

# Compte rendu de la 15<sup>ème</sup> Consultation téléphonique A2ii-AICA

## “Approche proportionnée du contrôle des intermédiaires”

31 mars 2016



*Les consultations téléphoniques de l'A2ii sont organisées en partenariat avec l'AICA pour fournir aux contrôleurs une plate-forme d'échange sur les expériences et les enseignements relatifs au développement de l'accès à l'assurance.*

**La 15ème consultation, organisée le 31 mars 2016, portait sur les approches proportionnées en matière de contrôle des intermédiaires et sur les difficultés rencontrées par les contrôleurs dans la mise en œuvre de ces approches.**

Quatre discussions téléphoniques se sont tenues : deux en anglais, une en français et une en espagnol. La présentation technique a été assurée par Michael Hafeman (actuaire et consultant international indépendant) pour les consultations en anglais, et par Andrea Camargo (directeur de la réglementation et de la protection des consommateurs au sein de MiCRO, Microinsurance Catastrophe Risk Organisation) pour les consultations en français et en espagnol. Luciana Mateus (Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), Brésil) et Rosalina Bactol (Commission des Assurances, Philippines) ont fait part de leur expérience de la réglementation de différents types d'intermédiaires dans leurs juridictions respectives.

## **Intermédiaires d'assurance**

Les intermédiaires sont un canal de distribution important pour les assureurs. Ils se situent à l'interface entre les clients et les assureurs, ce qui leur confère un rôle clé dans la mise en confiance du consommateur vis-à-vis du secteur de l'assurance – en particulier au travers de leur conduite et de leurs compétences. Les intermédiaires peuvent également promouvoir la protection des consommateurs et la sensibilisation aux notions financières en aidant les clients à prendre des décisions d'achat de produits sur la base de meilleures informations. Toutefois, l'activité des intermédiaires comporte elle-même des risques. C'est pourquoi il est important de s'assurer que les intermédiaires sont dotés des compétences nécessaires, font preuve du niveau de soin et de due diligence requis, suivent des pratiques de gouvernance adéquates et sont soumis aux normes réglementaires. Pour être adapté, le contrôle doit trouver un équilibre entre les bénéfices potentiels des intermédiaires et la prévention des risques qu'ils représentent.

### **Focus : Ressources A2ii et AICA sur le contrôle des intermédiaires sur les marchés d'assurance inclusifs**

L'AICA reconnaît l'importance des intermédiaires et de leur contrôle et a traité ce sujet dans un certain nombre de documents.

[Le Principe de base d'assurance \(PBA\) 18 – Intermédiaire](#) impose aux contrôleurs de veiller à ce que les intermédiaires d'assurance aient l'obligation d'obtenir un agrément et fassent l'objet d'un contrôle prudentiel continu (normes 18.1 et 18.2 respectivement). Les PBA reconnaissent que cet objectif peut être atteint de différentes manières, à savoir par le biais d'une approche de contrôle directe ou indirecte. L'approche indirecte consiste à faire contrôler les intermédiaires indirectement via le contrôle des

assureurs. Il est cependant souligné qu'indépendamment de l'approche retenue, c'est aux contrôleurs qu'il revient de veiller à ce que les intermédiaires soient contrôlés de manière appropriée.

[Le PBA 19 – Conduite des activités](#) impose au contrôleur de définir des exigences relatives à la conduite des activités d'assurance, afin de s'assurer que les clients sont traités équitablement, tant avant que pendant la souscription d'un contrat, et ce jusqu'au moment où toutes les obligations aux termes du contrat ont été satisfaites. Tandis que le PBA 18 concerne spécifiquement les intermédiaires, le PBA 19 s'applique à la conduite des activités des assureurs et des intermédiaires. Les deux PBA sont valables aussi bien sur les marchés d'assurance classiques que sur les marchés inclusifs.

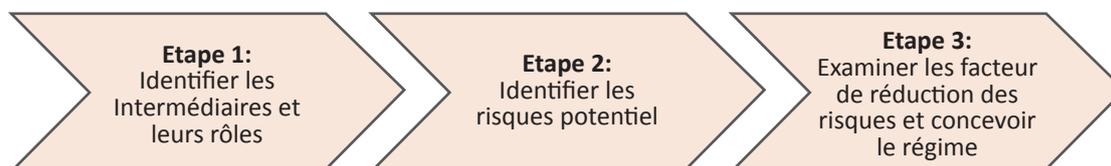
En ce qui concerne les marchés d'assurance inclusifs, le document de [Mise en œuvre des mesures de réglementation et de contrôle soutenant les marchés d'assurance inclusifs](#) reconnaît que des approches innovantes peuvent être nécessaires pour améliorer l'accès à l'assurance, en particulier en ce qui concerne les canaux de distribution. À cet égard, le document recommande que la législation primaire autorise un large éventail de formes d'intermédiation et que les règles de contrôle établies couvrent le mode de fonctionnement de chaque type d'intermédiaire autorisé.

