

Conférence IAIS-A2ii-CIMA sur la réglementation de l'assurance mobile
23 février 2017
Douala, Cameroun

Comment intégrer l'assurance mobile dans le cadre réglementaire élargi – Afrique du Sud

Nontokozo Magasela

Ordre du jour

1. Introduction
2. Cadre réglementaire
3. Canaux de distribution
4. Externalisation
5. Fonctions d'agent
6. Exigences en matière d'externalisation
7. La technologie mobile : un outil clé de l'inclusion financière
8. Challenges : l'assurance mobile
9. Amendements législatifs proposés

Introduction

- L'assurance mobile est régie par la législation sur les services financiers (aucune législation propre à l'assurance mobile).
- Les prestataires d'assurance doivent être agréés pour pouvoir exercer leurs activités d'assurance
 - (actuellement, un seul ORM est agréé comme prestataire d'assurance).
- La distribution des polices d'assurance, les prestations de service et l'intermédiation sont réglementées.

Cadre réglementaire

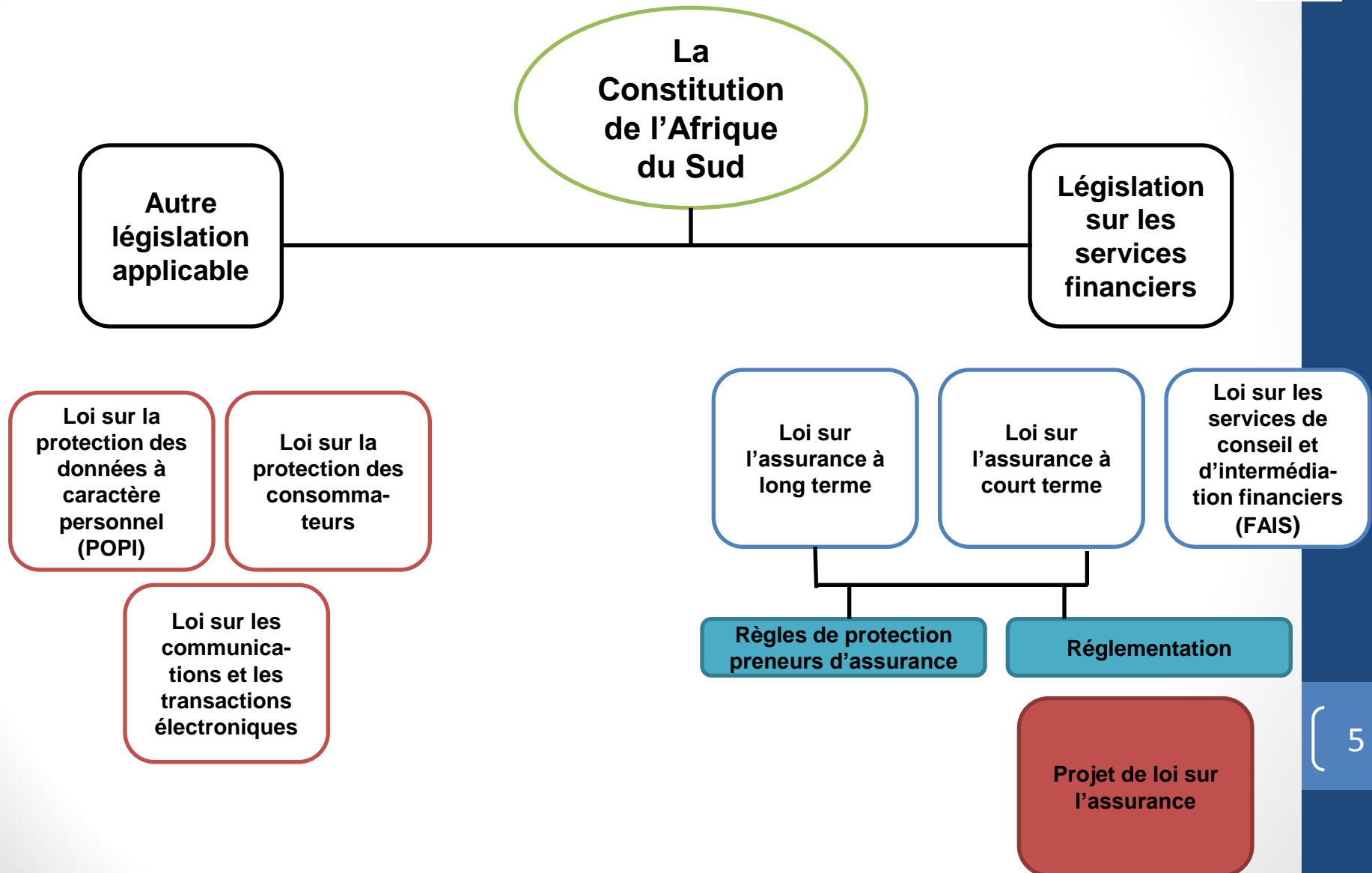
- En règle générale, la chaîne de valeur de l'assurance ne peut reposer entièrement sur une plateforme uniquement mobile

