



GÉRER LE RISQUE D'ÉCHEC : ENSEIGNEMENT DU CAS ECOLIFE AU ZIMBABWE

Jeremy Leach, PDG Inclusivity Solutions

15 février 2017



EXPERTS IN CREATING
INCLUSIVE DIGITAL
INSURANCE MARKETS

PLAN



L'essor de l'assurance mobile

Un cas édifiant

Gérer le risque tout en favorisant l'innovation

Conclusion

ASSURANCE MOBILE EN AFRIQUE



✓ En 2015, la GSMA a dénombré 120 services d'assurance mobile actifs

✓ Dont 33 dans des pays émergents

✓ Dont 58% offerts en Afrique (19% en Asie du Sud, 18% en Asie orientale & Pacifique)

✓ 63% des 120 services étaient conduits par des opérateurs mobiles



PLAN



L'essor de l'assurance mobile

Un cas édifiant

Gérer le risque tout en favorisant l'innovation

Conclusion

LE LANCEMENT D'ECOLIFE ZIMBABWE



Protect the ones you
love through your
MTN Mobile Money wallet



Produit de fidélisation fourni “gratuitement” aux abonnés



Le plus gros ORM du Zimbabwe : 7m abonnés



First Mutual Life – le plus gros assureur du Zimbabwe



Trustco Namibie : un partenaire prestataire de services techniques éprouvé

Des débuts prometteurs...

- **7 octobre 2010** – produit d’assurance-vie intégré “gratuit” offert aux abonnés Econet sur une base d’adhésion volontaire
- **31 mars 2011** – Trustco annonce 1,6 million de clients
 - (1,2m seulement selon Econet)

MAIS ARRÊT D'ECOLIFE EN RAISON D'UN DIFFÉREND ENTRE ECONET ET TRUSTCO, PRESTATAIRE DE SERVICES TECHNIQUES

1,6m personnes / 20% de la population adulte couverte par EcoLife Zimbabwe au terme de 7 mois → 62% n'ont pas été notifiées de son annulation



63% ont exclu le recours à des produits semblables à l'avenir

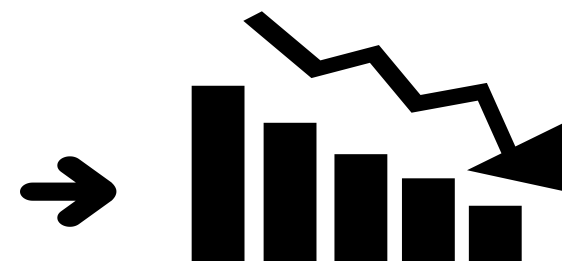


42% ont déclaré leur insatisfaction vis-à-vis de l'assurance



30% ont estimé qu'il existait de meilleurs moyens que l'assurance pour se protéger contre les problèmes futurs

Source: BFA-Cenfri pour le compte de FinMark Trust



A terme, cet échec pourrait nuire à la croissance du marché de l'assurance



PLAN



L'essor de l'assurance mobile

Un cas édifiant

Gérer le risque tout en favorisant l'innovation

Conclusion

POURQUOI LES CONTRÔLEURS DOIVENT-ILS SE PRÉOCCUPER DE L'ASSURANCE MOBILE ?

- **Déséquilibre des pouvoirs entre les ORM et les partenaires d'assurance**
 - Les ORM dominant habituellement les assureurs, ce qui réduit la capacité de l'assureur à gérer l'ORM.
- **L'implication de multiples instances réglementaires complique la surveillance**
 - Le chevauchement des mandats de surveillance peut créer de la confusion et conduire à des arbitrages réglementaires ; certains pays ont mis en place des protocoles d'accord entre les autorités de réglementation mais ont des difficultés de mise en œuvre.
- **Puissance de la marque de l'ORM**
 - Peut créer de la confusion autour de l'identité de l'assureur.
- **Incidence des primes**
 - “Qui paye ?” soulève des questions sur le niveau de risque

L'ANALYSE DES RISQUES ASSOCIÉS À L'ASSURANCE MOBILE METTRA EN ÉVIDENCE LES DOMAINES NÉCESSITANT UNE ÉTUDE PLUS APPROFONDIE



