

Les InsurTech : Relever le défi de la réglementation :

Synthèse des forums consultatifs de l'AICA-A2ii-MIN en 2018
pour l'Asie, l'Afrique et l'Amérique latine.



Organisé par l'[Association internationale des contrôleurs d'assurance \(AICA\)](#), l'[initiative Accès à l'assurance \(A2ii\)](#) et le [Microinsurance Network \(MiN\)](#). Les forums consultatifs ont pour objectif de stimuler le dialogue entre les décideurs, les contrôleurs, le secteur et d'autres parties prenantes; ils sont indispensables au développement des connaissances et pour promouvoir la saine définition des politiques dans le domaine de l'assurance inclusive.

Les forums consultatifs de 2018 étaient soutenus par la GIZ RFPI (Asie), l'Organisation africaine des assurances, l'Association des contrôleurs d'assurance d'Amérique latine (ASSAL) et le contrôleur d'assurance argentin (SSN) (Amérique latine).



RFPI Asia

Regulatory Framework Promotion of
Pro-poor Insurance Markets in Asia



THE GOVERNMENT
OF THE GRAND DUCHY OF LUXEMBOURG

Table des matières

Résumé	4
1. En quoi les nouvelles technologies numériques changent la donne dans le domaine de l'assurance?	6
2. En quoi les technologies numériques permettent-elles de répondre aux défis de la microassurance ?	10
3. Quels risques posent les nouvelles technologies numériques pour les consommateurs?	12
4. Défis pour les contrôleurs	14
5. Ce dont le secteur a besoin	16
6. Recommandations à l'intention des contrôleurs	18
Bibliographie	21

RÉSUMÉ

En 2018, l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), l'Initiative Accès à l'assurance (A2ii) et le *Microinsurance Network* (MiN) ont organisé trois forums consultatifs sur le thème des InsurTech : « Relever le défi de la réglementation ». Les forums servaient de plateforme pour encourager les discussions de fond sur l'avenir de l'assurance et de la réglementation pour faire face à l'émergence des nouvelles technologies numériques.

Plus de deux cents hauts représentants de compagnies d'assurance, de fournisseurs de services numériques, de décideurs et de régulateurs de 49 pays ont partagé leurs points de vue sur la manière dont différentes parties prenantes peuvent travailler ensemble pour faciliter l'innovation, la protection des consommateurs et le développement du marché.

- Forum asiatique : 20 mars 2018, Colombo, Sri Lanka
- Forum Africain : 9-10 mai 2018, Accra, Ghana
- Forum latino-américain : 24 octobre 2018, Buenos Aires, Argentine

Les messages clés de la conférence

En quoi les nouvelles technologies numériques changent-elles la donne dans le domaine de l'assurance : le domaine des InsurTech a connu une croissance rapide ces dernières années, ce qui a fortement contribué à changer le paysage de l'assurance en ouvrant la voie à de nouveaux produits et modèles économiques ainsi qu'à un nouvel ensemble de nouveaux venus sur le marché. Le recours aux big data (parfois appelées « mégadonnées ») et à l'apprentissage automatique évolué (en anglais *machine learning*, littéralement « apprentissage machine ») est le champ d'études où l'innovation connaît les évolutions les plus rapides. Les technologies numériques vont considérablement transformer le secteur des assurances dans un avenir proche.

Les nouvelles technologies numériques ont le potentiel d'améliorer l'inclusion financière : les technologies nouvelles et actuelles offrent un potentiel énorme pour fournir un accès aux clients non ou mal desservis, réduire les coûts administratifs, introduire de nouveaux modèles économiques adaptés aux besoins des clients et pour augmenter le rapport qualité-prix pour le client.

Il est essentiel de créer un climat de confiance : pour de nombreux consommateurs, les produits d'assurance inclusive constituent leur toute première expérience du monde de l'assurance. Les nouveaux produits numériques peuvent donc avoir un impact significatif sur la future croissance du marché. Mais ces nouvelles technologies apportent leur lot de nouveaux risques. La quantité croissante de données collectées sur les consommateurs, vient notamment gonfler le risque d'exclure certains consommateurs lorsque le processus décisionnel entièrement automatisé (basé sur des algorithmes) aboutit sur une décision discriminante et injuste. L'un des messages clés était que le contact humain dans l'analyse de données avancée est crucial. Les risques liés à la cybercriminalité et à la protection des données sont également un sujet de préoccupation majeure.

Pour les contrôleurs, la numérisation du secteur s'apparente à une «cible en mouvement constant, évoluant dans un environnement en pleine mutation» : la vitesse des avancées dans le domaine des InsurTech constitue un véritable défi vis-à-vis des cadres réglementaires actuels, pouvant engendrer des lacunes dans la réglementation. De nouveaux acteurs font leur entrée dans le domaine de l'assurance ; elles vont des start-up InsurTech aux très grandes entreprises technologiques, communément appelées «BigTechs». Il faut également savoir que ces technologies peuvent toucher aux domaines règlementer par différentes lois. Parallèlement à cela, le contrôle des activités des InsurTech exige un minimum de connaissances technologiques et un nouvel ensemble de compétences en matière de contrôle.

Le secteur dans son ensemble souhaite s'engager dans un dialogue concerté avec les autorités de contrôle et mettre en place un environnement de test et d'apprentissage : des représentants du secteur ont souligné le fait que devoir attendre un amendement à la réglementation risquait de «tuer» l'innovation, en soulignant l'importance d'obtenir de la part des contrôleurs la sécurité réglementaire et des indications claires. Les start-up qui ne relèvent pas du domaine de l'assurance doivent surmonter des défis particuliers pour pouvoir comprendre et respecter les exigences réglementaires. L'ensemble des intervenants du secteur a exprimé le souhait de disposer d'un environnement d'apprentissage et de test (sandbox) sur la réglementation ainsi que de pouvoir dialoguer de manière concertée avec l'autorité de contrôle.