Pour des raisons de réglementation régissant la communication des informations, les documents contractuels, les notifications aux titulaires des polices d'assurance, etc.

(en cours de discussion)

- Une gamme de services peut quand même être proposée via une plateforme mobile à condition que ceux-ci soient exécutés dans le respect de la législation.

Cadre réglementaire

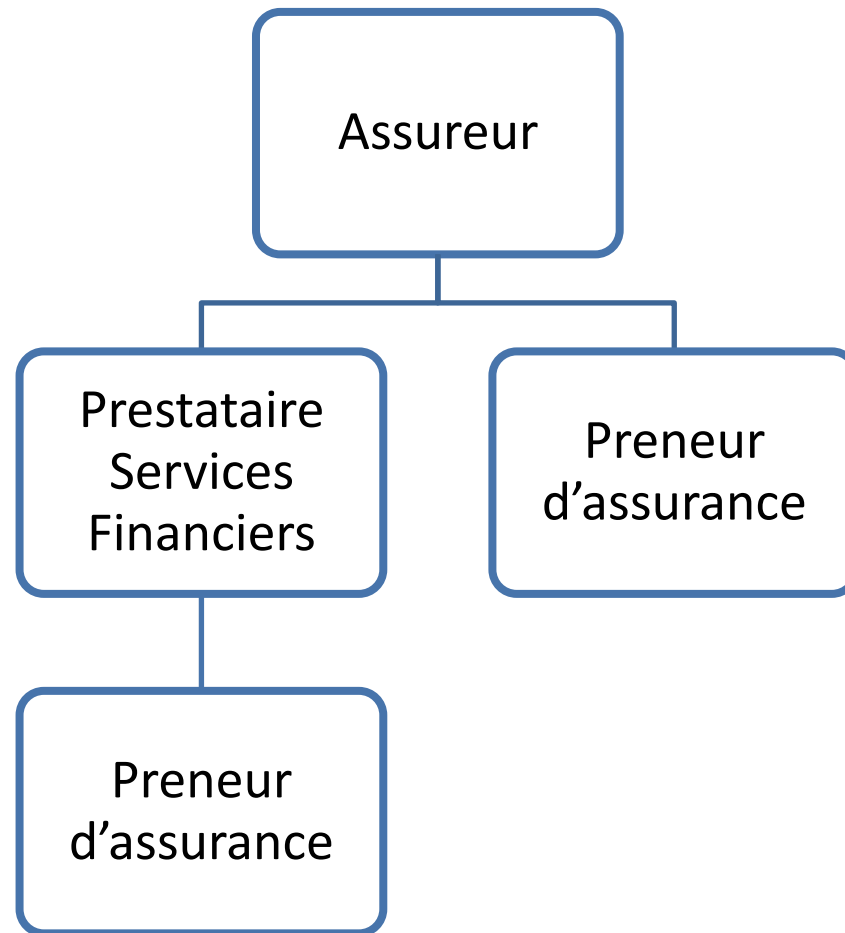


Cadre réglementaire

- **La Constitution de l'Afrique du Sud**
 - Loi suprême du pays
 - Aucune disposition légale ne peut être contraire à la Constitution.
 - Énonce les droits et les devoirs des citoyens.
 - **Section 14 – Droit à la protection de la vie privée**
- **Loi POPI**
 - Objet : protection des données à caractère personnel
 - Impose des exigences en matière, entre autres, de traitement des données à caractère personnel et son impact sur le marketing direct.
- **Loi sur les communications et les transactions électroniques**
 - Régit les transactions électroniques.