Les problématiques et les défis associés au contrôle d'une large gamme d'intermédiaires sur les marchés d'assurance inclusifs sont traités plus en détail dans le [Document de travail sur la conduite des activités dans l'assurance inclusive](#). Ce document souligne l'importance du traitement équitable des clients sur les marchés d'assurance inclusifs, dans la mesure où ces clients sont particulièrement vulnérables.

En outre, le Groupe de travail sur la conduite des activités de l'AICA a commencé à travailler de manière plus large, non restreinte aux marchés d'assurance inclusifs, sur la rédaction d'un [document de travail](#) destiné à fournir des orientations aux membres de l'AICA sur la gestion des risques opérationnels, intégrant la mise en œuvre du PBA 19 sur la conduite des activités et du PBA 18 sur les intermédiaires. À la date de rédaction de ce compte-rendu, le groupe de travail examine les commentaires reçus sur la version préliminaire de ce document.

En juillet 2016, l'AICA a également publié la version préliminaire d'un [Document de mise en œuvre des approches de contrôle des activités des intermédiaires](#), qui examine les approches que les membres de l'AICA peuvent adopter lors du développement ou de la révision de leur régime de contrôle relatif à la supervision des intermédiaires et lors de la mise en œuvre du PBA 19 sur la conduite des activités et du PBA 18 sur les intermédiaires au sein de leur cadre de contrôle.

## Approche proportionnée de la réglementation et du contrôle des intermédiaires sur les marchés d'assurance inclusifs



Le schéma ci-dessus montre les trois étapes nécessaires à la mise en œuvre d'un régime proportionné et approprié de réglementation et de contrôle des intermédiaires, en particulier sur les marchés d'assurance inclusifs. Le point de départ consiste à dresser un panorama global du marché, qui permet d'identifier l'ensemble des intermédiaires présents sur le marché, ainsi que les différences qui caractérisent leurs activités respectives. Une fois cette étape réalisée, le contrôleur doit approfondir son examen en analysant les rôles spécifiques associés aux modèles d'affaires des différents intermédiaires, ainsi que les risques associés à leurs activités respectives. Une fois que les contrôleurs ont une bonne connaissance des risques du marché et de leur contexte, ils peuvent concevoir un régime de réglementation et de contrôle adapté.

Les points énumérés ci-dessous permettent d'orienter le contrôleur dans la mise en œuvre de chacune des étapes du processus schématisé ci-dessus.

### Etape 1 : Acquérir une bonne connaissance des activités

Pour être en mesure de développer une approche proportionnée de contrôle des intermédiaires adaptée, le contrôleur doit se poser un certain nombre de questions fondamentales propres à le renseigner sur les risques du marché. Pour répondre à ces questions, il est important pour le contrôleur de commencer par acquérir une bonne connaissance des activités :

- Quels sont les produits disponibles sur le marché ?
- Qui a accès à quels produits ?
- Quelles sont les caractéristiques des différents groupes de clients cibles ?
- Quels sont les modèles d'affaires utilisés pour distribuer les produits aux clients cibles<sup>1</sup> ?
- Quels sont les intermédiaires impliqués dans ces modèles d'affaires ?
- Quel rôle jouent ces intermédiaires dans les modèles d'affaires ?

Par rapport à l'assurance classique, les modèles d'affaires d'assurance inclusive ont généralement recours à un plus grand nombre et à une plus grande diversité d'intermédiaires dans l'ensemble de la chaîne de valeur de l'assurance. Il est également courant que des agrégateurs<sup>2</sup> soient impliqués. Ces intermédiaires ne

1 Une analyse des prestataires, produits et canaux d'assurance inclusive réalisée par l'A2ii dans 25 pays a identifié huit modèles d'affaires différents. Un résumé de ces modèles et des risques associés figure dans la note technique de l'A2ii [Évolution des modèles d'affaires en micro-assurance et implications réglementaires](#) ou dans la Section 2.3 du [Document de travail sur la conduite des activités dans l'assurance inclusive](#).

