

Atelier de travail sur le « mobile insurance », Douala, 23-24 février 2017

ENJEUX, DÉFIS ET COOPERATION POUR LA REGULATION DU « MOBILE INSURANCE »

*Présenté par DJOUMESSI DONTSA Fabrice James
Sous-Directeur de la Gestion des Ressources Techniques et
du Service Universel*



Plan de la présentation

I. Introduction

II. Les enjeux liés au “Mobile Insurance”

III. Les défis et la coopération pour la régulation du “Mobile Insurance”

IV. Conclusion et perspectives

I. Introduction

- En Afrique, malgré les efforts d'assainissement et de modernisation des secteurs des assurances, de la banque et des finances, une bonne partie de la population demeure privée de l'accès aux produits et services de base desdits secteurs du fait des prix ou des tarifs pratiqués, jugés très souvent pas abordables, au point de considérer ces produits et services comme « de luxe ».
- Le taux de pénétration de l'assurance (maladie, vie, habitat, etc.) en Afrique, de manière générale, est de **2%** environ, le taux de bancarisation est faible et moins de **20%** des ménages ont accès aux services financiers classiques (Source: Rapports Banque Mondiale, Acteurs du secteur des assurances).
- Cette situation limite la capacité des populations à prévenir et à gérer les différents risques qui entravent la mobilité sociale, la capacité des ménages et des entreprises à se protéger de certains chocs, parfois imprévisibles (maladies, accidents, décès, insécurité alimentaire, perte d'emploi, catastrophes naturelles, etc.) et contribue ainsi à les maintenir dans un cercle vicieux de pauvreté.
- En Afrique, l'encadrement juridique de la fourniture des M-services (« Mobile Insurance », « Mobile Banking » et les services financiers sur le téléphone mobile) s'effectue encore à un stade embryonnaire et l'absence d'une réglementation harmonisée entre les pays ne facilite pas leur développement.

I. Introduction (suite)

- Le déficit d'accès à des services appropriés et diversifiés dans les secteurs bancaires, financiers et des assurances, limite les opportunités d'investissement ainsi que le potentiel de développement des micros, petites et moyennes entreprises, qui constituent une part importante du tissu productif de l'économie, notamment en matière de stimulation de la croissance et de création d'emplois.
- Les produits d'assurances, les services financiers et bancaires, lorsqu'ils sont accessibles, compétitifs et adaptés aux besoins quotidiens des populations et des agents économiques, peuvent grandement contribuer à améliorer leur qualité de vie, réduire les inégalités, favoriser la croissance et le développement économique et social.
- Contrairement aux taux de pénétration de l'assurance et de bancarisation, le taux de pénétration de la téléphonie mobile en Afrique est très élevé et se situe à **plus de 70%** en moyenne (Source UIT).
- L'Afrique peut donc capitaliser sur ce fort taux de pénétration de la téléphonie mobile pour accroître le taux de pénétration de l'assurance, promouvoir le «**mobile insurance** », développer le « **mobile banking** » ainsi que des services financiers (transfert d'argent, paiement des factures, etc.) à des prix abordables sur les terminaux mobiles.

I. Introduction (suite)

Au Cameroun, les principaux instruments juridiques qui régissent les activités des opérateurs et des exploitants dans le secteur des télécommunications et des TIC sont:

- La Loi N°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques, modifiée et complétée par la Loi de N°2015/06 du 20 avril 2015.
- La Loi N°2010/021 du 21 décembre 2010 régissant le commerce électronique au Cameroun.
- La Loi N°2010/012 du 21 décembre 2010 relative à la cybersécurité et la cybercriminalité au Cameroun.
- La Loi Cadre N°2011/012 du 06 mai 2011 portant protection du Consommateur au Cameroun.
- la Loi N° 2015/007 du 20 avril 2015 régissant l'activité audiovisuelle au Cameroun.

