

Placer le consommateur au cœur du processus de numérisation de la chaîne de valeur de l'assurance

Compte rendu de la Consultation téléphonique A2ii – AICA



Les Consultations téléphoniques sont proposées dans le cadre du partenariat entre l'Initiative Accès à l'assurance (A2ii) et l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA). Elles offrent aux contrôleurs une plateforme leur permettant d'échanger leurs expériences et enseignements relatifs au développement de l'accès à l'assurance.

Introduction

Les technologies du numérique entraînent des changements dans le secteur de l'assurance, celles-ci permettant d'atténuer plus efficacement les risques et de développer de nouveaux modèles commerciaux. Le processus de « numérisation » du secteur de l'assurance modifie de plus en plus les types de risques couverts par les assureurs et la manière dont ils souscrivent, distribuent, gèrent et administrent les déclarations de sinistre.

L'assurance est de plus en plus axée sur le client et a le potentiel de combler les lacunes en matière de protection. Le recours à des dispositifs et plateformes de transactions numériques supprime une partie des obstacles qui entravaient auparavant la possibilité de proposer des produits de valeur ajoutée aux segments de population exclus et défavorisés. De nouveaux fournisseurs, modèles commerciaux, produits et processus ont fait leur apparition créant ainsi un nouvel écosystème qui remodèle la manière dont le secteur de l'assurance interagit avec les consommateurs.

Si la mise en œuvre de modèles d'assurance numériques offre de nouvelles possibilités, elle entraîne potentiellement de nouveaux risques et de nouvelles sources d'inquiétudes. Les contrôleurs doivent veiller à ce que des approches réglementaires et de surveillance mesurées soient adoptées afin d'encourager le développement de modèles d'assurance numérique responsables tout en assurant la protection des consommateurs.

La base de cette consultation téléphonique partait d'un dialogue interactif entre les contrôleurs autour d'une série de questions (voir ci-dessous). Parmi les participants figuraient les contrôleurs suivants : Elias Omondi de l'Insurance Regulatory Authority (IRA) du Kenya, Khai Sheng Tang de la Bank Negara Malaysia (BNM), Paulo Miller et Gustavo Caldas de la SUSEP au Brésil. Les dialogues de l'ensemble des séances étaient modérés par Andrea Camargo (directrice d'Inspowering et experte technique auprès de l'A2ii).

Le potentiel du processus de numérisation pour l'assurance inclusive

Assurance numérique inclusive : « Type d'assurance ayant recours à des mécanismes numériques pour améliorer sa portée et la qualité de sa prestation »¹. La sensibilisation et la prestation de services sont des éléments essentiels dans l'amélioration de l'accès à l'assurance pour les personnes mal desservies. Le document de mise en œuvre de l'AICA précise en outre que les personnes susceptibles de souscrire des produits d'assurance inclusive sont plus vulnérables en raison de la précarité qu'ils subissent du fait de leur pauvreté et de leur accès limité à des services financiers et d'assurance. Les caractéristiques ci-dessous sont représentatives du profil d'un consommateur d'assurance inclusif; elles sont à ce titre essentielles si l'on souhaite mieux comprendre en quoi le processus de numérisation peut favoriser l'accès aux services d'assurance. Le profil qui suit donne également une indication de leur vulnérabilité et des implications en matière de protection des consommateurs pour les clients de l'assurance inclusive :

- Profil académique très limité et faible niveau d'éducation financière
- Revenus faibles et irréguliers
- Peu ou pas de documents d'identité officiels
- Un cadre de vie qui complique l'accès aux produits d'assurance inclusifs
- Manque de confiance envers les prestataires d'assurances, ou même une perception négative de l'assurance en général.

Le processus de numérisation transforme rapidement le secteur de l'assurance, les technologies numériques ayant un impact sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'assurance, de la distribution, la conception des produits jusqu'au règlement des sinistres et au paiement des primes. Le processus de numérisation a donc un impact sur la façon dont les assureurs développent, conçoivent et souscrivent leurs produits. Toute avancée réalisée dans certains des domaines technologiques énumérés ci-dessous peut contribuer à développer des produits sur mesure et permettre de surmonter les difficultés auxquelles sont confrontés les consommateurs de produits d'assurance inclusive.