2 Les agrégateurs sont des organisations regroupant une masse critique d'individus, habituellement dans un but initial sans lien avec l'assurance, par exemple : coopératives agricoles, organisations sociales, supermarchés, fournisseurs de services publics ou opérateurs de réseau mobile. Leurs rôles et activités au sein du modèle d'affaires dépendent de la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients ou membres. Par exemple, les agrégateurs peuvent assurer un rôle de distributeur de masse ou de décideur collectif au nom de leurs membres. En tant que tels, ils sont souvent bien placés pour offrir à leurs clients ou membres un accès à l'assurance.

reprennent pas toujours les seules fonctions traditionnelles de vente et de marketing. En fonction du modèle d'affaires, les différents intermédiaires peuvent également assurer les fonctions suivantes :

- Souscription
- Administration
- Développement de produit<sup>3</sup>
- Marketing
- Vente
- Collecte des primes

La réglementation doit s'attacher aux risques les plus significatifs. C'est pourquoi il est important de comprendre les différents rôles des intermédiaires afin d'être en mesure d'estimer quelles sont les activités susceptibles d'entraîner des risques et qui nécessitent une réglementation, et afin de définir une approche réglementaire appropriée pour le contrôle de ces intermédiaires.

## Etape 2 : Identifier les risques potentiels

Les risques liés à l'activité des intermédiaires peuvent concerner l'assureur, le client, ou les deux à la fois. Lorsque l'on considère ces risques potentiels, il faut pouvoir répondre à deux questions clés :

- Quels sont les risques générés par les activités des intermédiaires ?
- Quels sont les éléments susceptibles d'accroître les risques liés aux intermédiaires dans le domaine de l'assurance *inclusive* ?

Pour répondre à la première question, il est important de prendre en compte le cycle de vie<sup>4</sup> du produit dans son ensemble, sur la base d'une approche fonctionnelle des activités. Cela implique d'examiner les activités des intermédiaires plutôt que de les juger à partir du type ou du titre de l'intermédiaire. Leurs activités ne peuvent en effet pas toujours être directement déduites de leur titre, et un même intermédiaire peut être impliqué dans plusieurs aspects du cycle. À chaque stade du cycle, il faut s'interroger sur les risques liés à chaque activité, sur la façon dont les intermédiaires gèrent ces risques et sur la pertinence de leur gestion des risques.

Pour la deuxième question, il est important de noter que les marchés d'assurance inclusifs comportent des types et des niveaux de risques *différents* de ceux des marchés d'assurance traditionnels. Ces différences relèvent principalement de facteurs liés à la distribution, en particulier des facteurs suivants :

- **Multiplicité des parties.** Sur les marchés d'assurance inclusifs, la chaîne de valeur de l'assurance est souvent plus diversifiée que sur les marchés classiques. Elle compte généralement d'autres acteurs au-delà de l'assureur, de l'agent et du courtier.
- **Niveau de compétences.** Le niveau de compétence peut être très variable. Certains intermédiaires sont impliqués à plein temps dans les activités d'assurance. Ils sont plus susceptibles d'être agréés par l'autorité de contrôle, qui aura par conséquent vérifié leur compétence. Cependant, d'autres intermédiaires peuvent ne consacrer qu'une petite part de leur temps à l'assurance et être dotés d'un niveau de compétence plus faible.

<sup>3</sup> Traditionnellement, les intermédiaires ne sont pas impliqués dans le développement de produit, mais il existe de plus en plus d'exemples où c'est le cas, comme lorsque des agrégateurs ou des prestataires de services tiers sont impliqués (par exemple opérateurs de réseau mobile ou courtiers de micro-assurance).

<sup>4</sup> Le cycle de vie du produit comprend les phases suivantes : développement de produit, distribution du produit, communication des informations, acceptation des clients, collecte des primes, règlement des sinistres et gestion des réclamations. Voir la section 3 du [Document de travail sur la conduite des activités dans l'assurance inclusive](#).

- **Intérêts des intermédiaires.** Ces intérêts ne sont pas toujours alignés sur ceux des consommateurs. Certains intermédiaires peuvent considérer l'assurance comme une source de revenus complémentaire parallèle à leur activité principale, comme dans le cas des modèles de micro-assurance mobiles liés à la consommation téléphonique. Dans ce cas, répondre aux besoins d'assurance des clients n'est pas un objectif fondamental de l'intermédiaire. À l'inverse, une coopérative agricole qui vend de l'assurance uniquement à ses membres, et qui a un intérêt plus large à servir les besoins de ses membres au-delà de l'assurance, aura toutes les chances d'avoir des intérêts convergents.
- **Pouvoir de négociation relatif des différentes parties.** Le pouvoir de négociation n'est pas toujours du côté de l'assureur. Lorsque l'intermédiaire est une grande entreprise dotée d'une large base de clientèle et qui exerce un contrôle important sur cette clientèle, il peut être en mesure d'imposer les termes de l'accord aux assureurs, plutôt que l'inverse. C'est le cas de certains opérateurs de réseaux mobiles impliqués dans des modèles de micro-assurance mobile.
- **Impact potentiel sur les coûts et la réputation.** Plus les acteurs impliqués dans la chaîne de valeur sont nombreux, plus le nombre d'acteurs qui attendent une rémunération pour leur service est élevé, et le risque de réputation important et imprévisible pour l'assureur (ou même pour le secteur de l'assurance dans son ensemble).