Impact/importance du risque



Hypothèse de classement


Risque lié à l'agrégateur, risque de vente, risque de sensibilisation insuffisante à la couverture, répercussion réglementaire

Risque post-vente, risque lié aux données

Risque prudentiel, risque de paiement, risque systémique

Catégories de risques pour l'assurance mobile – adapté de l'A2ii

AN M-INSURANCE REGULATION COMPARATIVE ASSESSMENT POINTS TO A SIGNIFICANTLY DIFFERENT RISK PROFILE BETWEEN ZIMBABWE AND TANZANIA

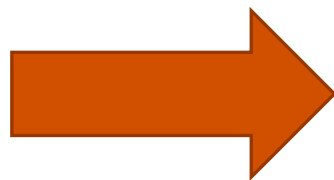


Risk	Zimbabwe	Tanzania	
1.Prudential risk	High	Medium	
2.Policy awareness risk	High	Medium	
3.Aggregator risk	High	High	← Limited rights for the 'subscribers' / subsidiary policyholder under master policy agreements
4.Payment risk	High	Low	
5.Sales risk	High	Medium	← Power imbalance remains with potential to strengthen penalty regime
6.Post-sale risk	High	Medium	
7.Data risk	High	Medium	← Potential to clarify rules around 'uncertified agency force' and digital disclosure
8.Regulatory backlash risk	High	Low	
9.Systemic risk	High	Low	← Potential to provide clarity around 'technical service providers' / administrators
Overall assessment	High	Medium	← TIRA hands on process manages risk
			← Product approval process encourages inter-jurisdictional approval

Source: Leach & Ncube, 2014, on behalf of FinMark Trust. Zimbabwe and Tanzania studied

POUR COMPRENDRE LES RISQUES DE L'ASSURANCE MOBILE, IL FAUT ÉVALUER LES FACTEURS DE RISQUES → DÉTERMINENT UNE SÉRIE DE RECOMMANDATIONS

L'analyse des facteurs de risques permet d'orienter la mise en œuvre des recommandations indicatives



Recommandations indicatives sur la gestion du risque dans l'assurance mobile

- i. Définir le produit d'assurance mobile
- ii. Clarifier l'identité du titulaire de la police
- iii. Définir la nature de la relation légale entre les parties concernées et les responsabilités incombant à chacune
- iv. Déterminer si l'incidence des primes change le profil de risque
- v. Déterminer si le niveau de divulgation des informations est approprié
- vi. Clarifier les options de recours offertes aux consommateurs
- vii. "Si vous échouez, faites-le bien" – directives anticipées

PLAN



L'essor de l'assurance mobile

Un cas édifiant

Gérer le risque tout en favorisant l'innovation

Conclusion

QUE DEVONS-NOUS FAIRE DIFFÉREMMENT ?



- L'assurance mobile offre un potentiel important pour la croissance des marchés d'assurance inclusifs. Il est cependant nécessaire, tout en encourageant l'innovation, de gérer le risque d'échec.
- L'actuelle application de l'approche "test and learn" peut ouvrir des opportunités mais aussi créer des vides juridiques, à moins de disposer d'une autorité de contrôle très impliquée et dotée de moyens suffisants.
- Lorsqu'ils soutiennent ces modèles, les contrôleurs doivent s'assurer qu'en cas d'échec, les conséquences soient le moins dommageables possible. Ces modèles doivent être encouragés à suivre des règles visant à protéger contre la rupture si les choses se passent mal.

RECOMMANDATIONS



- Développer la base d'éléments probants relatifs à la surveillance et à la réglementation de l'assurance mobile et plus globalement au secteur de l'assurance numérique
- Tester les recommandations dans des pays où il existe des initiatives d'assurance mobile
- Nécessité de renforcer les éléments probants sur l'application de l'approche "test and learn" et du principe de proportionnalité



EXPERTS IN CREATING INCLUSIVE DIGITAL INSURANCE MARKETS

JEREMY LEACH

Président directeur général

jeremy@inclusivitysolutions.com

inclusivity
solutions

www.inclusivitysolutions.com