Recommandations à l'intention des contrôleurs : faciliter l'innovation tout en protégeant les consommateurs contre les risques potentiels — voilà l'un des principaux défis des autorités de contrôle. La liste qui suit présente une partie des enseignements clés partagés dans le cadre des forums :

- **Élaborer une expertise en matière de contrôle ou conclure des partenariats**
- **Peser la pertinence des différentes solutions disponibles en matière de contrôle autre que l'approche de la sandbox (également désigné par «environnement de test» dans le présent rapport)**
- **Relier le marché et offrir plus de clarté en matière de réglementation**
- **Stimuler l'innovation sur le marché**
- **Garantir une certaine flexibilité dans la réglementation de manière à pouvoir suivre les tendances de l'innovation**
- **L'importance de l'apprentissage mutuel (ou peer-learning)**
- **Rechercher activement la coopération avec d'autres autorités de contrôle**

1. EN QUOI LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES CHANGENT LA DONNE POUR LE SECTEUR DE L'ASSURANCE

L'InsurTech, ou l'éventail de technologies émergentes et de modèles économiques innovants susceptibles de transformer le secteur des assurances a connu une croissance fulgurante ces dernières années, ce qui a contribué à modifier l'offre et le contexte de l'assurance, en ouvrant la voie à de nouvelles entreprises et à de nouveaux modèles économiques, mais aussi et surtout en offrant le potentiel d'améliorer la qualité de l'inclusion financière.

Des applications InsurTech ont fait leur apparition dans le monde entier en deux vagues : dans de nombreuses régions du monde, et notamment en Afrique subsaharienne, l'assurance mobile a déjà permis à des millions de personnes d'accéder à l'assurance pour la toute première fois. Pour aller un peu plus loin, les technologies mobiles et autres technologies numériques ont commencé à modifier l'expérience client en proposant des polices personnalisées, de nouveaux produits ou encore en augmentant la fréquence des interactions. Les assureurs et les pionniers des InsurTech sont en train de numériser les processus, qu'il s'agisse de la première demande, de la perception des primes ou du règlement des sinistres. Cela entraîne une réduction des frais administratifs et permet aux clients de recevoir presque immédiatement des versements envoyés dans leur portefeuille mobile. Nous assistons également à la création de nouveaux modèles économiques tels que l'assurance collaborative (peer-to-peer). Le recours aux technologies des big data et aux nouvelles données sur les consommateurs ainsi que l'apprentissage automatique évolué sont les domaines d'innovations les plus rapides à l'échelle de la planète, à tel point qu'ils pourraient tout à fait bouleverser complètement le secteur de l'assurance dans un avenir proche.

« L'InsurTech annonce l'avènement de la quatrième révolution industrielle. La vitesse des changements observés est sans précédent. Comparé aux révolutions industrielles précédentes, le changement se produit à un rythme exponentiel plutôt que linéaire. En matière d'élargissement de l'accès à l'assurance, nous vivons une époque passionnante et sans précédent. »

Hannah Grant, Directrice générale du Secrétariat de l'Initiative Accès à l'assurance (A2ii).

Voici quelques exemples d'application des nouvelles technologies numériques :

Les « dialogueurs » ou « agents conversationnels » (*chatbot en anglais*) pour personnaliser les ventes : il s'agit d'une interface personne-machine informatique dotée d'intelligence artificielle (IA), conçue pour simuler un dialogue avec son utilisateur et capable de répondre ou d'effectuer des services de base pour les clients. Par exemple, ToGarantido, le plus important

courtier en ligne de microassurance au Brésil, propose un processus de vente 100 % numérique rendu possible à l'aide de ces « dialogueurs ». En intégrant un processus d'apprentissage automatique évolué, le « dialogueur » peut apprendre avec le temps, en fonction du contenu des messages, quelles catégories de clients sont plus susceptibles d'acheter un produit puis personnaliser les messages au fur et à mesure de manière à promouvoir certains produits. Le recours aux agents conversationnels permet de réduire le coût du processus de vente.

Les « robot-conseillers » pour comparer les produits : Les sites Web de comparaison de prix sont déjà bien établis dans de nombreuses juridictions et donnent aux consommateurs l'avantage de pouvoir comparer les produits et leurs prix en un seul et même endroit. Cependant, les consommateurs doivent choisir les critères qui les intéressent, sans pour autant bénéficier de conseils pour éclairer leur choix. Les robot-conseillers vont plus loin en proposant des conseils et des comparaisons de produits automatisés, basés sur des algorithmes, et sont capables d'endosser entièrement ou partiellement le rôle de conseillers financiers. Cette méthode de vente émergente peut contribuer à faciliter l'accès de certains produits pour les clients lorsque les données pertinentes des consommateurs sont utilisées et lorsque les algorithmes sous-jacents sont bien conçus (AICA, 2018a).

Déclarer un sinistre en passant par une « interface de conversation » ou les réseaux sociaux : de plus en plus de sinistres sont traités par voie électronique et des interfaces telles que WhatsApp ou WeChat, mais aussi des réseaux sociaux (Facebook) que l'on peut utiliser pour soumettre des justificatifs d'une déclaration de sinistre (copies électroniques, des documents ou des photos). AXA nous a présenté la façon dont l'entreprise fonctionne aujourd'hui sans formulaires de déclaration de sinistre : l'entreprise propose des interfaces de conversation pour déposer des demandes de sinistre et de recours à son portefeuille mobile pour recevoir rapidement les paiements.

La technologie de la blockchain pour automatiser le processus de traitement des sinistres : le processus de traitement des sinistres est un moyen par lequel les assureurs utilisent déjà la technologie de grand livre distribué. En matière d'assurance contre le vol, par exemple, on a recours aux « contrats intelligents » (*smart contracts*) pour que les paiements soient générés automatiquement sans qu'il soit nécessaire de déclarer un sinistre ni de lancer des mesures de vérification. Ceci est possible en tirant directement parti des renseignements issus de bases de données centralisées tierces. Les modalités et conditions de la police d'assurance peuvent être programmées dans des contrats intelligents lesquels déclenchent un paiement automatique lorsque certaines conditions sont remplies, par exemple, si un vol est considéré retardé selon des critères prédéfinis. Le même principe peut s'appliquer à l'assurance indicielle. Il existe de nombreuses autres façons de recourir à la technologie de grand livre distribué ; celle-ci permet en effet de renforcer la transparence et de multiplier les façons de vérifier l'occurrence ou non d'un événement de manière à garantir le caractère définitif du contrat. Cependant, il ne faut en aucun cas considérer cette nouvelle approche comme une panacée, car dans de nombreux pays, il est impossible de se connecter à des bases de données centralisées.

Recourir aux big data et aux solutions avancées d'analyse des données pour proposer des polices personnalisées : la technologie des big data renvoie à l'analyse de quantités massives de données pouvant être générées à partir de nombreuses sources telles que la télématique, les données issues de la téléphonie mobile (emplacements géographiques, carnets d'adresses personnels, entre autres), les réseaux sociaux ou l'historique de navigation sur internet. Les

entreprises utilisent ces données pour améliorer leur compréhension des consommateurs et concevoir des produits mieux adaptés aux besoins de chacun et créer des publicités ciblées.