### Etape 3 : Examiner les facteurs potentiels de réduction des risques et concevoir la réponse réglementaire

Une fois que le contrôleur a acquis une bonne connaissance des activités et des risques associés, il est prêt à réfléchir à la manière de gérer ces risques. Son action impliquera toujours de trouver un compromis entre différents objectifs, tels que la protection des consommateurs, le développement du marché en faveur de l'assurance inclusive et le souhait d'éviter la sur-réglementation du marché qui dissuaderait l'entrée des assureurs inclusifs.

#### Facteurs potentiels de réduction des risques, non limités à la réglementation et au contrôle

Différents mécanismes peuvent permettre de réduire les risques potentiels attachés à l'activité d'assurance inclusive. Certains d'entre eux peuvent être déjà en place dans le secteur de l'assurance d'une juridiction donnée, à l'un des deux, ou aux deux niveaux suivants :

- niveau national :
  - cadre réglementaire ;
  - mécanismes de protection des consommateurs ;
  - association sectorielle ou autres associations ;
  - tribunaux.
- contrôle de l'activité des entreprises :
  - gouvernance d'entreprise ;
  - contrôles internes ;
  - responsabilité des intermédiaires vis-à-vis de tiers, par exemple vis-à-vis du conseil d'administration ou d'organes sectoriels dont les entreprises ne peuvent rester membres qu'à condition de respecter un certain code de conduite.

Il est important de noter que tous ces mécanismes ne relèvent pas directement de la responsabilité du contrôleur. Cependant, il est souhaitable pour le contrôleur de prendre en compte l'éventail le plus large possible de facteurs de réduction potentiels, de façon à bien identifier les risques résiduels qui peuvent nécessiter une action de contrôle. Cela permet également aux contrôleurs d'identifier d'autres parties ou organes gouvernementaux susceptibles d'être impliqués et avec lesquels ils peuvent coopérer.

### Mécanismes d'atténuation des risques à mettre en œuvre par le contrôleur d'assurance

Il existe globalement deux catégories d'intervention à la disposition d'un contrôleur pour réduire le risque associé aux activités des intermédiaires : la *réglementation* ou le *contrôle*. Les différents types d'activités relevant de ces deux catégories sont énumérés dans le tableau ci-dessous. La réglementation se rapporte au cadre global des règles et obligations imposées, tandis que le contrôle concerne les aspects continus de surveillance, de reporting, de suivi, de mise en application ou d'intervention.

Lorsque le contrôleur réfléchit aux actions qu'il peut entreprendre pour réduire les risques potentiels liés aux intermédiaires, il est important d'adopter une approche proportionnée, autrement dit d'identifier les mesures susceptibles d'être les *moins intrusives* par rapport à l'ampleur du risque.

“ *La clé d'une approche proportionnée est d'en faire le moins possible tout en réduisant les risques à un niveau acceptable. Il ne faut pas avoir la main trop lourde* ”  
*Michael Hafeman*

Réglementation	
<b>Agrément</b>	<p><i>Identifier les parties soumises à une obligation d'agrément.</i> Peut dépendre du type d'intermédiaire, ou des activités menées, ou des deux.</p> <hr/> <p><i>Conditions d'obtention d'agrément.</i> À quelles obligations un intermédiaire doit-il satisfaire pour obtenir l'agrément ?</p> <hr/> <p><i>Rôles autorisés.</i> Quelles fonctions l'agrément permet-il ou non d'exercer pour l'intermédiaire ?</p>
<b>Responsabilités</b>	<p>Quelles mesures le contrôleur doit-il imposer aux intermédiaires pour s'assurer que ceux-ci exercent correctement leur fonction ? Par exemple : tenue de registres des opérations, communication d'informations.</p>
<b>Simplicité</b>	<p>La formulation des contrats et des informations sur le produit doit être facile à expliquer et à lire.</p>
Contrôle	
<b>Suivi et inspections</b>	<p>Le contrôleur d'assurance assure le suivi direct des intermédiaires, par exemple par des inspections sur site, enquêtes anonymes (« visite mystère ») ou, le cas échéant, audits.</p>
<b>Délégation de surveillance</b>	<p>Une forme de suivi indirect. Les assureurs sont chargés de la responsabilité du suivi, de la surveillance et du reporting de leurs intermédiaires. Le contrôleur d'assurance assure la supervision des assureurs et évalue l'efficacité de leur surveillance.</p>
<b>Coopération avec les autres autorités</b>	<p>Le contrôleur d'assurance peut par exemple coopérer avec les contrôleurs chargés de la microfinance ou des télécommunications.</p>
<b>Intervention</b>	<p>Le mécanisme dépend du type de problème et de la nature de la partie à l'origine du problème.</p>

