



**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 AICA-A2ii : 31 mars 2016**

« Approche proportionnée du contrôle des intermédiaires »

Andrea Camargo





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Ordre du jour

- 1. Risques et approche proportionnée de la réduction des risques**
- 2. Exemples nationaux (Brésil, Philippines)**





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Normes et orientations de l'AICA

- **PBA 18 Intermédiaires – Le contrôleur définit et fait appliquer des exigences relatives à la conduite des intermédiaires d'assurance, afin de veiller à ce qu'ils mènent leurs activités de manière transparente et professionnelle.**
- **PBA 19 Conduite des activités – Le contrôleur définit des exigences relatives à la conduite des activités d'assurance afin de s'assurer que les clients sont traités équitablement, aussi bien avant la souscription d'un contrat que jusqu'au moment où toutes les obligations au terme dudit contrat ont été satisfaites.**
- **Document de travail de l'AICA sur la conduite des activités dans l'assurance inclusive, novembre 2015**





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## a1. Comprendre l'activité – Qui sont les clients et comment les produits sont-ils distribués ?

- **Produits**
- **Clients ciblés**
- **Modèles d'affaires**
  - Vente individuelle, vente par procuration, vente obligatoire
  - Décision collective, groupes d'entraide locaux, adhésion automatique
  - Vente passive, vente basée sur le service





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## a2. Comprendre l'activité – Qui sont les intermédiaires et quel rôle jouent-ils ?

- Parties impliquées dans la chaîne de valeur : réassureur, assureur, *administrateur, courtier/agent, agrégateur*, clients
  - Éventail plus large d'acteurs dans l'assurance inclusive
- Rôle de chaque partie : *réassurance, souscription, administration, développement de produits, marketing, vente, collecte des primes, décision d'assurance*
  - Les intermédiaires peuvent assurer des fonctions non traditionnelles





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## **b1. Identifier les risques potentiels – quels sont les risques associés aux activités des intermédiaires ?**

- **Considérer le cycle de vie complet du produit**
  - Développement de produits, distribution
  - Publication des informations, acceptation par les clients
  - Collecte des primes, règlement des sinistres, traitement des plaintes
- **Les intermédiaires peuvent être impliqués dans de multiples aspects du cycle de vie du produit**





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## b2. Identifier les risques potentiels – quelles sont les caractéristiques de l'assurance inclusive susceptibles d'accroître les risques ?

- **Facteurs de risques liés à la distribution**
  - Multiplicité des parties
  - Niveau de compétences et de capacités
  - Intérêts (vs ceux des clients)
  - Pouvoir de négociation relatif des différentes parties
  - Impact potentiel sur les coûts et la réputation





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## c1. Identifier les conditions potentielles d'atténuation des risques – quels facteurs peuvent aider à réduire les risques ?

- **Contexte national**
  - Cadre réglementaire, mécanismes de protection des clients, associations, tribunaux
- **Contrôle des activités commerciales**
  - Gouvernance, contrôles internes, responsabilité des entités







**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## c2. Identifier les conditions potentielles d'atténuation des risques – que peuvent faire les contrôleurs pour réduire les risques à un niveau acceptable ?

- **Réglementation**

- Parties soumises à l'obtention d'un agrément et aux obligations imposées aux entités agréées, rôles encadrés par la loi
- Obligations et responsabilités des intermédiaires et des autres parties
  - par exemple, réglementation des rôles et responsabilités des agrégateurs en matière de contractualisation
- Simplicité des produits et des contrats





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

### c3. Identifier les conditions potentielles d'atténuation des risques – que peuvent encore faire les contrôleurs pour réduire les risques à un niveau acceptable ?

- **Supervision**
  - Suivi et inspection
    - par exemple, client mystère
  - Délégation de la surveillance
    - par exemple aux assureurs
  - Coopération
    - par exemple avec les autorités de réglementation de la microfinance ou des télécoms
  - Intervention





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Approche proportionnée du contrôle des intermédiaires – synthèse

- Comprendre l'activité – qui sont les intermédiaires et quel rôle jouent-ils ?
- Comprendre les risques – en quoi les activités des intermédiaires contribuent-elles aux risques ?
- Identifier les conditions potentielles d'atténuation des risques – quelles caractéristiques du système peuvent déjà contribuer à réduire les risques ?
- Développer des cadres réglementaires et de contrôle – quelles sont les mesures supplémentaires les moins intrusives qui peuvent être prises pour réduire les risques à un niveau acceptable ?