Sur le marché de l'assurance, on pourrait envisager d'utiliser les technologies d'analyse des données pour améliorer les produits, mieux sélectionner les risques, ajuster la tarification, proposer des ventes croisées, prévoir des sinistres et détecter des fraudes (AICA, « Document de mise en œuvre sur l'utilisation des technologies numériques dans l'assurance inclusive », 2018b). Cependant, cette prolifération des données s'accompagne d'autant d'occasions d'exploiter ces données (voir encadré 2). Si les assureurs de nombreux marchés en développement n'utilisent peut-être pas encore ces données de manière très répandue, il est très probable qu'ils le feront de plus en plus recours dans un proche avenir : les entreprises internationales et locales qui travaillent dans ce domaine technologique, les plateformes numériques et les opérateurs de réseaux mobiles collectent déjà des renseignements personnels sur les assurés actuels et les clients potentiels ; il s'agit de données extrêmement utiles pour les assureurs (Initiative Accès à l'assurance, 2018).

Recourir à l'intelligence artificielle pour automatiser le processus de traitement des souscriptions et des sinistres : afin de mieux pouvoir détecter des divergences dans les données et donc de lutter plus efficacement contre les déclarations frauduleuses, on utilise aujourd'hui des systèmes d'apprentissage automatique de pointe (c'est-à-dire des systèmes capables d'apprendre de façon autonome lorsqu'ils disposent d'ensembles d'échantillons de données suffisamment volumineux). Arya.ai, une entreprise de nouvelles technologies qui développe des applications d'intelligence artificielle pour les entreprises, suggère que des systèmes d'« apprentissage profond » (en anglais *deep learning*, c'est-à-dire capables d'apprendre et de s'adapter de manière autonome) sont en cours de développement. Leur but à terme est de pouvoir automatiser le traitement des déclarations de sinistres, uniquement à l'aide de renseignements communiqués par voie électronique, d'automatiser le processus de souscription en fonction des profils de risque et de personnaliser les tarifs. Ceci permettrait aussi de peaufiner le ciblage des clients grâce à des recommandations multicanal et de faciliter l'authentification des clients en passant par le protocole d'identification KYC notamment en faisant usage de la reconnaissance automatique des visages et des signatures.

Nouveaux modèles économiques

Les technologies numériques ont permis de faire naître de nouveaux modèles économiques [AICA, « Document de mise en œuvre sur l'utilisation des technologies numériques dans l'assurance inclusive » [Application Paper on the Use of Digital Technology in Inclusive Insurance] 2018b] :

Assurance à la demande : un modèle économique spécialisé dans la couverture de risques spécifiques encourus à un moment précis, rendu possible par les technologies de suivi numérique tel que les services de localisation. Sur le marché de l'assurance inclusive, il pourrait s'agir, par exemple, d'une assurance accident personnel qui s'appliquerait uniquement dans le cadre d'un usage des transports publics.

L'assurance collaborative [ou peer-to-peer] : il s'agit d'un modèle économique qui rassemble des clients de l'assurance qui se partagent le risque, mettent en commun leur capital et gèrent leur assurance de façon autonome. Si le concept en tant que tel a déjà été mis en œuvre par

le passé, les technologies numériques permettent de le déployer à plus grande échelle [voir l'encadré 1 sur *TongJuBao*].

L'assurance facturée « à l'utilisation » : Il s'agit d'un modèle économique proposé à l'origine par les assureurs automobiles et selon lequel le client ne paie que pour la distance réellement parcourue. Le kilométrage et le comportement de conduite peuvent être observés à distance à l'aide d'appareils télématiques embarqués ou bien une simple application installée sur téléphone mobile.

ENCADRÉ 1

TONGJUBAO – L'ASSURANCE COLLABORATIVE

En Chine, *TongJuBao* est une plateforme d'assurance entre particuliers, sans aucune compagnie d'assurance sous-jacente. Elle est décrite comme un modèle d'assurance collaborative qui rassemble les utilisateurs pour partager les risques (également ceux qui ne sont généralement pas couverts par une assurance, par exemple en cas de divorce, d'enlèvement d'enfant), ceci pour maintenir des coûts plus équitables, de proposer un traitement plus juste des sinistres et d'offrir plus de transparence que dans les modèles d'assurance conventionnels.

Leur modèle sépare le processus de souscription du processus de sinistre. Premièrement, *TongJuBao* crée des communautés sociales auxquelles les clients adhèrent en tant que membres. Ils créent ensuite un compte de dépôt pour chaque membre, que *TongJuBao* s'est vu déléguer le pouvoir d'exploiter. Tous les membres déposent deux sommes d'argent sur leur compte de dépôt. Le premier concerne les frais d'administration. L'autre est en réalité un dépôt de garantie destiné à couvrir le risque d'assurance.

TongJuBao suit ainsi un modèle de mutualisation selon lequel tout membre a le devoir d'y contribuer et la possibilité d'y retirer de l'argent en cas de nécessité. Mais il y a une limite de capital et les paiements sont limités à un montant plafonné. À bien des égards, le modèle *TongJuBao* est davantage un marché qu'une compagnie d'assurance.



Forum asiatique : 20 mars 2018, Colombo, Sri Lanka

2. EN QUOI LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES PERMETTENT-ELLES DE RÉPONDRE AUX DÉFIS DE L'ASSURANCE INCLUSIVE ?

« L'assurance n'est pas encore reconnue comme un outil d'atténuation des risques par de nombreuses strates de la population » a rappelé dans son discours d'ouverture au Forum consultatif asiatique Indrani Sugathadasa, ancienne présidente de la Commission de réglementation de l'assurance du Sri Lanka et pionnière de la promotion de l'assurance pour les populations à faibles revenus. L'InsurTech recèle un potentiel énorme pour renforcer l'inclusion financière.