## Résumé

**Focus : Récapitulatif des éléments clés à prendre en compte lors du développement d'approches proportionnées pour le contrôle des intermédiaires sur les marchés d'assurance inclusifs**

- **Comprendre les activités.** Qui sont les intermédiaires et quel rôle jouent-ils dans le modèle d'affaires ?
- **Comprendre les risques.** Quels sont les risques associés aux activités des intermédiaires ?
- **Identifier les facteurs potentiels de réduction des risques.** Quels éléments existants du système peuvent déjà contribuer à réduire les risques ?
- **Développer les cadres de réglementation et de contrôle.** Quelles mesures complémentaires les moins intrusives possibles peuvent être prises pour réduire les risques à un niveau acceptable ?

Le processus en trois étapes décrit ci-dessus (identifier les intermédiaires et leurs rôles ; identifier les risques potentiels ; examiner les facteurs de réduction des risques et concevoir la réponse appropriée) donne un aperçu des principaux facteurs à considérer par un contrôleur lors de la définition d'une approche proportionnée pour la réglementation des intermédiaires sur un marché d'assurance inclusif. Il est important de commencer par acquérir une compréhension globale du marché et de ses acteurs et de suivre chacune des trois étapes en détail.

L'enseignement majeur à tirer de ce processus est qu'il existe *différentes* approches réglementaires appropriées, en fonction des *différents* risques associés aux *différents* environnements d'affaires, caractérisés par la présence de *différents* types d'acteurs. Étudier le contexte de manière approfondie est essentiel pour le régulateur afin de définir l'action adaptée à entreprendre.

## Expériences pays

Les encadrés ci-dessous décrivent l'expérience des autorités de contrôle des assurances au Brésil et aux Philippines dans l'élaboration d'approches proportionnées pour la réglementation et le contrôle des intermédiaires sur les marchés d'assurance inclusifs.

### Expérience du Brésil

*Le contrôleur des assurances au Brésil est la Surintendance des assurances privées (SUSEP). Cet organisme fédéral directement lié au ministère des Finances est responsable de la supervision et du contrôle de l'assurance, de la réassurance, des fonds de pension privés ouverts et des intermédiaires. Une Commission consultative sur la micro-assurance a été créée ; elle est constituée de représentants du secteur public et du secteur privé et dirigée par la SUSEP. La mission de cette Commission était de favoriser la mise en place de conditions propices au développement de la micro-assurance au Brésil. Luciana Mateus a présenté une synthèse des résultats obtenus au cours de la consultation téléphonique.*

La Commission a analysé les intermédiaires et les canaux de distribution à la disposition des assureurs, et, en parallèle, la réglementation applicable aux intermédiaires. L'analyse a porté en particulier sur 7 types de canaux de distribution : courtiers, églises, coopératives, « estipulantes » (polices de groupe), banques, grands magasins/détaillants, et fournisseurs de services publics.

- Les courtiers d'assurance doivent s'enregistrer auprès de la SUSEP.
- Les autres canaux de distribution n'ont pas à s'enregistrer auprès de la SUSEP, mais doivent se conformer aux règles définies par la SUSEP. La Surintendance peut également prendre des mesures exécutoires à l'encontre d'un canal de distribution en cas de problème de protection des consommateurs.

L'analyse a conclu que, dans l'ensemble, la réglementation en vigueur était suffisamment souple pour s'appliquer à ces canaux de distribution. Aspect positif notable, la réglementation permettait déjà la création de courtiers de micro-assurance, des intermédiaires opérant localement au sein des communautés. L'étude a montré que ces intermédiaires étaient importants dans le contexte culturel brésilien, dans la mesure où les clients préfèrent acheter un produit de micro-assurance auprès de personnes qu'ils connaissent.