- Les **plateformes Peer2Peer** permettent de grouper plusieurs personnes, ceci afin d'absorber mutuellement les risques de chacun, chaque membre du groupe contribuant au paiement des primes pour couvrir les pertes des autres. Le format est semblable à celui des mutuelles, exception faite que cette technologie propose une portée et une échelle beaucoup plus ample dans la mise en commun des personnes.

¹ Voir « Document de mise en œuvre sur les usages des technologies numériques dans l'assurance inclusive » (AICA, 2018). Consultable à l'adresse suivante : <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/application-papers/file/77815/application-paper-on-the-use-of-digital-technology-in-inclusive-insurance>

- **Les plateformes numériques** permettent de remplacer les aspects du contact physique de la chaîne de valeur des assurances par un service en ligne (courtiers en ligne, assureurs en ligne, ou même les services d'arrière-plan (back-end) des assureurs
- Les **partenariats technologiques** désignent les partenariats tripartites entre un assureur, un partenaire de distribution (qu'il s'agisse d'un détaillant, d'un opérateur de réseau mobile [ORM], d'une plateforme de commerce numérique ou autre) et un fournisseur de services techniques (FST)
- De **nouveaux types de données et d'analyses** permettent de collecter et d'analyser des données pour informer les assureurs et les FST des besoins et des comportements des consommateurs. Cette catégorie comprend les *chatbots* (ou « agents conversationnels »), la télématique, l'apprentissage machine et de l'intelligence artificielle (IA) et des *smart contracts* (« contrats intelligents »).
- **Assurance basée sur la demande :**
 - a) Une assurance à la demande, lorsque la couverture dure une période prédéfinie ou pour couvrir un événement spécifique (p. ex. l'assurance voyage), et
 - b) l'assurance à l'usage, qui fait payer au client une prime basée sur l'utilisation qu'il ou elle fait d'un bien (encore généralement limitée à l'assurance automobile). Celles-ci reposent sur des technologies telles que la télématique, l'apprentissage automatique et la téléphonie mobile. On utilise parfois des « contrats intelligents » pour programmer un paiement automatique.
- Les principales études de cas réels de **l'assurance paramétrique/indicielle** sont les assurances agricoles et liées aux conditions météorologiques, lesquelles ont un impact non négligeable sur les groupes les plus vulnérables aux risques climatiques. Cette catégorie a recours à deux types de technologies : l'équipement de mesure des données et la technologie du « registre distribué » (Blockchain) pour déclencher des paiements basés sur l'indice. Il est également possible de passer par le téléphone portable pour interagir avec le consommateur.



Protection des consommateurs et considérations relatives à la conduite des affaires pour les autorités de surveillance

Si le processus de numérisation et la mise en œuvre des technologies numériques sont susceptibles de profiter aux consommateurs, ils présentent également des risques non négligeables dont les autorités de surveillance doivent tenir compte dans le cadre du PBA19 («Principes de base en matière d'assurance»). Il s'agit notamment des effets potentiels d'une réduction des contacts «en personne», d'un manque de compréhension du produit ou service et de son fournisseur par le consommateur, des risques associés à la sécurité des données, y compris l'utilisation abusive des données des consommateurs, et l'exclusion potentielle de certains consommateurs qui n'auraient pas les compétences minimums nécessaires en informatique.²

Certains des risques associés à l'assurance mobile et, plus généralement, à d'autres modèles d'assurance numérique sont mis en évidence dans le diagramme 1 ci-dessous :