Afin de répondre à la question de savoir dans quelle mesure les nouvelles technologies résolvent les problèmes auxquels nous sommes confrontés en matière de microassurance, Mia Thom a présenté les résultats d'une base de données en ligne créée par Cenfri afin de suivre les activités des InsurTech sur les marchés émergents. Selon Cenfri, cinq problèmes auxquels nous sommes confrontés en matière d'assurance inclusive sont à souligner :

1. Le manque de renseignements sur les consommateurs
2. Difficulté d'accès pour les consommateurs
3. Les besoins nouveaux et diversifiés des consommateurs
4. Le manque d'expérience des consommateurs dans les services financiers formels
5. Des modèles économiques contraignants

L'analyse par Cenfri des activités actuelles des InsurTech suggère que l'assurance mobile et les partenariats avec des opérateurs de réseau mobile ont permis d'ouvrir l'accès à un grand nombre de nouveaux consommateurs. De nouveaux modèles économiques sont mis à l'essai et présentent des innovations de produit auprès des consommateurs, mais les nouvelles technologies telles que l'IA et l'assurance collaborative (*peer-to-peer*) n'ont pas encore été testées sur les marchés émergents, en particulier en dehors de l'Asie. À l'heure actuelle, de nombreuses applications technologiques émergentes se concentrent sur la réduction des coûts des modèles économiques, ce qui pourrait entraîner une baisse des prix pour le consommateur en microassurance (Cenfri, 2018). Le défi de l'absence de renseignements sur les consommateurs pourrait, dans un proche avenir, être résolu grâce à des applications d'analyse de données.

Ces nouvelles technologies peuvent également aider les consommateurs qui manquent d'expérience dans le domaine des services financiers formels à mieux comprendre le concept d'assurance et d'en tirer un meilleur parti. Les « agents conversationnels », par exemple, peuvent être utilisés non seulement pour améliorer le service à la clientèle, mais également pour améliorer les connaissances en matière d'assurance.

« Si, au cours des dix prochaines années, nous n'avons pas réussi à traduire le langage de l'assurance dans le vocabulaire limpide utilisé par les citoyens ordinaires, alors nous n'aurons pas accompli notre travail. La technologie nous fournit les outils pour y parvenir. » *Alex Korner, CNseg, lors de sa présentation sur la nouvelle configuration des InsurTech au Brésil.*

La confiance est un pilier de l'assurance inclusive c'est pourquoi le manque de confiance envers les prestataires d'assurance est l'une des raisons pour lesquelles le marché de l'assurance n'a pas encore réussi son ancrage dans un certain nombre de marchés émergents. Les nouvelles applications InsurTech ont le potentiel d'offrir plus de transparence aux consommateurs.

Certaines applications InsurTech renforcent la pertinence de l'assurance pour le marché en la reliant au secteur réel et en interagissant encore plus avec les assurés afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre les risques et les avantages de l'assurance et à se sentir plus impliqués. Cependant, il est essentiel de comprendre la nature de ces technologies pour pouvoir renforcer les liens avec les assurés et donc la qualité de la confiance mutuelle plutôt que d'utiliser intrinsèquement ces technologies pour augmenter uniquement les ventes de produits d'assurance.

La simplification des moyens de déclarer un sinistre à l'aide d'un téléphone mobile, d'obtenir plus rapidement un règlement de sinistre et d'avoir un accès plus direct aux modes de paiement, par exemple vers un portefeuille mobile; tout ceci revêt une grande importance pour les consommateurs à faible revenu, c'est pourquoi plusieurs fournisseurs proposent déjà ces services.

« Les nouvelles technologies peuvent être de bons outils, mais ils ne sont certainement pas un remède contre tous les maux. »

Arup Chatterjee, Spécialiste senior du secteur financier, Banque asiatique de développement

Arup Chatterjee, spécialiste senior du secteur financier à la Banque asiatique de développement, a souligné l'importance de l'infrastructure, de l'accès haut débit et de l'accessibilité des technologies mobiles auprès des populations à faibles revenus, en particulier dans les zones rurales, comme les conditions préalables à la prise de mesures concrètes ainsi qu'à la nécessité de l'implication du gouvernement, notamment dans la gestion des risques. Il a également noté que la catégorie des personnes à revenu intermédiaire sera la première à bénéficier des innovations actuelles qui la ciblent. Les autorités de contrôle doivent adapter la réglementation intelligemment afin de permettre aux clients à faible revenu de bénéficier des nouvelles technologies.

3. QUELS RISQUES POSENT LES NOUVELLES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES POUR LES CONSOMMATEURS ?

Pour de nombreux consommateurs, les produits d'assurance inclusive constituent leur toute première expérience du monde de l'assurance. Les consommateurs ne sont pas toujours habitués au concept d'assurance, ce qui les rend vulnérables aux ventes inadaptées. Les nouveaux produits numériques peuvent donc avoir un impact significatif sur la future croissance du marché.

Moins d'interaction interpersonnelle : dans le secteur de l'assurance mobile, les consommateurs étaient peu sensibilisés par le passé. En raison des limites imposées par la communication par téléphone mobile et par SMS, ainsi que sur la stratégie de marque des opérateurs de réseau mobile, de nombreux clients avaient du mal à comprendre qui était leur assureur, ou à connaître les conditions générales de la police ou encore les procédures à suivre pour déclarer un sinistre (A2ii, 2018) (CGAP, 2017). Les nouvelles technologies numériques peuvent contribuer à améliorer la communication avec le client et à fournir cette transparence, mais la réduction des points de contact signifie qu'il est essentiel que les clients comprennent bien les produits.

Risques d'exclusion financière : avec les nouvelles technologies, la collecte, le stockage et l'utilisation de données sur les consommateurs ont considérablement augmenté cette dernière décennie. Les innovations proposées par les InsurTech permettent de collecter de nouveaux types de données dans le but de mieux cerner les risques, de mieux comprendre les besoins des consommateurs et de mieux repérer les fraudes. Cependant, avec ce potentiel, de nouveaux risques font leur apparition : les big data et les processus automatisés permettent de faciliter une tarification plus granulaire, ce qui pourrait amener certains segments de clientèle à devoir s'acquitter de primes plus élevées, à ne plus faire partie de leur groupe de risque, voire à ne plus être assurés du tout. (AICA, document de mise en œuvre sur l'usage des technologies numériques dans l'assurance inclusive, 2018b). Jusqu'à présent, même si l'occurrence de ce risque est reconnue, peu d'exemples concrets ont pu être identifiés dans le domaine de l'assurance. Toutefois, dans le secteur de la microfinance, les données sur les clients sont déjà beaucoup plus utilisées pour évaluer les risques de crédit.¹ Ce faisant, le risque que cela se produise à l'avenir dans le secteur des assurances devient plus concret et l'utilisation ou le partage non autorisé de ces données peut conduire à des décisions discriminantes et injustes.