I. Introduction (suite)

Au Cameroun, les principaux instruments juridiques qui régissent les activités des opérateurs et des exploitants dans le secteur des télécommunications et des TIC sont:

- Le Décret N° 2012/1638/PM du 14 juin 2012 fixant les modalités d'établissement et/ou d'exploitation et de fourniture des services de communications électroniques soumis au régime de l'**autorisation**;
- Le Décret No 2012/1639/PM du 14 juin 2012 fixant les modalités de déclaration, ainsi que les conditions d'exploitation des réseaux et installations soumis au régime de **la déclaration**. (SVA: Mobile insurance, Mobile Money, Mobile Banking, services financiers, etc.)
- Le Décret 2013/0396/PM du 27 février 2013 fixant les modalités d'exploitation et de contrôle de l'utilisation des fréquences radioélectriques;
- l'Arrêté n°2012/1642/PM du 14 juin 2012 fixant les conditions d'attribution et d'utilisation des ressources en numérotation
- L'Arrêté n°00000008/MPT du 16 juillet 2001 relatif à l'homologation des équipements terminaux.

I. Introduction (suite et fin)

Au Cameroun:

- L'assurance sur le téléphone mobile est considéré comme un service à valeur ajoutée dans le secteur des Télécom/TIC et les acteurs de ce segment de marché sont soumis au régime juridique de la déclaration.
- Ces acteurs du secteur des Télécom/TIC offre les services d'assurance mobile en partenariat avec les Assureurs titulaires d'une Licence délivrée par les Autorités compétentes notamment la CIMA.
- La clientèle potentielle par défaut, c'est les abonnés des opérateurs télécom.
- Les services offerts sont la déclaration de sinistre, la consultation du contrat, le suivi des dossiers, etc.

II. Les Enjeux liés au “Mobile Insurance”

- Ces dernières années, les secteurs de l'assurance, la banque et la finance mobile (**offres des services à travers le téléphone mobile, la monnaie électronique et des nouveaux canaux tels que les agents de paiements**) ont beaucoup attiré l'attention comme un moyen potentiel d'accélération de l'accès aux services de base pour les pauvres.
- Aujourd'hui, les Régulateurs des marchés des assurances, de la banque et de la finance sont de plus en plus conscients du rôle important du «mobile insurance», du «mobile banking» et de la finance digitale pour la promotion de l'inclusion financière, le développement socio-économique et, cherchent à libérer ce potentiel en créant un environnement favorable pour l'éclosion ces « M-services ».
- Au Cameroun, quelques exemples (**Activa Makala, MTN Mobile Money, Orange Money, Express union mobile**, etc.) prouvent que les services d'assurance sur téléphone mobile, de paiements et de services bancaires peuvent être étendus au marché de masse, d'une manière rentable et à des prix abordables, en tirant parti du fort taux de pénétration de la téléphonie mobile qui se situe à plus de **70%** de la population.

II. Les Enjeux liés au “Mobile Insurance” (suite)

- *Activa Makala* est un exemple de « Mobile insurance » au Cameroun:
 - micro police d'assurance, exclusivement dédiée aux personnes défavorisées et accessible par Mobile Money.
 - Selon son promoteur Activa Makala **«couvre spécifiquement les accidents de la vie privée et de la vie professionnelle qui peuvent selon leur gravité, contraindre les victimes assurées à être immobilisées pendant plusieurs jours, ou causer des séquelles physiques irréversibles qui, même après une longue période, ne s'améliorent pas. Selon le cas, Activa Makala apporte un soutien financier à l'assuré immobilisé pendant un minimum de 5 jours, au titre de la perte de revenus ainsi causée, ou apporte un forfait soit comme contribution face aux petites dépenses de son ménage, soit à titre d'assistance personnelle, afin le soutenir dans cette situation difficile»**.
 - service offert en partenariat avec Orange depuis 2015.