Pour ce qui est des améliorations, les correspondants bancaires ont été identifiés comme un nouvel intermédiaire potentiel. Les correspondants bancaires sont des 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 sont déjà présents dans plus de 5000 municipalités du pays. Cependant, à la date de réalisation de l'étude, ils ne disposaient pas de l'agrément nécessaire pour distribuer de l'assurance.

Pour combler cette lacune, la SUSEP a émis un certain nombre de circulaires visant à créer ou à améliorer les statuts d'intermédiaires de micro-assurance suivants :

- *Correspondant bancaire (Circulaire SUSEP441/2012)*. Cette circulaire a permis aux correspondants bancaires existants d'ajouter la micro-assurance à leur portefeuille de services : ils peuvent maintenant vendre des produits de micro-assurance, recevoir des primes et verser des prestations.
- *Correspondant de micro-assurance (Circulaire SUSEP 442/2012)*. Cette circulaire a donné lieu à la création du statut de correspondant de micro-assurance, un intermédiaire similaire au correspondant bancaire. Le correspondant de micro-assurance doit également être une personne morale. Mais les contrats doivent être passés directement avec les assureurs plutôt qu'avec les banques.
- *Courtier de micro-assurance (Circulaire SUSEP 443/2012)*. Les courtiers de micro-assurance sont des individus qui ne peuvent distribuer que des produits de micro-assurance. La circulaire définit les exigences minimales, ainsi que la nature de la formation technique proportionnée que les courtiers de micro-assurance doivent suivre pour satisfaire aux conditions requises.
- *Représentant d'assurance (Résolution CNSP 297/2013 – Circulaire SUSEP 480/2013 (Ex : détaillants))*. Un représentant d'assurance doit également être une personne morale. Ce statut est similaire à celui du correspondant de micro-assurance, mais il est autorisé à vendre d'autres produits d'assurance au-delà de la micro-assurance (Voir la section Questions et discussion pour plus de détails). La circulaire concernait les questions de protection des consommateurs.

Un autre aspect est que la nouvelle législation introduit des obligations minimales pour les intermédiaires de micro-assurance. Les assureurs doivent passer des accords opérationnels avec leurs intermédiaires conformément aux règles de la SUSEP et ces accords doivent être tenus à la disposition de la SUSEP. Une fois par an, les assureurs doivent également soumettre par voie électronique à la SUSEP une liste des intermédiaires avec lesquels ils travaillent.

L'émission de ces circulaires a contribué à favoriser la transparence sur le marché et à renforcer la protection des consommateurs. Un domaine a été identifié comme porteur de croissance : celui des courtiers de micro-assurance, dont il faudrait accroître le nombre. Il existe actuellement très peu de courtiers de micro-assurance enregistrés (moins de 15) et la SUSEP prévoit de prendre des mesures pour augmenter leur nombre dans un avenir proche.

### Expérience des Philippines

*La Commission des assurances des Philippines a entrepris de recenser les différents types d'intermédiaires existants dans sa juridiction. Au cours de la consultation téléphonique, Rosalina Bactol de la Commission des assurances a fourni un aperçu des différents types d'intermédiaires actifs aux Philippines.*

Aux Philippines, la Commission des assurances a identifié deux grandes catégories de mécanismes de distribution de la micro-assurance :

Les canaux de distribution **agréés**. Ceux-ci relèvent à la fois de la vente directe et des intermédiaires :

- *vente directe par des compagnies d'assurance et des mutuelles associatives (MBA) agréées\** ;
- *intermédiaires (agents et courtiers) – voir le tableau ci-dessous ;*
- *canaux de distribution alternatifs, tels que : opérateurs de réseau mobile, prêteurs sur gage, banques rurales, coopératives.*

Les canaux de distribution **non agréés**. Il s'agit *uniquement* d'intermédiaires :

- *systèmes communautaires – totalement indépendants des assureurs, plutôt de l'ordre de l'entraide communautaire en cas de difficultés ;*
- *institutions/coopératives de microfinance – pas d'agrément officiel pour l'offre d'assurance, mais fournissant néanmoins des services d'assurance dans la pratique ;*
- *ONG.*

Il existe **trois différents types d'agents/courtiers agréés**. Tous les trois vendent de l'assurance, mais le nombre et la complexité de leurs activités diffèrent.