Réduction de la transparence en raison du recours aux algorithmes : les algorithmes et la prise de décision automatisée peuvent également conduire à des situations de discrimination et les compagnies peuvent tout à fait dire que les prévisions déterminées par un algorithme

¹ Les prêteurs en microfinance recueillent un certain nombre de données secondaires collectées par les téléphones mobiles de leurs utilisateurs, notamment des données de localisation, des listes de contacts, des journaux d'appels et de SMS, la fréquence à laquelle les clients potentiels communiquent avec d'autres personnes, la fréquence à laquelle ils appellent leurs parents et un éventail de données connexes collectées par les réseaux sociaux – ceci pour évaluer avec plus de précision le risque de crédit. (CGAP, 2018)

peuvent ne pas être justifiables. Certains contrôleurs ont déjà déclaré qu'ils n'accepteraient pas les modèles proposés selon la méthode de « test de la boîte noire » (un principe utilisé en informatique pour tester un programme selon un processus opaque), en soulignant l'importance de la transparence du processus décisionnel (BaFin, 2018).

Une des conclusions émanant des discussions du forum touchait à l'importance de l'intervention humaine dans l'analyse avancée des données et le recours à l'intelligence artificielle. La composition des systèmes d'intelligence artificielle et la manière d'élaborer les règles qui les dirigent sont déterminantes.

ENCADRÉ 2

LE RÔLE DE LA PROTECTION DES DONNÉES DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE

La plupart des consommateurs ne savent pas quelles données sont collectées, encore moins comment elles sont utilisées. Ils donnent facilement leur consentement (ou ils n'ont pas le choix, aucune alternative ne leur étant proposée). L'obtention du consentement n'est donc pas une méthode éprouvée pour ce qui touche à la protection des données personnelles. Les fournisseurs ne sont pas suffisamment incités à protéger la confidentialité et la sécurité du consommateur. Il est par conséquent nécessaire de disposer de réglementations adaptées définissant des normes, attribuant des responsabilités et établissant des mécanismes de mise en œuvre de la protection des données (pour en savoir plus sur les différentes approches, consultez les rapports du CGAP « Protection des données et inclusion financière : Pourquoi le consentement n'est pas suffisant » et « Les méthodes de protection des données qui vont plus loin que le simple consentement. »

L'innovation en matière de traitement des données remet en question le rôle traditionnel des contrôleurs d'assurances, qui doivent protéger les consommateurs contre les risques, même s'ils n'exercent pas un contrôle réglementaire exclusif sur le sujet. Pour alimenter les discussions, l'A2ii a récemment publié une étude sur le rôle du contrôleur d'assurance dans la gestion des risques relatifs à la protection des données des consommateurs et à la vie privée. [« Initiative Accès à l'assurance, mieux réglementer pour promouvoir une approche responsable dans la protection des données : le rôle des autorités de réglementation de l'assurance dans la gestion des risques liés à la protection des données et à la vie privée des consommateurs », 2018].

Cybersécurité et risques liés aux données : Avec la collecte, le stockage, l'utilisation par des tiers de données des consommateurs et le recours à l'analyse poussée de ces données, les questions relatives aux cyber-risques et à la protection des données sont devenues beaucoup plus critiques. Comme indiqué dans le document de l'AICA sur le sujet, « Pour les assureurs, les incidents de cybersécurité peuvent nuire à la capacité de mener des affaires, à la protection des données personnelles et commerciales et à miner la confiance envers le secteur ». (AICA, Document de synthèse sur les cyber-risques pour le secteur des assurances, 2016).

L'AICA a récemment publié un document de mise en œuvre sur le sujet (AICA, document de mise en œuvre sur la surveillance de la cybersécurité des assureurs, 2018c).

4. LES DÉFIS POUR LES CONTRÔLEURS

Les avancées très rapides dans le domaine des InsurTech représentent un défi pour les cadres réglementaires actuels. Avec l'introduction de nouveaux modèles économiques, les technologies numériques remettent en cause le fondement même de l'assurance : certaines assurances entre particuliers, par exemple, fonctionnent sans porteurs de risque sous-jacent, comme c'est le cas pour *TongJuBao* en Chine (voir encadré 1). Les robots-conseillers et les algorithmes « boîte noire » remettent en cause les catégories conventionnelles, et de nombreux modèles fonctionnent en dehors des juridictions nationales, par exemple ce qui touche à l'utilisation de « l'informatique en nuage » ou *cloud computing* c'est-à-dire des serveurs distants dématérialisés.

Pour les contrôleurs, la numérisation du secteur s'apparente à une « cible en mouvement constant, évoluant dans un environnement en pleine mutation »

Plusieurs défis récurrents relatifs à la réglementation ont pu être soulevés lors des forums. Le document de synthèse de l'AICA intitulé *Increasing Digitalisation in Insurance and its Potential Impact on Consumer Outcomes* (« Le recours de plus en plus fréquent de la numérisation dans le domaine de l'assurance et ses répercussions potentielles pour le consommateur » [AICA, 2018a]) met également en évidence un certain nombre de problèmes relatifs au processus de contrôle. Certains de ces problèmes sont présentés ci-dessous :

Arbitrage réglementaire : la vitesse à laquelle évoluent les technologies numériques et l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché, est susceptible de créer des lacunes ou des incertitudes en matière de réglementation. Les amendements à la loi prennent du temps et la plupart des lois sur les assurances ont été rédigées en tenant compte de modèles économiques plus traditionnels. En conséquence, bien souvent, la Loi sur les assurances n'offre pas suffisamment d'espace pour pouvoir assurer la transformation numérique.

Capacités et compétences en matière de contrôle : pour comprendre comment utiliser les big data, contrôler les processus décisionnels automatisés basés sur des algorithmes ou des « agents conversationnels » qui communiquent avec les personnes, il faut disposer de certaines connaissances des nouvelles technologies, mais aussi adopter différentes compétences et approches en matière de contrôle, comme c'est le cas pour les assurances plus traditionnelles.

L'arrivée de nouveaux acteurs extérieurs à la sphère de l'assurance : de nouveaux arrivants commencent à faire leur entrée dans le monde de l'assurance, des plus petites start-up InsurTech aux prestataires de services techniques et aux plateformes des très grandes entreprises technologiques ou « BigTech ». Ces fournisseurs pourraient ne plus correspondre aux catégories intermédiaires classiques de courtier et d'agent. Les contrôleurs devront entamer le dialogue avec ces entités fonctionnant potentiellement selon des structures et des cultures de risque

différentes, ou selon une forme entièrement différente d'expérience en matière de réglementation des services financiers (différente par rapport aux entreprises en place historiquement). Par ailleurs, les nouvelles technologies peuvent être visées simultanément par plusieurs lois, ce qui rend l'interaction avec d'autres contrôleurs, absolument nécessaire.