II. Les Enjeux liés au “Mobile Insurance” (suite)

- « *Activa Makala* » est un exemple de « Mobile insurance » au Cameroun qui se décline en 2 offres:
 - « **Makala Classic** » dont le coût de cotisation mensuel est de **600 Fcfa (0,91 euro)**, donne droit à un total garanti mensuel de capitaux minimum couverts de **70 000 Fcfa (106,71 euros)** et maximum de **105 000 Fcfa (160,07 euros)**, après une souscription régulière de cinq mois.
 - « **Makala Plus** » dont le coût de cotisation mensuel de **1000 Fcfa (1,52 euro)**, donne droit à un total garanti mensuel de capitaux minimum couverts de **140 000 Fcfa (213,42 euros)** et maximum de **210 000 Fcfa (320,14 euros)** après une souscription régulière de cinq mois.

II. Les Enjeux liés au “Mobile Insurance” (suite)

- Les exemples de Mobile banking au Cameroun:
 - Portails des Banques (AFRILAND FIRST BANK, BICEC, ECOBANK, SGBC, etc.) sur Internet mobile;
 - paiement des primes d’assurance via le téléphone mobile avec Orange Money , en partenariat avec la BICEC.
 - MTN Mobile Money en partenariat avec Afriland First Bank;
- Les exemples de services financiers sur mobile au Cameroun:
 - transfert d’argent via Express Union mobile
 - paiement des factures d’eau, d’électricité, de câblodistribution Canalsat, l’achat du crédit de communication et d’internet, le paiement des droits universitaires, etc. avec MTN Mobile Money et Orange Money

II. Les Enjeux liés au “Mobile Insurance”(suite et fin)

Entre autres, les enjeux liés au développement du « Mobile insurance » consistent à :

- Faciliter la **souscription** aux polices d'assurance via le téléphone mobile (recueil, analyse des informations, etc.). Toutefois, afin de bien évaluer les risques, la vérification physique des informations collectées sur les terminaux mobiles s'avèrera toujours nécessaire pour les Assureurs.
- Promouvoir le **paiement** des primes d'assurance, le **remboursement** des frais divers, etc. via le téléphone mobile et de manière fiable et **sécurisée**, gage pour bâtir la confiance dans l'utilisation du service.
- trouver des **solutions sur les plans réglementaire, économique et technologique**, pour favoriser l'émergence du « Mobile insurance », du « Mobile banking » et les services financiers sur le téléphone mobile dans les pays africains, et en particulier ceux de la CIMA., à travers des **réflexions** associant toutes les parties prenantes concernées (**les Décideurs, les Régulateurs et Superviseurs des marchés des assurances et des banques, les Régulateurs des télécommunications et des TIC, les Assureurs, les Experts de l'inclusion financière, les Banques et les Institutions de micro-finance, les Opérateurs de téléphonie mobile, les Fournisseurs de services de paiement, les Agents de gestion des réseaux, ainsi que les Partenaires au développement**).

III. Les défis et la coopération pour la régulation du “Mobile Insurance”

- Tout en développant un environnement propice aux «M-services» (Mobile Insurance, Mobile Banking, services financiers sur mobile, etc.), les Régulateurs du secteur des Télécom/TIC sont confrontés à des questions :
 - Le secteur des télécommunications et des TIC (Opérateur et Régulateur) assure le *Front Office* (contact direct) avec l’abonné ou l’utilisateur du M-service alors que le service d’assurance, de banque ou de finance associé est encadré par les Réglementations d’autres secteurs.
 - Dans le cadre de la protection des consommateurs (écoute, échanges, etc.), un abonné insatisfait par la qualité du service ou la tarification associée dépose une plainte en 2^{ème} instance chez le Régulateur Télécom/TIC qui se doit de satisfaire sa requête en le faisant rétablir dans ses droits.
 - Le Régulateur Télécom/TIC est sollicité pour l’arbitrage des litiges (**erreur lors du paiement d’une prime d’assurance à partir du téléphone mobile, suspension d’une police d’assurance malgré le paiement effectué dans les délais**, etc.) entre les consommateurs et l’opérateur/le fournisseur du service en cas de non protection de ses droits ou de ses intérêts dans le cadre de la fourniture du service.
 - la Régulation est assurée par le secteur des Télécom/TIC et par les Instances de Régulation des secteurs économiques concernés (Assurance, Banque, Finance, etc.).
- A cet effet, une **collaboration étroite** s’avère nécessaire et indispensable entre le Régulateur du secteur des Télécom/TIC et les Régulateurs des secteurs économiques concernés (CIMA, Commissions Bancaires, Autorités Financières, etc.)