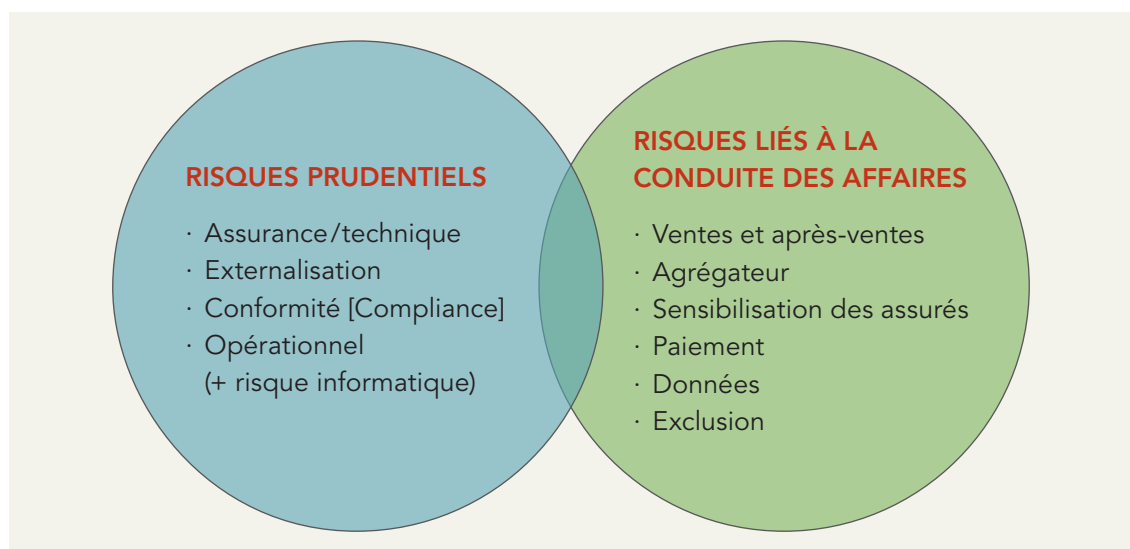


Diagramme 1: risques associés aux modèles d'assurance mobile («Document de mise en œuvre sur les usages des technologies numériques dans l'assurance inclusive» (AICA, 2018) et «Réglementation de l'assurance mobile» (A2ii, 2018)³

Pour assurer la bonne protection des consommateurs, et compte tenu du profil des consommateurs d'assurances inclusive, il est important que les autorités de surveillance veillent à la bonne conduite des affaires en ce qui concerne les paramètres suivants :

² Voir: « Document de synthèse sur le recours de plus en plus fréquent au processus de numérisation dans le domaine de l'assurance et ses répercussions potentielles pour le consommateur » (AICA 2018). Consultable à l'adresse suivante : <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/issues-papers/file/77816/issues-paper-on-increasing-digitalisation-in-insurance-and-its-potential-impact-on-consumer-outcomes>

³ Consultable à l'adresse suivante : <https://a2ii.org/en/media/125/download>

- Développement et tarification des produits
- Distribution
- Transparence
- Adoption par les clients et perception des primes
- Règlement des sinistres

Dans le cadre de leurs activités, les assureurs et les intermédiaires doivent traiter leurs clients de manière équitable, que ce soit dans la période précédant la conclusion d'un contrat jusqu'au moment où toutes les obligations découlant d'un contrat ont été remplies. Il est essentiel de sensibiliser les clients aux risques auxquels ils sont exposés, et comprendre « si » et « comment » l'assurance peut jouer un rôle bénéfique. Ce principe doit être intégré au cycle de vie du produit, de l'éducation et du conseil aux consommateurs au développement du produit et au traitement des déclarations de sinistres.⁴

L'un des principaux défis à surmonter pour les autorités de surveillance consiste à adopter une approche équilibrée qui encourage l'innovation tout en assurant la protection des consommateurs. En mettant en œuvre l'approche réglementaire la plus adaptée (« les exigences et les règles doivent être fondées sur le principe de proportionnalité, en tenant compte du contexte et des objectifs stratégiques nationaux de chaque juridiction, et comportant certaines mesures d'adaptation garantissant que les besoins des clients de l'assurance inclusive puissent être traités et leurs intérêts adéquatement protégés.⁵

Synthèse du dialogue entre contrôleurs

La section suivante est une synthèse des points clés du dialogue entre les contrôleurs qui a eu lieu au cours des webinaires.

Quelles sont les innovations que les prestataires ont adoptées dans votre pays pour surmonter les tout derniers obstacles et proposer une couverture d'assurance ?

