

Encourager le secteur africain à proposer des services d'assurance durables aux personnes non assurées

4^{ème} Forum consultatif, mai 2015, Tunis, Tunisie

L'essor des marchés de l'assurance inclusifs et un meilleur accès à des produits et des services d'assurance inclusifs adaptés aux populations à faible revenu sont fonction de la capacité du secteur de l'assurance à proposer des services durables et rentables. Pour qu'il en soit ainsi, le secteur souhaiterait que les autorités de réglementation prennent les dispositions nécessaires pour que ce secteur puisse recourir à des voies de distribution innovantes et rentables et atteindre ainsi des millions de personnes, tout en développant des produits novateurs répondant aux besoins des personnes non assurées. Le secteur compte également sur les autorités de réglementation pour légiférer de manière proportionnée et faire en sorte que les services destinés à ce segment de la population soient moins coûteux.

Le développement des marchés de l'assurance inclusifs passe par une réglementation mesurée. Des règles adéquates de comportement doivent être imposées au marché, le contrôle des produits doit être supervisé et des normes prudentielles adéquates doivent être imposées au secteur, dans le but ultime d'offrir aux clients une protection et des avantages optimaux. Tout en veillant à la protection et aux intérêts des consommateurs, la législation devrait éviter d'accabler les prestataires de services de charges supplémentaires. Au contraire, une réglementation efficace chercherait à faire baisser les coûts, tout en augmentant la valeur des produits. Les risques prudentiels associés aux produits d'assurance inclusifs sont moindres et se répartissent entre un grand nombre de polices. Grâce à une réglementation proportionnée¹, les assureurs pourront offrir des produits simples et une documentation simplifiée, augmenter leur rentabilité en réduisant, de la sorte, leurs coûts et en facilitant l'accès du consommateur.

Assurer l'accès à un modèle de distribution adéquat est un enjeu majeur lorsqu'il s'agit de stimuler le secteur. Les autorités de réglementation devraient l'aider à accéder aux canaux et aux technologies qui lui permettent de servir des millions de personnes par des voies rentables. Les canaux d'assurance traditionnels sont généralement coûteux (par exemple, les réseaux d'agences) et leur échelle est, de par nature, limitée. En observant les marchés sur lesquels d'énormes volumes de couverture d'assurance sont distribués au travers de services mobiles, l'on se rend compte des possibilités que peuvent offrir les filières non traditionnelles lorsque le cadre les y autorise. C'est pourquoi, dans le cadre du développement d'un marché de l'assurance inclusif et fructueux, il est indispensable d'introduire des règles propices aux partenariats entre assureurs et opérateurs connexes (opérateurs mobiles, détaillants, associations, IMF, etc.). Par ailleurs, il faut que les autorités de réglementation des différents secteurs (c.-à-d. banques, assurances, télécommunications, etc.) coopèrent dans l'intérêt d'une harmonisation des différentes législations sectorielles.

"La réglementation est indispensable au bon fonctionnement du marché car elle assure l'équilibre des prix et fixe des normes correctes pour le secteur."

Alhaji Kaddunabi
Ibrahim Lubega,
IRA, Ouganda

"En tant qu'acteurs de ce secteur, nous voulons aussi être aidés par la législation. L'avenir du secteur en Afrique repose sur le commerce de détail et la micro-assurance."

Ekpe Ukpabio,
Equity Assurance Plc,
Nigeria

" En tant qu'organe de réglementation, je voudrais que les assureurs s'auto-régulent plus, au lieu d'attendre l'intervention des organes de réglementation."

Jonathan Dixon,
IAIS & FSB, Afrique du Sud

¹ Pour laquelle les principes de base d'assurance (PBA) sont appliqués proportionnellement à la nature, l'échelle et la complexité des risques inhérents au secteur de l'assurance individuelle.

Le développement d'un marché de l'assurance inclusif doit se fonder sur tous les acteurs concernés, les autorités de réglementation, les assureurs et les clients. Les autorités de réglementation doivent renforcer leurs capacités en adaptant les règles aux marchés à faible revenu et en s'informant auprès des marchés de la micro-assurance, qui sont plus avancés. Le secteur, quant à lui, doit renforcer sa capacité à innover et offrir des produits adaptés et accessibles, en tirant parti des technologies. Il existe également des enjeux liés à l'information sur le marché, à la connaissance que l'on en a, à l'éducation et à la sensibilisation des consommateurs. Les autorités de réglementation devront rencontrer les acteurs du secteur, pour étudier et mieux comprendre les marchés mais également pour conscientiser et mieux informer les groupes à faible revenu, afin qu'ils puissent tirer pleinement parti des services et des produits disponibles.

Il est primordial que les parties intéressées discutent ouvertement et partagent leurs connaissances. Le cas du Nigeria nous montre comment le dialogue entre les autorités de réglementation et le secteur peut donner naissance à une législation qui ouvrira l'accès au marché à faible revenu à un nombre plus important d'acteurs. De la sorte, d'autres marchés ont aussi pu commencer à impliquer le secteur, comme en Égypte par exemple. Dans l'ensemble, les stratégies financières nationales négligent souvent l'assurance en tant que service financier. Il faut donc aussi établir des cadres politiques qui lui octroient une place.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

POUR LES ASSUREURS

Offrir les bons produits aux bons segments de marché en se détachant de la complexité inhérente à l'assurance traditionnelle. Les assureurs doivent offrir des produits faciles à comprendre et se concentrer sur le volet «Sinistres» des services prestés.

Améliorer l'image du secteur grâce à une meilleure communication avec les clients. Sensibiliser et expliquer clairement les avantages des produits aux clients et prospects aidera grandement les assureurs à développer le marché.

Viser l'auto-réglementation sans attendre que le régulateur intervienne à tout propos. Lorsque les services des assureurs sont avantageux et qu'ils adoptent une conduite correcte sur le marché, les autorités de réglementation n'ont aucune raison d'intervenir.

Partager les connaissances et les succès avec les autorités de réglementation de marchés développés et prospères. Il est important de se montrer souple pour pouvoir s'adapter aux innovations car la technologie renforce le dynamisme du marché.

POUR LES AUTORITÉS DE RÉGLEMENTATION

Aider et encourager le secteur à adopter les technologies et ouvrir la voie aux canaux de distribution innovants. Les autorités de réglementation doivent décider de la pertinence qu'il y a à appliquer la réglementation régissant les marchés d'assurance traditionnels au marché à faible revenu. L'accent doit être mis sur l'identification et sur le soutien des canaux qui permettent de servir des clients éloignés, ainsi que sur la capacité d'échelle.

Prendre l'initiative de la sensibilisation des consommateurs et aider le secteur à renforcer sa capacité à satisfaire les besoins du marché de l'assurance inclusif. Les autorités de réglementation peuvent jouer un rôle capital, en encourageant les études et analyses de marché qui aideront le secteur à mieux le comprendre et, en tant qu'instigateur de l'éducation et de la sensibilisation des clients, le secteur placera la barre très haut.

Des avantages directs et tangibles, tels qu'un régime fiscal allégé pour les entreprises de micro-assurance, pourraient inciter le secteur à s'engager plus avant. Cela motiverait directement le secteur à se lancer sur le marché à faible revenu et fera baisser ses coûts, soit autant d'avantages dont profiteraient ensuite les clients.