**RESPONSABILITE CROISSANTE** 

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

Les principales différences entre les intermédiaires énumérés ci-dessus sont les suivantes :

- Les **agents réguliers** sont des individus, tandis que les **agents généraux** peuvent être soit des entités soit des individus.
- Les **courtiers** sont les seuls intermédiaires impliqués dans la conception des produits. S'ils ne peuvent pas souscrire eux-mêmes les produits, ils peuvent les concevoir et les soumettre aux assureurs pour approbation. Dans ce cas, les produits peuvent également être exclusivement fournis par le courtier à l'origine de leur conception.
- Les **agents réguliers** ne sont pas autorisés à utiliser des canaux de sous-distribution, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas externaliser la vente en la confiant à un tiers. La personne qui réalise la vente doit être l'agent lui-même, tandis que les **agents généraux** et les **courtiers** peuvent employer des personnes dépendant d'eux et ainsi mettre en place des canaux de sous-distribution susceptibles d'élargir leur portée.

Suite à la réalisation de l'analyse de marché, le régulateur réfléchit à la possibilité d'agréer des canaux de distribution non agréés.

*\* Une MBA est une société, association ou entreprise à but non lucratif principalement constituée dans le but de verser des prestations ou de fournir un soutien financier à ses membres en cas de maladie, de chômage ou de décès. Cette entité est définie dans la sect. 390 du Code des assurances et agréée par la Commission des assurances. En tant que telle, elle est autorisée par la réglementation à agir en tant que porteur de risque et à distribuer des produits directement à ses membres. Cette disposition a contribué au développement du marché de la micro-assurance aux Philippines. Les MBA sont les principaux fournisseurs de produits de micro-assurance dans le pays.*

## Questions et discussion

**? En ce qui concerne les intermédiaires, quelle est la plus grande différence entre les marchés d'assurance classiques et les marchés d'assurance inclusifs ?** La gamme des intermédiaires présents sur les marchés d'assurance classiques est plus cohérente d'une juridiction à l'autre. À l'inverse, l'éventail des intermédiaires exerçant sur les marchés d'assurance inclusifs est extrêmement divers selon les pays – à la fois par la nature des intermédiaires et par les activités qu'ils pratiquent. Par exemple : dans le sud de l'Afrique, les sociétés de pompes funèbres ont communément un rôle d'intermédiaire, prennent une part active à la vente et parfois même à la souscription des polices d'assurance – alors qu'en Afrique de l'Est, les intermédiaires les plus courants sont les opérateurs de réseau mobile qui assure les fonctions de distribution et de collecte des primes. Cependant, il existe également des cas dans lesquels les intermédiaires sont similaires sur les marchés d'assurance classiques et inclusifs. Au Brésil, les courtiers d'assurance sont autorisés à vendre de la micro-assurance. D'autres types d'intermédiaires traditionnels peuvent vendre de la micro-assurance uniquement s'ils agissent en qualité de correspondants de micro-assurance, de correspondants bancaires ou de représentants d'assurance. Toutefois, on constate souvent que ces intermédiaires traditionnels ne sont pas intéressés par la micro-assurance. En revanche, les intermédiaires non traditionnels connaissent généralement mieux les besoins et les caractéristiques de leurs clients et sont par conséquent bien placés pour concevoir un produit adapté que les clients seront plus susceptibles d'acheter.

**? Quels sont les fonctions les plus courantes assurées par les intermédiaires sur les marchés d'assurance inclusifs ?** Cela dépend du type d'organisation. Si l'activité principale de l'intermédiaire n'est pas l'assurance (comme dans le cas d'un opérateur de réseau mobile), il prend généralement en charge la fonction de collecte des primes dans la mesure où il dispose de l'infrastructure pour le faire. Si l'intermédiaire est plutôt une organisation formée de membres, comme une coopérative, il est plus susceptible d'être impliqué dans l'éducation des consommateurs et de jouer un rôle actif dans les processus administratifs tels que la collecte des primes et la gestion des sinistres.

**? Aux Philippines, il existe des institutions de microfinance qui agissent en tant qu'intermédiaires de micro-assurance. Celles-ci ne sont pas supervisées par la Commission des assurances. Comment la Commission des assurances gère-t-elle le risque associé à ces activités ?** Certaines de ces activités peuvent être supervisées par les contrôleurs concernés (contrôleurs de la microfinance ou des télécommunications). Cependant, leur action ne couvre pas les activités d'assurance. Les Philippines cherchent à formaliser ces canaux de distribution en les faisant entrer à l'avenir dans le secteur agréé. Toutefois, de manière générale, il est important pour le contrôleur d'assurance de maintenir un dialogue régulier avec les contrôleurs d'autres secteurs qui interviennent dans la régulation des intermédiaires impliqués dans la distribution de micro-assurance. Il est également important que les assureurs soient tenus pour responsables des intermédiaires avec lesquels ils travaillent, et que ces intermédiaires soient soumis à des obligations de reporting adaptées.