S'ENTRAIDER POUR LE BIEN DES SOUSCRIPTEURS

« Les parties prenantes doivent toutes travailler ensemble et s'entraider pour mieux comprendre les nouvelles technologies et les agencer de manière à créer une assurance inclusive, tournée sur l'intérêt des assurés. »

Peter van den Broeke, conseiller senior aux politiques de l'AICA

Équilibrer innovation et risques pour les consommateurs : tel que mentionné plus haut, les nouvelles technologies numériques ouvrent la voie à de formidables possibilités pour renforcer l'accès et donner une meilleure expérience des consommateurs à des prix plus abordables; cependant, ils introduisent également des risques non négligeables susceptibles de causer de graves préjudices pour le consommateur s'ils ne sont pas gérés correctement. Faciliter l'innovation tout en protégeant les consommateurs des risques potentiels concomitants sera l'un des principaux défis pour les contrôleurs, comme l'a souligné l'AICA (AICA, 2018a).



Forum consultatif africain, les 9 et 10 mai 2018 à Accra, Ghana

5. CE DONT LE SECTEUR A BESOIN

Les représentants du secteur ont mis en exergue un certain nombre de conditions préalables pour qu'un modèle économique puisse fonctionner dans un monde numérique :

Pour les clients, ce qui importe, c'est la simplicité et la rapidité d'exécution des processus : les assureurs insistent sur le fait que, pour que les produits numériques fonctionnent, en particulier ceux accessibles depuis un téléphone mobile, les processus tels que l'inscription doivent pouvoir être effectués de la manière la plus directe et rapide possible de manière à simplifier la démarche pour le client. Aucun document ou justificatif compliqué à obtenir ne doit être requis. Pour les contrôleurs, il est important de bien comprendre l'expérience du consommateur.

Les contrôleurs doivent être en mesure de fournir plus rapidement une sécurité réglementaire certaine : les développements technologiques suivent un rythme exponentiel plutôt que linéaire ; c'est pourquoi les régulateurs ont du mal à suivre la cadence. Cependant, de nombreux acteurs du secteur ont souligné le fait que devoir attendre un amendement à la réglementation risquait de « tuer » l'innovation. Ils ont également parlé de l'importance d'obtenir de la part des contrôleurs, tout au long du processus, la sécurité réglementaire et des indications claires.

« En matière d'innovation numérique, on pourrait dire que le secteur évolue à 150 km/h, alors que les régulateurs progressent à une vitesse de 30 km/h. » *Vinay Kumar, Arya.ai*

Un dialogue concerté avec l'autorité de contrôle et un environnement d'essai et d'apprentissage : nous avons estimé qu'il était important de faciliter le dialogue entre l'autorité de contrôle et les représentants du secteur afin que le contrôleur comprenne le fonctionnement des modèles économiques innovants. Tous les intervenants du secteur souhaitaient un environnement de test et d'apprentissage (voir l'encadré 3 sur les différentes méthodes de contrôle). Étant donné que les technologies numériques peuvent être visées simultanément par plusieurs lois, les parties prenantes du secteur souhaitaient voir autour des tables rondes aussi bien des acteurs du marché que les nombreux régulateurs impliqués.

Faciliter l'accès au marché des acteurs autres que les compagnies d'assurance : les modèles économiques des technologies numériques permettent d'introduire un éventail de nouveaux acteurs. L'InsurTech a souvent du mal à résoudre les problèmes de réglementation qui font partie des activités habituelles des opérateurs. En particulier, les start-up qui ne sont pas issues du secteur de l'assurance et qui tentent d'intégrer le domaine ont du mal à comprendre et à respecter les exigences réglementaires.

ENCADRÉ 3

COMMENT RÉGLEMENTER L'INNOVATION (NUMÉRIQUE)

Plusieurs approches de contrôle existent pour les régulateurs souhaitant promouvoir l'innovation par les InsurTech. Pour en savoir plus, consultez « FinTech : Les *sandbox* sur la réglementation et les pôles d'innovation » [*Regulatory sandboxes and innovation hubs*] (Autorité bancaire européenne, 2018), « Les *sandbox* sur la réglementation et l'inclusion financière » [*Regulatory Sandboxes and Financial Inclusion*] (CGAP, 2017) et « Réglementer pour encourager l'innovation » [*Regulating for Innovation*] (Cenfri, 2018).

L'approche « attentiste » (*Wait-and-See*)

Surveiller une tendance pour mieux la comprendre avant l'intervention du régulateur. Généralement appliqué dans le cas où l'innovation n'est pas encore complètement comprise ou lorsqu'elle n'est pas encore mature ou appliquée à grande échelle. Exemple d'approche attentiste : les prêts de personne à personne en Chine.

L'approche d'apprentissage par l'essai

En étroite coopération avec l'innovateur, le régulateur développe un cadre pour tester un produit ou une technologie innovante dans un environnement réel, toutefois assorti de mesures de précaution et d'indicateurs clés de performance. Habituellement appliqué au besoin lorsque le fournisseur présente au régulateur une innovation. L'autorité de contrôle doit veiller à ce que les conditions et le traitement réglementaires soient également transparents pour les autres acteurs du marché. Exemple d'approche d'apprentissage par l'essai : le lancement de *M-Pesa* au Kenya.

Pôles d'innovation

« Les pôles d'innovation fournissent aux entreprises un point de contact dédié pour pouvoir poser des questions aux autorités compétentes sur les questions relatives aux technologies financières et chercher à obtenir des consignes non contraignantes sur les attentes en matière de réglementation et de contrôle, y compris les exigences en matière de licence » (Autorité bancaire européenne, 2018). Par exemple : Le pôle d'innovation de la FCA (Grande-Bretagne) dispose d'une équipe dédiée qui propose son assistance dans la préparation de demandes d'autorisation de nouveaux produits.

Une *sandbox* (ou environnement de test) sur la réglementation.

