



Education des consommateurs Le point de vue du Kenya

Conférence sur l'assurance mobile AICA-A2ii-CIMA
Douala, Cameroun

Présentation : Joseph Owuor

24 février 2017





Plan



1. Introduction et rôle de l'Autorité
2. Initiatives d'éducation des consommateurs
3. Conclusion



1. Introduction et rôle de l'Autorité

- L'Autorité de réglementation des assurances (IRA) est une agence gouvernementale semi-autonome
- Créée le 1er mai 2006 par la Loi portant modification de la loi sur l'assurance
- Chargée de réglementer, de contrôler et de développer le secteur de l'assurance au Kenya

Pourquoi réglementer / contrôler ?

- Un système de réglementation et de contrôle solide est nécessaire pour garantir **l'équité**, la **sécurité** et la **stabilité** du secteur de l'assurance au bénéfice et pour la protection des intérêts des **assurés**, des **bénéficiaires** et des **plaignants**, ainsi que pour contribuer à la **stabilité du système financier**.

2. Initiatives d'éducation des consommateurs

- Initiatives répondant à l'objectif de protection et de développement du secteur de l'assurance de l'Autorité
- Visant à faire des consommateurs d'assurance des utilisateurs bien informés
- Recherche & développement : études et enquêtes pour identifier les besoins des consommateurs en matière d'éducation (analyse des besoins)
- Éducation basée sur les besoins identifiés

2. Initiatives d'éducation des consommateurs

1. Formation de « champions » de l'assurance

- Formation destinée à différents groupes au niveau du comté
- L'objectif est de leur permettre de mieux comprendre l'assurance et d'encourager leurs pairs à acquérir une assurance
- Les groupes cible formés comprennent les responsables administratifs, les membres de la Chambre de commerce, la TSC, le KNUT, les jeunes

2. Initiatives d'éducation des consommateurs

2. Campagnes itinérantes et cliniques mobiles

- Activités de sensibilisation des consommateurs qui permettent à l'Autorité d'interagir directement avec les acteurs
- Les assurés, bénéficiaires et plaignants reçoivent des conseils des contrôleurs sur le terrain, dans les cliniques mobiles, ou à l'occasion de présentations
- Utilisées pour renforcer la marque de l'Autorité en améliorant la sensibilisation des consommateurs
- Également utilisées pour mobiliser les plaignants et donner des informations sur l'accès aux services de l'Autorité

2. Initiatives d'éducation des consommateurs

3. Utilisation des médias sociaux

- Moyen de tirer parti des applications technologiques pour atteindre les consommateurs d'assurance
- Plateformes utilisées pour transmettre des informations générales sur l'assurance, par ex. les éléments couverts par différentes catégories d'assurance
- Permet aux consommateurs de déposer une plainte directement auprès de l'Autorité à propos des services ou problèmes rencontrés avec leur police
- Création et actualisation d'une base de données sur les questions fréquemment posées, utilisée pour identifier les besoins de formation

2. Initiatives d'éducation des consommateurs

4. Campagnes télévision et radio

- Les médias de grande diffusion sont toujours l'un des moyens de communication les plus populaires
- Permet à l'Autorité d'atteindre un large public
- L'Autorité a conçu différentes campagnes adaptées à la radio et à la TV communiquant des informations sur son mandat, son rôle et sur différents produits
- Également utilisées pour combattre les différentes idées fausses sur l'assurance par le biais de programmes simplifiés diffusés sur des chaînes TV et stations de radio locales

2. Initiatives d'éducation des consommateurs

5. Événements de la Société agricole du Kenya

- Les salons agricoles et expositions ont permis aux agriculteurs, étudiants et enseignants d'interagir avec l'Autorité et de poser leurs questions sur l'assurance
- Les expositions permettent également aux consommateurs d'interagir avec les agents et de voir leurs questions traitées de visu car l'Autorité n'a pas décentralisé ses services aux comtés et autres régions

3. Conclusion et recommandations

- Les campagnes d'éducation des consommateurs au Kenya sont actuellement principalement dirigées par le régulateur
- Visent la sensibilisation et la protection des consommateurs
- Aucun programme d'éducation spécifique n'a été conçu pour répondre aux besoins des consommateurs d'assurance mobile
- Le principal objectif des autres programmes d'éducation est la vente de produits d'assurance
- Nécessité de collaboration plus étroite entre le régulateur et les contrôleurs des autres secteurs, par ex. régulateur des télécommunications
- Projet de réglementation de la MA au Kenya pour l'utilisation de la technologie dans la conception et la distribution des produits

Merci

Joseph Owuor
Senior Supervision Officer,
Insurance Regulatory Authority
www.ira.go.ke
jowuor@ira.go.ke
+254 719 047 249