Canaux de distribution

Processus de vente et d'intermédiation



Canaux de distribution

- **Marketing direct**
 - Via les plateformes mobiles, les agents des centres d'appel internes (employés par les assureurs), les boutiques de détail, etc.
 - Polices habituellement gérées par l'assureur sur l'ensemble de la chaîne de valeur
 - Modèle de rémunération habituel : combinaison de salaire de base et de commission

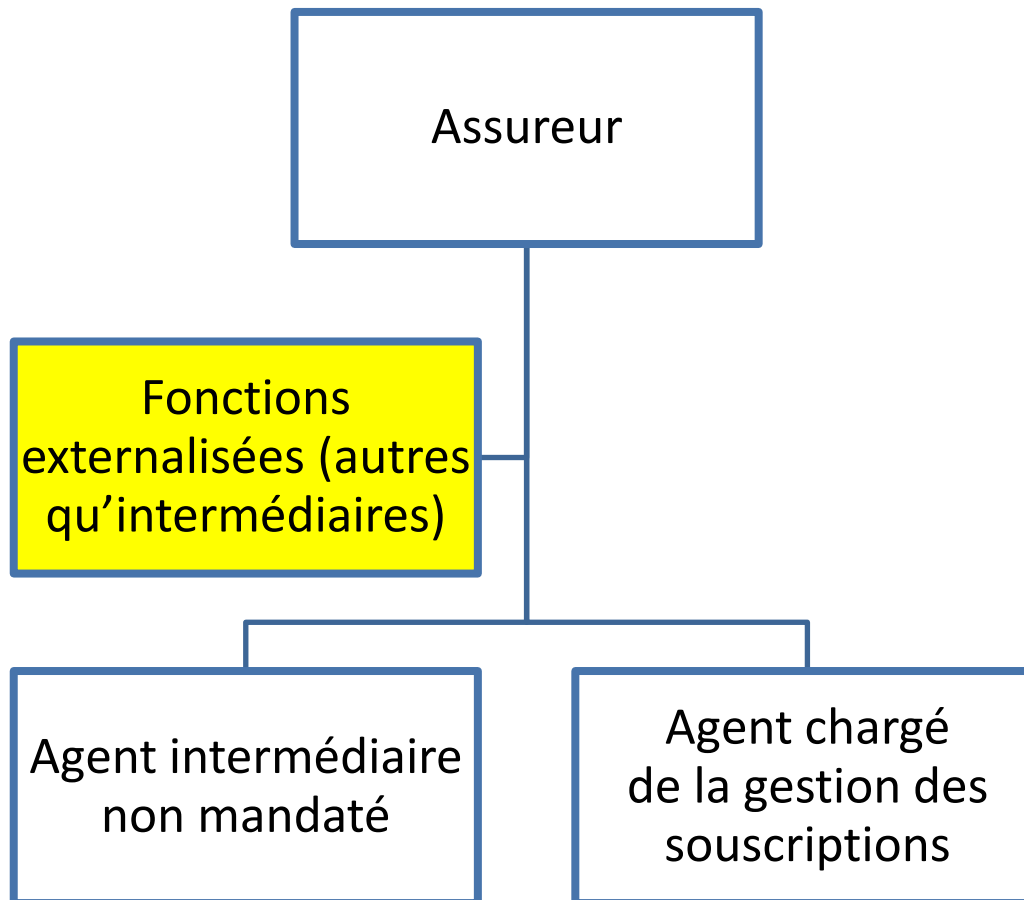
Canaux de distribution

- **Prestataires de services financiers**
 - Doivent être agréés selon la loi FAIS pour pouvoir fournir des services de conseil et d'intermédiation tels que définis par la loi.
 - L'assureur peut mandater un PSF pour remplir ces fonctions en son nom.
 - Rémunération : commission réglementée selon la loi sur l'assurance à long terme. En ce qui concerne l'espace commercial autour de l'assistance (y compris les propositions de micro-assurance), les commissions ne sont pas plafonnées mais elles doivent être proportionnelles aux services fournis.
 - Les ORM peuvent uniquement remplir des fonctions d'intermédiaires s'ils sont dûment agréés à cet égard.