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

# Approche proportionnée du contrôle des intermédiaires – synthèse

## Etape 1. Identification des intermédiaires et des rôles

- Souscription
- Développement de produits
- Marketing
- Vente
- Décision d'assurance
- Administration
- Collecte des primes
- Traitement des sinistres
- Traitement des plaintes

## Etape 2. Identification des risques

- Risques prudentiels
- Risques liés à l'agrégateur
- Risques liés aux ventes
- Risques liés à la méconnaissance de la police
- Risques liés au paiement
- Risques liés à l'après-vente

## Etape 3. Sélection des facteurs de réduction des risques - intervention

- Contexte national
- Contrôle de la conduite des activités
- Réglementation
- Contrôle





**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 AICA-A2ii : 31 mars 2016**

« Approche proportionnée du contrôle des intermédiaires »

Luciana Mateus  
SUSEP BRASIL





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Contexte

La Surintendance des assurances privées (SUSEP) est un organisme fédéral directement lié au ministère des Finances. Il est le commissaire aux assurances, responsable de la supervision et du contrôle de l'assurance, de la réassurance, des fonds de pension privés ouverts et des intermédiaires au Brésil.

Une Commission consultative sur la micro-assurance alignée sur les directives gouvernementales a été créée. Elle est constituée de représentants du secteur public et du secteur privé et dirigée par la SUSEP.

La mission de la Commission consultative, soutenue par un vaste programme de recherche, était de favoriser la mise en place de conditions propices au développement de la micro-assurance au Brésil.





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Principales conclusions des commissions - Intermédiaires

- 1.** Au moins 7 canaux de distribution différents ont été évalués : courtiers, églises, coopératives, “estipulante” (polices de groupe), banques, grands magasins, fournisseurs de services publics, entre autres
- 2.** La législation est suffisamment souple pour faire entrer la réglementation des nouveaux canaux de distribution dans le champ de l’Autorité de contrôle – un point essentiel pour le processus de commercialisation de la micro-assurance
- 3.** La législation actuelle autorise la création d’un courtier de micro-assurance – personne locale (aspect culturel)
- 4.** Les correspondants bancaires\* peuvent fournir un canal de distribution important pour la vente des produits de micro-assurance – une action coordonnée peut être développée conjointement par la SUSEP et la Banque centrale.

\* Commerçants locaux, bureaux de poste et kiosques de loterie distribuant une gamme de services financiers pour le compte des banques. Plus de 130 000 correspondants bancaires assurent la disponibilité des services bancaires dans chacune des municipalités du pays (plus de 5000).





De nouveaux intermédiaires ont été créés :

- 1.** Correspondant bancaire\* – permet aux correspondants bancaires de réaliser la vente de produits de micro-assurance, de recevoir des paiements et de verser des prestations (Circulaire SUSEP 441/2012)
- 2.** Correspondant de micro-assurance\* – joue un rôle similaire à celui du correspondant bancaire, mais le contrat est directement passé avec l'assureur (Circulaire SUSEP 442/2012)
- 3.** Courtier de micro-assurance – qualification par le biais d'une formation technique différenciée, intégrant les exigences minimales requises – produits de micro-assurance seulement (Circulaire SUSEP 443/2012)
- 4.** Représentant d'assurance (personne morale)\* – similaire au correspondant de micro-assurance - autorisé à vendre certains produits d'assurance, dont la micro-assurance (Résolution CNSP 297/2013 – Circulaire SUSEP 480/2013 (Détailants) – questions de protection du consommateur

\* Pas de contrat exclusif avec un assureur





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Conclusions

- 1. Correspondants de micro-assurance et représentants d'assurance (RA)\* – plus de transparence et mise en œuvre de la protection des consommateurs – soumis aux sanctions prévues par la loi sur l'assurance (plus de 5000 RA, y compris correspondants de MA – les compagnies d'assurance doivent envoyer des données électroniques à la SUSEP)**
- 2. Courtiers de micro-assurance\*\* – la SUSEP doit encourager cette activité. Très peu de CM enregistrés auprès de la SUSEP (moins de 15 courtiers)**

\* accord commercial avec l'assureur

\*\* agréés par la SUSEP





**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 AICA-A2ii : 31 mars 2016**

« Approche proportionnée du contrôle des intermédiaires »

