



## 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

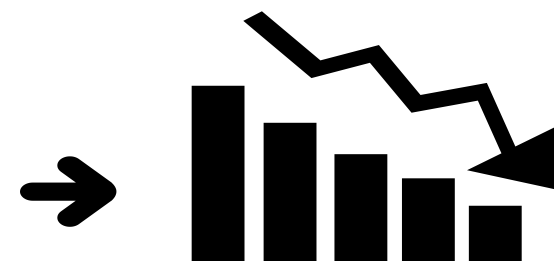


42% ont déclaré leur insatisfaction vis-à-vis de l'assurance



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 défavorable

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

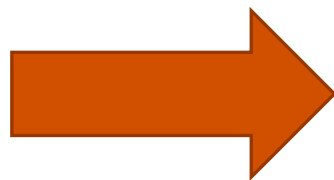
# UNE ÉVALUATION COMPARATIVE DE LA RÉGLEMENTATION DE L'ASSURANCE MOBILE AU ZIMBABWE ET EN TANZANIE A RÉVÉLÉ DES PROFILS DE RISQUE TRÈS DIFFÉRENTS

Risque	Zimbabwe	Tanzanie	
1. Risque prudentiel	Élevé	Moyen	
2. Risque de sensibilisation insuff.	Élevé	Moyen	
3. Risque lié à l'agrégateur	Élevé	Élevé	← Droits limités des "abonnés" /souscripteurs "secondaires" dans le cadre de contrats d'assurance collectifs
4. Risque de paiement	Élevé	Faible	← Déséquilibres de pouvoir demeurent avec potentiel de renforcement du régime de sanctions
5. Risque de vente	Élevé	Moyen	← Possibilité de clarifier les règles autour des "agents non certifiés" et de la divulgation numérique
6. Risque post-vente	Élevé	Moyen	← Possibilité de clarifier la question des "prestataires de services techniques" /administrateurs
7. Risques liés aux données	Élevé	Moyen	←
8. Risque de réaction réglem. défavorable	Élevé	Faible	← Processus pratique de gestion des risques de la TIRA
9. Risque systémique	Élevé	Faible	←
Évaluation globale	Élevé	Moyen	← Le processus d'approbation des produits favorise l'approbation interjuridictionnelle

Source : Leach & Ncube, 2014, pour le compte de FinMark Trust. Étude Zimbabwe et Tanzanie

# 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](mailto:jeremy@inclusivitysolutions.com)



[www.inclusivitysolutions.com](http://www.inclusivitysolutions.com)