**? Quelle est la différence entre un correspondant de micro-assurance et un représentant d'assurance au Brésil ?** Ces deux types de canaux de distribution sont assez similaires. Par exemple, les deux (i) doivent être des personnes morales ; (ii) doivent conclure un contrat (accord opérationnel) avec l'assureur ; (iii) peuvent vendre des contrats d'assurance ; (iv) peuvent se charger de la collecte des primes et du paiement des prestations au nom de l'assureur ; (v) ne sont pas autorisés à imposer l'achat de leurs propres produits comme condition préalable à l'achat du produit d'assurance ; (vi) doivent tenir un registre des réclamations déposées contre eux ; et (vii) peuvent faire l'objet d'inspections sur site de la part de la SUSEP.

Les principales différences sont les suivantes : (i) le correspondant de micro-assurance n'est autorisé à vendre que des produits de micro-assurance, tandis que le représentant d'assurance peut vendre d'autres types de produits d'assurance également ; (ii) l'assureur assume directement et entièrement toute faute du correspondant de micro-assurance, tandis que le représentant d'assurance et l'assureur ont une responsabilité solidaire ; et (iii) dans le cas de produits achetés auprès d'un correspondant de micro-assurance, aucune disposition n'impose explicitement l'octroi d'un délai de réflexion, tandis que dans le cas d'un achat auprès d'un représentant d'assurance, le client dispose d'une période de réflexion de 7 jours.

**? *Comment le contrôleur doit-il assurer la supervision continue des intermédiaires, en particulier sur les aspects de gouvernance d'entreprise et de reporting ?*** Le contrôleur doit décider de pratiquer soit une supervision *directe*, soit une supervision *indirecte*. Les grands intermédiaires, impliqués dans un grand nombre d'activités d'assurance, doivent être supervisés directement. Cela inclut l'examen de la stratégie, des pratiques de gestion des risques, des contrôles internes, ainsi que les inspections sur site. Les petits intermédiaires, ou ceux qui exercent une activité d'assurance à titre secondaire parallèlement à leur activité principale, doivent être supervisés soit directement soit indirectement. Dans le cas de la supervision directe, elle doit cibler des points spécifiques jugés essentiels par le contrôleur. Il peut également être plus efficace de superviser les intermédiaires de manière indirecte en chargeant les assureurs de la responsabilité de cette surveillance.

**? *Peut-on avoir quelques exemples d'approches proportionnées appliquées à la formation des intermédiaires opérant sur les marchés d'assurance inclusifs ?*** On trouve des exemples d'obligations proportionnées en matière de formation en Inde et aux Philippines, où la formation des intermédiaires de micro-assurance est proportionnellement plus simple et plus courte que pour l'assurance classique. L'objectif était d'éviter que le coût de la formation soit un obstacle à l'entrée des assureurs et des intermédiaires sur le marché inclusif. Au Brésil, l'École d'assurance est responsable de la formation spécifique des agents et des courtiers offrant de la micro-assurance.

**? *Comment les contrôleurs peuvent-ils appliquer le principe de proportionnalité aux intermédiaires selon qu'ils vendent de l'assurance à des entreprises ou à des clients individuels plus vulnérables ?*** Habituellement, les services d'assurance vendus à des particuliers sont plus fortement réglementés que ceux vendus à des entreprises. Cette différenciation n'est pas nécessairement proportionnée, dans la mesure où une entreprise cliente, même si elle gère régulièrement des aspects financiers, n'a pas en soi une meilleure compréhension de l'assurance – en particulier quand il s'agit de produits complexes. Dans l'ensemble, le contrôleur doit baser son niveau de supervision et de réglementation sur la complexité du produit, ainsi que sur la capacité de l'entreprise cliente à comprendre le produit et à déterminer si celui-ci répond à ses besoins d'assurance. Si le client est en mesure de le faire, il peut ne pas être nécessaire de prévoir une réglementation trop stricte.



Initiative Accès à l'Assurance  
 Hébergée par le Projet sectoriel  
 Système financier approches de l'assurance  
 de la Deutsche Gesellschaft für Internationale  
 Zusammenarbeit (GIZ) GmbH  
 Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5  
 65760 Eschborn, Allemagne

Téléphone : +49 61 96 79-1362  
 Fax : +49 61 96 79-80 1362  
 E-mail : [secretariat@a2ii.org](mailto:secretariat@a2ii.org)  
 Site web : [www.a2ii.org](http://www.a2ii.org)

L'Initiative est  
 un partenariat  
 entre :



Hébergée par :