Les *sandbox* sur la réglementation sont des systèmes mis en place par les autorités de contrôle qui offrent la possibilité à toute entreprise éligible d'y prendre part et de mettre à l'essai des innovations sur un marché, conformément à un plan convenu et suivi par le contrôleur. Cela implique généralement une communication structurée avec le régulateur. Le fonctionnement d'une *sandbox* sur la réglementation exige un minimum de ressources (en personnel et en financement) pour pouvoir sélectionner les propositions, conseiller les entreprises et évaluer la qualité des innovations. En pratique, aucune *sandbox* sur la réglementation ne se ressemble. Exemples : Le CGAP a mis en place un référentiel de plusieurs *sandbox* réglementaires dans le domaine financier (CGAP, 2017).

6. RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DES CONTRÔLEURS

Les contrôleurs d'assurance jouent un rôle crucial dans l'innovation. Les contrôleurs financiers du monde entier étudient les meilleurs moyens de favoriser l'innovation sans pour autant compromettre la protection des consommateurs. Voici certains des enseignements clés partagés dans le cadre des forums consultatifs :

Renforcer l'expertise et les partenariats en matière de contrôle pour mieux comprendre l'innovation : les autorités de contrôle doivent renforcer les capacités de leur personnel ou tisser des partenariats avec des fournisseurs tiers afin de mieux comprendre les nouvelles technologies et leur impact sur les consommateurs, mais aussi pour évaluer le potentiel des nouvelles applications rendues possibles par les nouvelles technologies (AICA, 2018a). À cet égard, nous avons entendu parler d'exemples de nouvelles unités dédiées mises en place au sein des autorités de contrôle et ayant pour mandat de se concentrer sur les développements technologiques, de mettre en place des équipes de contrôle interdisciplinaires et de tisser des partenariats avec des instituts de recherche appliquée afin de mieux comprendre la nature des risques et les solutions disponibles en matière de contrôle.

L'apprentissage par les pairs : un certain nombre de juridictions ont fait l'expérience de soutenir les FinTech et les InsurTech sur leurs marchés. L'AICA a récemment publié un certain nombre de numéros et de documents de mise en œuvre sur les technologies numériques qui apportent un apprentissage sur les pratiques actuelles et un certain nombre d'études de cas (AICA, 2018 a) (AICA, Document d'application sur l'utilisation de la technologie numérique dans l'assurance inclusive, 2018b), (AICA, Document de mise en œuvre sur la surveillance de la cybersécurité pour les assureurs, 2018c) (Document de synthèse de l'AICA sur le recours de plus en plus fréquent de la numérisation dans le domaine de l'assurance et ses répercussions potentielles pour le consommateur [Increasing Digitalisation in Insurance and its Potential Impact on Consumer Outcomes] 2018d). L'AICA a également récemment mis en place le Forum FinTech, un forum d'échange et d'apprentissage entre juridictions ayant l'expérience de la réglementation de l'innovation des FinTech sur leur marché. Les présentations et les résumés des consultations téléphoniques de l'A2ii destinées aux contrôleurs et aux forums consultatifs sont disponibles sur le site web de l'A2ii.

Rechercher activement la coopération avec d'autres autorités de contrôle : nous observons de plus en plus de recoupements entre les technologies numériques. Étant donné que les innovations numériques peuvent concerner simultanément plusieurs lois, réglementations et autorités, la coopération réglementaire interdisciplinaire est particulièrement cruciale. Cela peut inclure la banque centrale, le régulateur des télécommunications, l'agence de protection des données, mais également d'autres régulateurs. Plusieurs contrôleurs ont organisé des tables rondes pour encourager les échanges et l'action concertée.

« Au Kenya, nous avons pu constater que le changement et la collaboration étaient très bien accueillis ; l'innovation étant perçue comme faisant partie intégrante de la culture de la réglementation. Par conséquent, le régulateur est bien informé des nouvelles tendances et de leurs implications, tandis que les futurs scénarios potentiels sont identifiés et diffusés au sein de l'organisation. » *Elias Omondi, Autorité de réglementation des assurances du Kenya*

Peser la pertinence des différentes solutions disponibles en matière de contrôle : les contrôleurs ont plusieurs façons de s'éduquer sur les innovations. Un certain nombre de pays mettent en place des « environnements de test » (sandbox) sur le processus de contrôle, mais ceux-ci peuvent exiger beaucoup de ressources et sont susceptibles de ne pas convenir à tous les contextes de marché. Les régulateurs d'autres pays ont choisi de laisser l'activité du marché évoluer par elle-même et de la surveiller de près pour mieux comprendre les évolutions avant d'intervenir (l'encadré 3 propose un aperçu des outils de réglementation permettant de soutenir l'innovation). La question de savoir comment les autorités de contrôle doivent réglementer l'innovation ne devrait pas simplement être résolue par la mise en place d'un environnement de test. Les autorités de contrôle doivent évaluer différentes solutions de réglementation et prendre en compte la maturité du marché, le mandat de surveillance et les ressources et connaissances existantes. L'engagement général du contrôleur et la communication avec le marché sont essentiels.

ENCADRÉ 4

ACTIVITÉS LIÉES AUX INNOVATIONS ORGANISÉES PAR LES RÉGULATEURS AMÉRICAINS

Avec le soutien de la NAIC, les organismes de réglementation américains ont pris contact avec certaines start-up dès le début du processus pour mieux comprendre les innovations technologiques et les produits en cours de développement, mais aussi pour aider le secteur à comprendre activement le contexte réglementaire. La NAIC et les organismes de réglementation ont assisté ou organisé de nombreux événements et dialogues avec des innovateurs et des start-up, ainsi qu'avec les assureurs historiques.

Aux États-Unis, certaines villes s'efforcent de s'établir en tant que pôles d'activités des InsurTech. Par exemple, à Hartford, un « pôle InsurTech » a été lancé en 2017 par un groupe d'assureurs et de représentants de la ville de Hartford. Les intervenants ont mis en commun leur soutien, leurs ressources ainsi que leurs liens avec les acteurs du secteur et les investisseurs et ont créé des incitations pour attirer les start-up porteuses de nouvelles technologies, constituer une base de profils intéressants par des programmes universitaires et des stages, mais en mobilisant des capitaux et en lançant un certain nombre de projets pilotes avec des entreprises encadrées par des mentors (NAIC, 2018).

Relier le marché et clarifier la réglementation : les autorités de contrôle souhaitant soutenir les développements des InsurTech doivent entrer en contact avec les start-up et les assureurs au tout début du processus et soutenir les acteurs du marché, par exemple, en organisant des événements réunissant contrôleurs, innovateurs et assureurs, en facilitant l'apprentissage mutuel et en apportant plus de clarté à la réglementation. Certains contrôleurs ont mis en place des portails permettant aux entreprises de soumettre des demandes de renseignements ou des questions portant sur les modèles économiques; d'autres encore ont mis sur pied des « unités d'innovation » qui proposent des recommandations auxquelles il faut adapter les modèles économiques afin de se conformer à la réglementation en vigueur.