Au Kenya, il existe des partenariats technologiques entre les assureurs et les ORM, couramment utilisés par les fournisseurs et les consommateurs. Voici quelques exemples :

- *M-pesa*, une plateforme de paiement mobile proposée par *Safaricom*, présente un taux de pénétration de 106 % et est utilisée pour la perception des primes et le règlement de sinistres. *M-pesa* a été utilisé dans les régimes d'assurance agricole indiciaire pour

4 Voir le "Document de réflexion sur les risques associés à la conduite des affaires et leur gestion (AICA, 2015).

Consultable à l'adresse suivante :

<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/issues-papers/file/57927/issues-paper-on-conduct-of-business-risk-and-its-management>

5 Voir le "Document de réflexion sur la conduite des affaires dans l'assurance inclusive" (AICA, 2015). Consultable à l'adresse suivante :

<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/issues-papers/file/57850/issues-paper-on-conduct-of-business-in-inclusive-insurance>

percevoir des primes lorsque les agriculteurs achètent des semences et des engrais et en cas de conditions climatiques extrêmes, les paiements sont effectués directement sur les comptes de téléphone portable M-Pesa des agriculteurs⁶.

- *M-tiba*, un “portefeuille santé” sur téléphone mobile utilisé par les prestataires de soins de santé et qui permet aux consommateurs de mettre de côté des fonds pour un traitement médical, améliorant ainsi leur capacité financière à accéder aux services de santé.

En Malaisie, le secteur traditionnel de l'assurance a été tributaire des canaux d'agences et de bancassurance, qui tendent à desservir les segments de la population aux revenus les plus élevés. Afin de promouvoir une plus grande accessibilité, en particulier pour les segments mal desservis, deux initiatives ont été lancées par la BNM. Il s'agit notamment de :

- L'élargissement des canaux de distribution pour permettre aux compagnies d'assurance de distribuer leurs produits par des canaux directs en ligne. Depuis 2018, les compagnies d'assurance vie ont commencé à proposer la distribution directe de produits de protection de base.⁷ Les principaux produits sont les produits contre les maladies graves et les produits de santé qui sont conçus pour être facilement compris par les consommateurs. Les produits ne sont pas non plus soumis à des commissions, étant donné qu'aucun intermédiaire n'est impliqué.
- Publication d'un exposé-sondage sur les activités d'agrégation d'assurance afin de donner davantage d'orientations, notamment pour les sites web de comparaison de produits⁸.

Au Brésil, la SUSEP encourage depuis 2004 l'utilisation du processus de numérisation et de la distribution à distance, principalement par le biais de la technologie de téléphonie mobile. Il s'agit notamment d'autoriser les signatures électroniques et d'encourager les nouveaux canaux de distribution par la téléphonie mobile. Le taux de pénétration de la téléphonie mobile est très élevé au Brésil : 92 % des Brésiliens possèdent un téléphone portable et 99 % de la population a accès à internet via son téléphone. La SUSEP souhaite encourager ce mécanisme de distribution, car il présente un important potentiel de croissance. En 2013, la SUSEP a introduit des règles encadrant le marketing à distance qui couvraient également l'utilisation de la technologie biométrique au lieu des identifiants et des mots de passe. Plus récemment, la SUSEP a lancé l'« assurance ouverte » qui, elle espère, stimulera la concurrence. Elle a récemment procédé à une consultation publique sur un environnement de test réglementaire (*sandbox*) (depuis l'enregistrement du webinaire, cette *sandbox* est depuis opérationnelle et la SUSEP prévoit d'avoir dix entreprises dans sa première cohorte). Le projet vise à accroître la pénétration du marché brésilien de l'assurance et à réduire le coût pour le consommateur en ayant recours à des produits et services innovants ainsi qu'aux nouvelles technologies⁹.