Rosalina Bactol  
Commission des assurances des Philippines

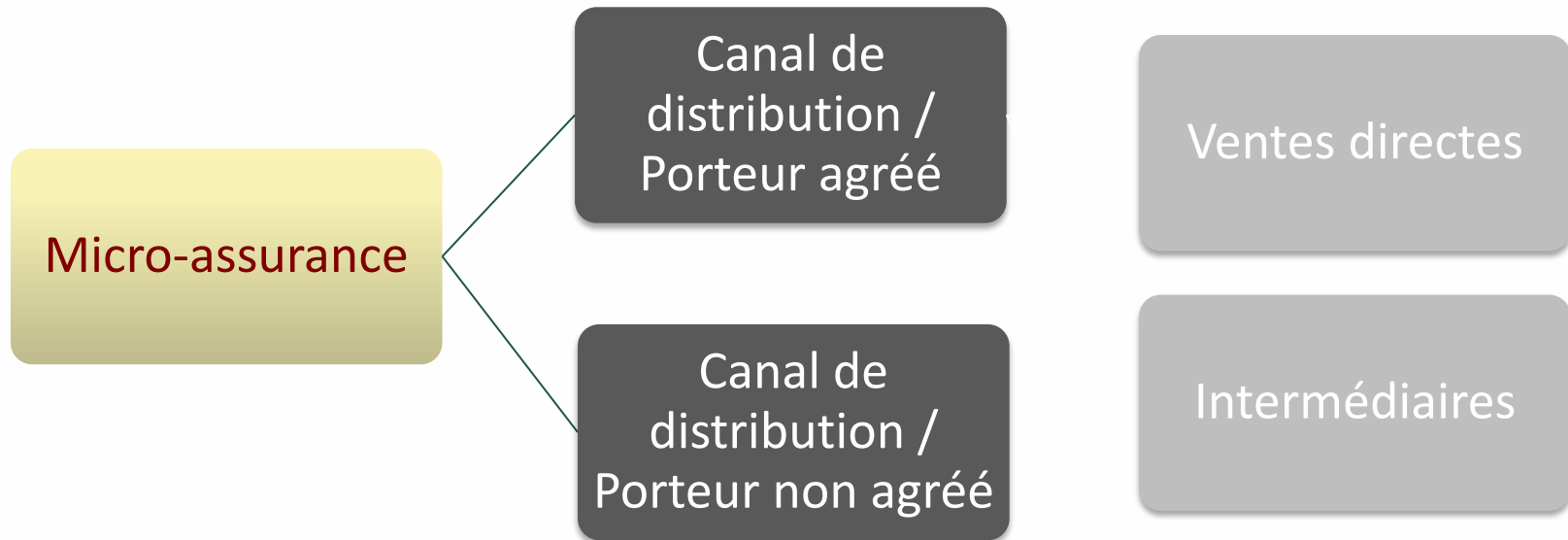




**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Distribution de la micro-assurance





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Canal de distribution/porteur non agréé

- Systèmes communautaires (mutualisation des fonds)
- Institutions de microfinance/coopératives offrant une couverture à leurs membres par un dispositif d'auto-assurance
- ONG





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Canal de distribution/porteur agréé/autorisé

- Vente directe par les compagnies d'assurance & mutuelles associatives agréées
- Intermédiaires (agents et courtiers)
- Canaux de distribution alternatifs





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Intermédiaires/canaux de distribution





**IAIS**

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
INSURANCE SUPERVISORS

## Intermédiaires

Processus/Activités/Services	Agent régulier	Agent général	Courtier
Représentation	Entité d'assurance	Entités d'assurance	Clients
Nombre de partenaires d'assurance	Vie : 1 compagnie Non-vie : jusqu'à 7 compagnies	Pas de limite	Pas de limite
Peut concevoir les produits	Non	En collaboration avec l'assureur	Oui
Développement du plan d'affaires	Non	Oui	Oui
Évaluation des risques	Non	Non	Oui
Administration	Traitement des documents seulement	Oui	Oui
Vente	Oui	Oui	Oui
Traitement des sinistres	Documentation seulement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentation et évaluation</li><li>• Paiement des prestations si autorisé par la compagnie d'assurance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentation et évaluation</li><li>• Paiement des prestations si autorisé par la compagnie d'assurance</li></ul>
Utilisation de canaux de distribution	Non	Oui	Oui



# Intermédiaires & Canaux de distribution