Stimuler l'innovation sur le marché : les contrôleurs peuvent également encourager l'innovation des InsurTech sur leur marché pour surmonter certains défis, à savoir faciliter l'accès des groupes exclus de la population. Les contrôleurs ont la capacité de faciliter la collaboration et la résolution commune de problèmes entre les acteurs du marché, par exemple en créant des « labos d'innovation » ou en mettant en relation des investisseurs avec des start-up. Ils peuvent également soutenir les efforts visant à renforcer les connaissances et les capacités des acteurs du marché ou apporter un soutien financier à des innovateurs comme les start-up InsurTech.

Faire en sorte que la réglementation reste souple de manière à pouvoir suivre la tendance de l'innovation : les changements se produisent rapidement et il est impossible d'anticiper le cheminement précis de l'évolution technologique. Cela renforce l'importance d'adopter une certaine flexibilité dans le processus de contrôle. Les nouveaux cadres réglementaires devraient permettre l'innovation, et être aussi souples et ouverts que possible pour tout développement à l'avenir. Le défi pour les contrôleurs consiste à trouver un équilibre entre le besoin d'innovation, la protection du consommateur et le maintien de conditions de concurrence stables et équitables.



Forum consultatif pour l'Amérique latine, 24 octobre 2018, Buenos Aires, Argentine

BIBLIOGRAPHIE

A2ii. (2018). *Réglementation de l'assurance mobile — Activités d'assurance par téléphonie mobile : défis réglementaires et nouvelles approches*. Consulté à l'adresse :

https://a2ii.org/sites/default/files/reports/2018_05_02_mobile_insurance_regulation_web.pdf

Initiative Accès à l'assurance (2018). *Mieux réglementer pour promouvoir une approche responsable autour de l'innovation sur les données : le rôle des autorités de réglementation de l'assurance dans la gestion des risques liés à la protection des données et à la vie privée des consommateurs*. Consulté à l'adresse :

https://a2ii.org/sites/default/files/reports/181126_regulating_for_responsible_data_web_end.pdf

BaFin. (2018). *Big data meets artificial intelligence*. Consulté à l'adresse : https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/EN/dl_bdai_studie_en.html;jsessionid=17D8386C1A00AD740C-F23AB405425824.1_cid298

Cenfri. (janvier 2018). *Regulating for Innovation*. Consulté à l'adresse : https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/01/Regulating-for-innovation_Cenfri-FSDA_January-2018_updated-15-March-2018.pdf

Cenfri. (2018). « Role of InsurTech in overcoming challenges in microinsurance » présentation donnée lors du Forum consultatif à Accra. Consulté à l'adresse : https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/05/Role-of-Insurtech-in-overcoming-challenges-in-microinsurance_May-2018_English.pdf

CGAP. (octobre 2017). Consulté à l'adresse :

<https://drive.google.com/drive/folders/1AEDWOR56FHQxKAxGbsw7TikXatn75VTN>

CGAP. (2017). *Consumer protection in Tanzania's mobile insurance market: initial evidence from consumer research (présentation)*. Consulté à l'adresse : https://a2ii.org/sites/default/files/events/5_cf13_panel_2_consumer_protection_in_tanzanias_mobile_insurance_market_ct_eng.pdf

CGAP. (octobre 2017). *Regulatory Sandboxes and Financial Inclusion*. Consulté à l'adresse : <https://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Regulatory-Sandboxes-Oct-2017.pdf>

CGAP. (2018). Consulté à l'adresse :

<https://www.cgap.org/blog/time-data-protection-legislation-now>

CGAP. (décembre 2018). *Protection des données et inclusion financière/[Data Protection and Financial Inclusion: Why Consent Is Not Enough]*. Consulté à l'adresse :

<https://www.cgap.org/blog/data-protection-and-financial-inclusion-why-consent-not-enough>

CGAP. (janvier 2019). *3 Data Protection Approaches That Go Beyond Consent. [« 3 méthodes de protection des données qui vont plus loin que le simple consentement. »]* Consulté à l'adresse :

<https://www.cgap.org/blog/3-data-protection-approaches-go-beyond-consent>

Autorité bancaire européenne. (2018). *FinTech : Sandbox de la réglementation et pôle d'innovation [Regulatory sandboxes and innovation hubs]*. Consulté à l'adresse : www.eba.europa.eu

IAIS. (août 2016). *Issues Paper on Cyber Risk to the Insurance Sector (Document de synthèse sur les cyber-risques pour le secteur des assurances)*. Consulté à l'adresse :
<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/issues-papers/file/61857/issues-paper-on-cyber-risk-to-the-insurance-sector>

IAIS. (novembre 2018a). *Document de synthèse sur le recours de plus en plus fréquent à la numérisation dans le domaine de l'assurance et ses répercussions potentielles pour le consommateur*. Consulté à l'adresse :
<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/issues-papers/file/77816/issues-paper-on-increasing-digitalisation-in-insurance-and-its-potential-impact-on-consumer-outcomes>

IAIS. (novembre 2018b). *Document de mise en œuvre sur les usages des technologies numériques dans l'assurance inclusive*. Consulté à l'adresse :
<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/application-papers/file/77815/application-paper-on-the-use-of-digital-technology-in-inclusive-insurance>

IAIS. (2018c). *Application Paper on Supervision of Insurer Cybersecurity (« Document de mise en œuvre sur la surveillance de la cybersécurité à l'intention des assureurs »)* Consulté à l'adresse :
<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/application-papers/file/77763/application-paper-on-supervision-of-insurer-cybersecurity>

NAIC. (24 octobre 2018). *Building Momentum for Digital Disruption in Insurance. Regulator-led innovation activities (présenté par Ekrem M. Sarper)*.



L'Initiative est issue d'un partenariat entre :

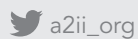


Hébergée par :



Initiative Accès à l'assurance
Hébergée par le Projet Financial Systems
Approaches to Insurance de la GIZ
Deutsche Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn, Germany

Téléphone : +49 61 96 79-1362
Fax : +49 61 96 79-80 1362
E-mail : secretariat@a2ii.org
Site web : www.a2ii.org



Promouvoir l'accès pour tous à une assurance responsable et inclusive.