III. Les défis et la coopération pour la régulation du “Mobile Insurance”

- Cette collaboration entre les différents Régulateurs concernés par le Mobile insurance pourrait se traduire notamment par:
 - La mise en place d’un cadre permanent de concertation entre le Régulateur du secteur des Assurances et les Régulateurs des secteurs des Télécom/TIC, de la Banque et de la Financière, etc.
 - La signature des accords de coopération entre ces différents Régulateurs pour faciliter les échanges d’informations en matière de suivi des activités des acteurs de la chaîne de valeur du « Mobile insurance », ainsi que les partages d’expériences sur d’autres questions d’intérêts commun .

III. Les défis et la coopération pour la régulation du “Mobile Insurance”(suite et fin)

- Autres défis:
 - l’élaboration d’un cadre législatif et réglementaire adapté et harmonisé avec les autres pays africains.
 - Co-supervision de la fourniture des M-services (Mobile Insurance, Mobile Banking, services financiers sur mobile, etc.) de bout en bout, qui implique des acteurs partenaires et des Régulateurs provenant des secteurs économiques différents

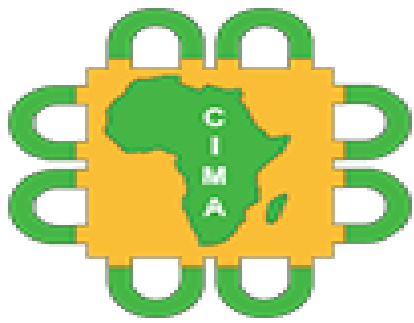
IV. Conclusion et perspectives

Cette présentation a:

- abordé les enjeux liés au développement des M-services (Mobile insurance, mobile banking et services financiers sur terminaux mobiles) avec un accent mis sur l'élaboration et l'harmonisation des cadres réglementaires y relatifs, la sécurisation des paiements mobiles et les concertations à engager en association avec toutes les parties prenantes pour promouvoir ces M-services.
- passé en revue quelques défis auxquels sont confrontés les Régulateurs Télécoms/TIC notamment dans le cadre de la protection des consommateurs des M-services (Mobile insurance, mobile banking et services financiers sur terminaux mobiles)
- fait ressortir la nécessité d'une collaboration étroite entre les Régulateurs Télécoms/TIC et les Régulateurs des secteurs économiques (CIMA, Commissions bancaires, Autorités financières) concernés pour garantir un meilleur encadrement dans la fourniture des M-services (Mobile insurance, mobile banking et services financiers sur terminaux mobiles)

En perspectives:

- La CIMA doit continuer sur cette lancée en facilitant d'autres rencontres en vue de l'élaboration d'un cadre législatif et réglementaire adapté et harmonisé entre les pays africains afin de promouvoir et vulgariser l'usage des M-services (Mobile insurance, mobile banking et services financiers sur terminaux mobiles)
- La CIMA doit anticiper sur les défis de régulation soulevés et renforcer sa collaboration avec les Régulateurs du secteur des Télécoms/TIC.



Atelier de travail sur le « mobile insurance », Douala, 23-24 février 2017

MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION

DJOUMESSI DONTSA Fabrice James

*Sous-Directeur de la Gestion des Ressources Techniques et
du Service Universel*