6 Voir « Kilimo Salama, une assurance agricole indicielle » à consulter à l'adresse suivante : <http://documents1.worldbank.org/curated/en/963291468039041424/pdf/947940WP0Box380ture0Insurance0Final.pdf>

7 Voir: <https://www.bnm.gov.my/index.php?ch=57&pg=140&ac=722&bb=file>

8 Voir: <https://www.bnm.gov.my/index.php?ch=57&pg=150&ac=806&bb=file>

9 Voir: <http://novosite.susep.gov.br/>

Quels sont les principaux risques liés à ces innovations et comment faites-vous pour surmonter ces risques pour garantir une protection efficace des consommateurs ?

En Malaisie, les principaux risques pour les consommateurs sont ceux liés aux achats abusifs de produits et aux fausses déclarations sur les sites web de comparaison de produits. Pour garantir la protection des consommateurs, la BNM a mis en place certaines exigences minimales : Les produits sur ces plateformes doivent être simples, les informations doivent être présentées dans un langage simple et clair et, comme les clients achètent directement sans aucun conseil ou assistance de la part d'agents, les compagnies d'assurance sont tenues de mettre en place des outils appropriés pour mieux orienter les consommateurs, par exemple une auto-évaluation de la pertinence d'un produit donné aux besoins du client. Afin de minimiser le risque de fausses déclarations, les sites web de comparaison de produits sont tenus de garantir la transparence et la présentation impartiale des produits d'assurance. Par exemple, en classant les produits par ordre alphabétique, les entités ne peuvent pas manipuler les éléments de tri ou de filtrage pour promouvoir les produits de certains fournisseurs et il n'est pas permis de fournir des recommandations de produits aux consommateurs.

Au Kenya, les principaux risques sont les ventes abusives et les risques liés à la protection des données. Pour faire face à ces risques, l'IRA au Kenya a publié des lignes directrices¹⁰ sur la micro-assurance qui exigent des assureurs qu'ils divulguent les avantages auxquels les consommateurs ont droit lorsqu'ils souscrivent un produit et le type de risques que celui-ci couvre. Le langage utilisé doit être simple et clair. Pour faire face aux risques liés à la protection des données et éviter les conséquences négatives potentielles pour les consommateurs, au niveau du secteur d'activité, les lignes directrices de l'IRA sur les pratiques de marché garantissent une protection adéquate des consommateurs contre les risques croissants liés aux données, qui est également complétée au niveau national par la loi kenyane sur la protection des données de 2019¹¹.

Au Brésil, la SUSEP s'est concentrée sur le risque encouru par les contrôleurs et leur besoin de comprendre les nouvelles technologies. En comprenant cette nouvelle technologie et la façon dont elle est appliquée, les contrôleurs seront mieux à même de comprendre les risques sans nécessairement entraver l'innovation ou l'inclusion financière. Toutefois, il a été mentionné qu'avec l'évolution constante du nombre de consommateurs en ligne, les risques liés à la protection des données et aux cyberattaques sont plus importants.

Que recommanderiez-vous aux autorités de surveillance pour qu'elles adoptent une approche équilibrée facilitant l'innovation, tout en garantissant la protection des consommateurs ?

C'est un défi majeur pour les contrôleurs et cela dépendra du mandat de l'autorité de surveillance. Il est important que les autorités de réglementation saisissent les avantages de la technologie et établissent en même temps des mécanismes qui garantissent la protection des consommateurs. En outre, il est essentiel de mettre en place un système de contrôle interne au sein de l'autorité de réglementation. Par exemple, la BNM dispose de services spécialisés sur les questions de protection des consommateurs, de sécurité et de santé financière des

10 Voir: http://kenyalaw.org/kl/fileadmin/pdfdownloads/LegalNotices/2020/LN26_2020.pdf

11 Voir: http://kenyalaw.org/kl/fileadmin/pdfdownloads/Acts/2019/TheDataProtectionAct_No24of2019.pdf

acteurs du secteur. Le mandat de l'IRA au Kenya englobe la protection des consommateurs et le développement du marché. Dans le cadre de son plan stratégique ¹² 2018 – 2022, l'IRA a mis en place un projet de pôle d'innovation (le *BIMA Lab* et la *BIMA Box*) qui vise à tirer parti de l'innovation tout en protégeant les consommateurs, et comporte quatre aspects : connexion, accélération, essais et déploiement. La SUSEP a recommandé aux contrôleurs de se concentrer sur le développement du marché et la promotion de la concurrence pour développer un marché plus inclusif. En particulier, la SUSEP a préconisé l'utilisation de la *sandbox* réglementaire (ou « environnement de test ») puisqu'elle donne aux entreprises une plus grande liberté dans la mise en place de leurs produits tout en protégeant les consommateurs. Cela permet d'éviter les préjudices aux consommateurs et donne aux contrôleurs une meilleure compréhension des nouvelles technologies en les empêchant d'en entraver l'élan, tout en assurant une plus grande inclusion financière.

