus de révision du cadre réglementaire vers le renforcement de la protection des assurés (loi sur les intermédiaires, gouvernance, diffusion d'information);
- Encourager les campagnes de prévention et d'information concernant les risques graves et impliquer l'association professionnelle des sociétés d'assurance et d'autres intervenants de la société civile dans ces efforts (à commencer par le domaine de la prévention et de la sécurité routière, dont l'établissement de la CIA-RCA est un premier pilier);
- Renforcer le dispositif de formation professionnelle en assurance;
- Réflexion au sujet des mécanismes à mettre en place et qui permettraient d'améliorer le niveau de sensibilisation et d'éducation aux risques et à l'assurance (au niveau scolaire, tissu associatif, médiatisation...)