Externalisation



Processus d'administration des polices



Fonctions d'agent

- Les assureurs peuvent également mandater les PSF pour remplir, dans le cadre des contacts avec les preneurs d'assurance, les fonctions d'administration des polices et prendre des décisions qui les engagent comme s'ils étaient les assureurs.
- Ces fonctions, qui sont régies par la réglementation sur les agents d'assurance, sont définies comme suit :
 - **Conclure, modifier ou renouveler des polices**
 - **Rédiger le texte des polices**
 - **Calculer les primes**
 - **Calculer la valeur des bénéfices des polices**
 - **Régler les sinistres**et les assureurs ne sont informés des polices ou des décisions prises qu'après coup.
- Les ORM remplissant ces fonctions doivent être agréés en tant que PSF et doivent conclure avec les assureurs un contrat écrit sous une forme prescrite pour pouvoir remplir ces fonctions.
- Rémunération : non prescrite, mais doit rester raisonnable, proportionnelle aux prestations fournies et non liée à la valeur des sinistres.

Exigences en matière d'externalisation



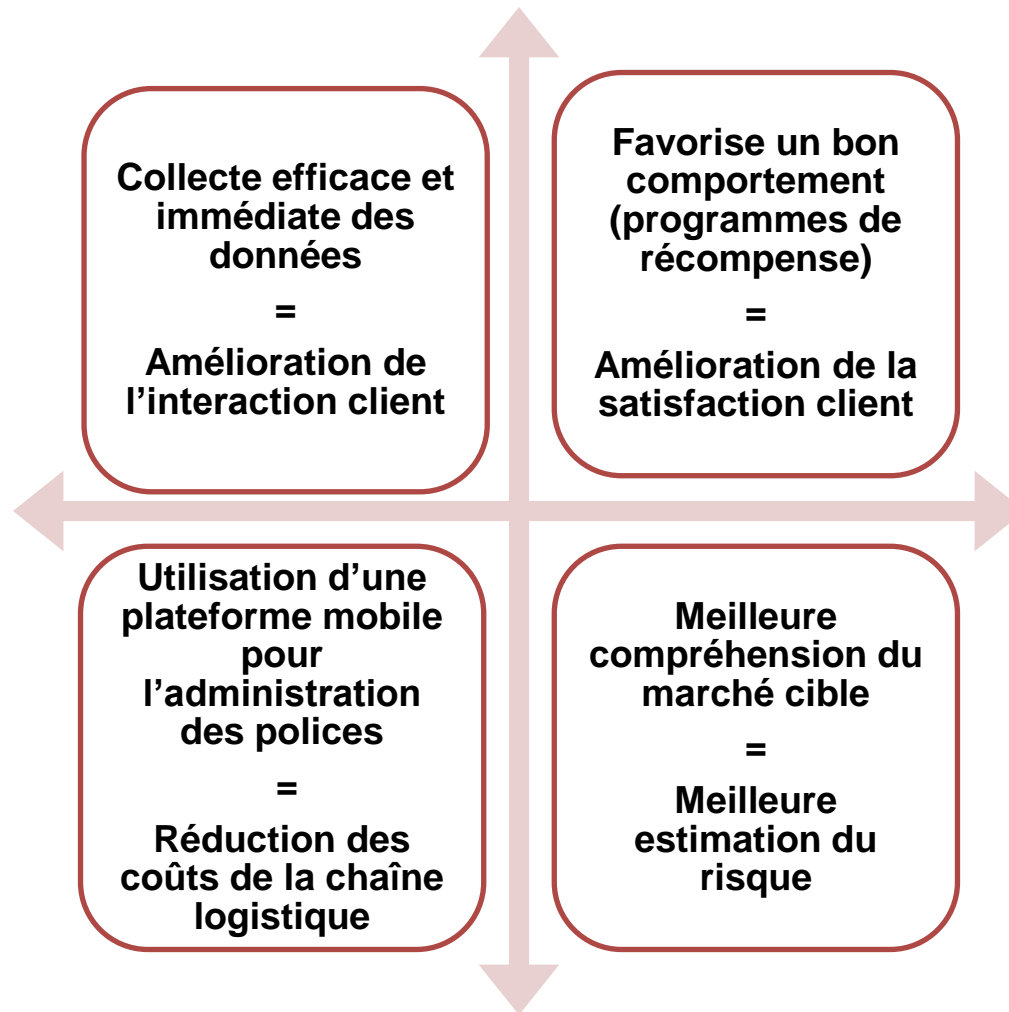
- Les assureurs peuvent aussi confier certaines fonctions à des tiers.
- Définition de l'externalisation : accord (sous quelque forme que ce soit) entre **un assureur et un tiers** aux termes duquel le tiers remplit une fonction ou exerce une activité, directement ou en l'externalisant, que l'assureur aurait lui-même remplie ou exercée par ailleurs.
- Applicable à **l'ensemble des processus d'affaires** (sauf aux services d'intermédiaires).
- Les assureurs sont obligés d'avoir une politique en matière d'externalisation approuvée par leur conseil d'administration.