Messages-clés :

Les autorités de surveillance ont la capacité d'encourager le développement responsable du processus de numérisation des produits d'assurance en adoptant les approches réglementaires et de surveillance suivantes :

- Autoriser la divulgation de renseignements/les avertissements en plusieurs formats, autres que le papier, en veillant à ce que ces outils aient l'impact escompté.
- Autoriser l'usage des signatures électroniques, des polices électroniques et des paiements électroniques, en veillant bien à ce que les risques inhérents soient adéquatement gérés (risques de fraude, vol de données, accès non autorisé, détournement de fonds, pannes, etc.)
- Autoriser l'utilisation de plateformes et de dispositifs technologiques, en veillant à ce que les protocoles adéquats de la protection des données des consommateurs soient appliqués
- Autoriser les modèles commerciaux innovants et les canaux de distribution alternatifs, en veillant à ce qu'ils soient fiables, adaptés, transparents et formés selon les services fournis et à ce que les assureurs soient, en bout de ligne, responsables.
- Assurer un suivi constant de l'impact des innovations dans les espaces restreints
- Implication et collaboration constantes avec les parties concernées
- Collaboration avec les autres contrôleurs
- Appliquer une approche mesurée à la réglementation et à la surveillance.

12 Voir: <https://www.ira.go.ke/images/updates/IRA-STRATEGIC-PLAN---Abridged-Version.pdf>

Questions et débat

On entend souvent dire que les assurances sont réservées aux personnes riches. Pensez-vous que la technologie ou le processus de numérisation des assurances peut aider à surmonter cet obstacle ?

Les initiatives lancées par les autorités de réglementation, telles que l'expansion des canaux de distribution ou l'introduction de cadres de micro-assurance, visent à proposer des produits d'assurance plus abordables et plus accessibles aux segments vulnérables et à faible revenu qui sont souvent traditionnellement exclus du secteur de l'assurance. La technologie est un élément clé dans l'amélioration de l'accessibilité aux produits d'assurance, notamment en ce qui concerne l'offre de canaux de distribution alternatifs, l'accueil de nouveaux clients et la réduction des coûts de traitement des sinistres.

Comment les acteurs de la micro-assurance au Kenya s'assurent-ils que les demandes d'indemnisation sont valables avant paiement ?

Si l'on prend l'exemple des produits d'assurance indicielle, un paiement est effectué lors du déclenchement d'un « indice » (ou paramètre), ce qui fait qu'un sinistre ne peut pas être manipulé aisément. En ce qui concerne les produits d'assurance conventionnels, les brochures de renseignements sont essentielles pour que les consommateurs prennent conscience des avantages auxquels ils ont droit et de la manière de traiter les sinistres. Les compagnies d'assurance doivent également disposer d'un processus de validation global des demandes d'indemnisation plutôt que de valider chaque demande individuellement. Dans l'ensemble, les processus de demande d'indemnisation effectués à travers les canaux numériques apporteront de la valeur de telle sorte qu'il sera facile pour les fournisseurs de valider les demandes d'indemnisation.



L'Initiative est un partenariat entre :



Soutenu par :



Hébergée par :



Initiative Accès à l'assurance
Hébergée par le Projet Financial Systems
Approaches to Insurance de la GIZ
Deutsche Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn, Germany

Téléphone : +49 61 96 79-1362
Fax : +49 61 96 79-80 1362
E-mail : secretariat@a2ii.org
Site web : www.a2ii.org



Promouvoir l'accès pour tous à une assurance responsable et inclusive.