Exigences en matière d'externalisation

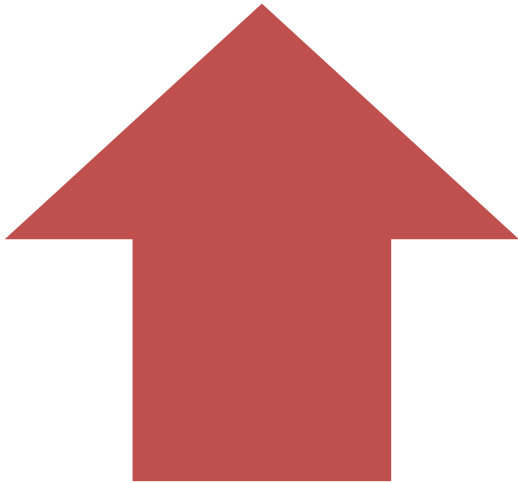


- Les accords d'externalisation doivent être passés sous forme écrite.
- Ils doivent préciser, entre autres choses, les exigences de gouvernance, de contrôle et concernant la conservation des documents.
- Les assureurs doivent décider si la fonction externalisée constitue :
 - Une forme de contrôle
 - Une forme de gestion ou
 - Des documents
- **Rémunération** - raisonnable, proportionnelle aux prestations et indépendante de la valeur des sinistres.

Technologie mobile : outil clé de l'inclusion financière



Challenges : l'assurance mobile



Préoccupations d'ordre réglementaire

- Manque de surveillance
- Résultats médiocres pour les clients
- Processus internes inadéquates
- Pratiques marketing trompeuses



Préoccupations concernant l'industrie

- Coûts de distribution plus élevés
- Arbitrage réglementaire
- Législation disproportionnée
- Risque de fraude accru

Amendements législatifs proposés



- **Principes généraux relatifs au traitement équitable des preneurs d'assurance**
 - communication, primes, gestion des réclamations et des sinistres
- **Intégration des systèmes informatiques (gestion des données)**
 - Les assureurs doivent disposer d'un accès ininterrompu aux données exactes, à jour, exhaustives et sûres concernant les polices et les preneurs d'assurance.
- **Conception et suivi du produit**
 - Les produits doivent répondre aux besoins du marché cible.

Amendements législatifs proposés

- **Simplification du processus de prestation de conseil**
 - Des normes d'exécution commerciale sont envisagées.
- Supervision **adéquate**
- **Publicité**
 - Interdiction de toute publicité trompeuse
- Limitation des **rémunérations**
 - Restructuration des commissions et limitation des honoraires des agents
- **Projet de loi sur l'assurance**
 - Entrée en vigueur du cadre réglementaire de la micro-assurance et consolidation de la législation sur l'assurance

Merci !