



IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Initiative Accès à l'Assurance

Programme mondial pour la promotion de cadres de réglementation et de contrôle sains

Consultation téléphonique AICA-A2ii : 24 novembre 2016

**Assurance mobile : le défi de la confidentialité
des données**

**Andrea Camargo
Justine Plenkiewicz**





IAIS
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Confidentialité des données dans l'assurance mobile

1. Introduction à l'assurance mobile
2. Défis de protection des données dans l'assurance mobile
3. Considérations en matière de contrôle
4. Conclusion

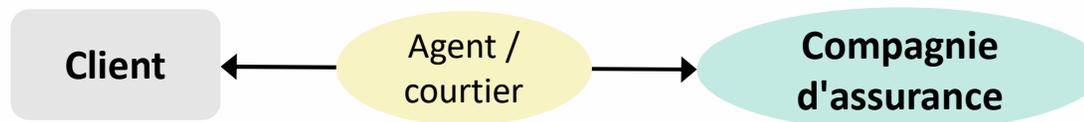




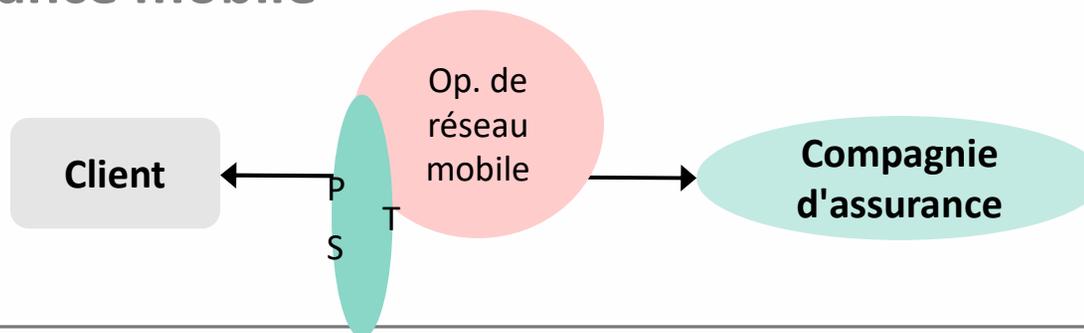
1. Introduction à l'assurance mobile

“Produit de micro-assurance qui utilise le système et l'infrastructure de téléphonie mobile pour soutenir les fonctions du processus d'assurance.”

Modèle d'assurance traditionnel

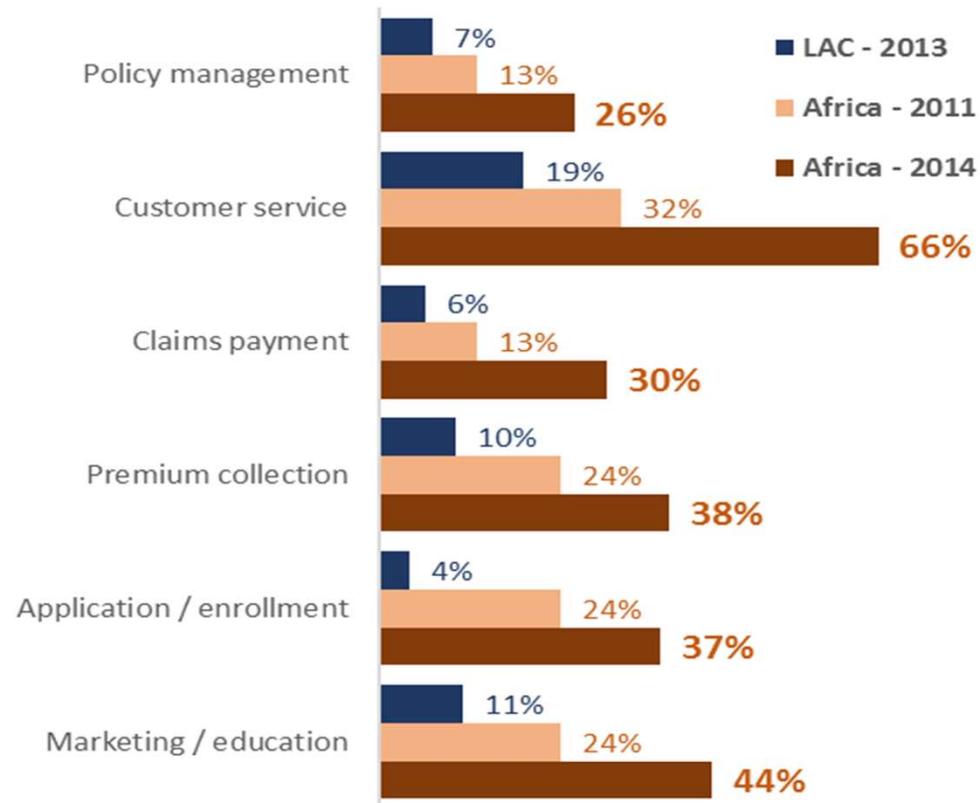


Modèle d'assurance mobile





Utilisation de la téléphonie mobile dans les processus d'assurance en Afrique et ALC

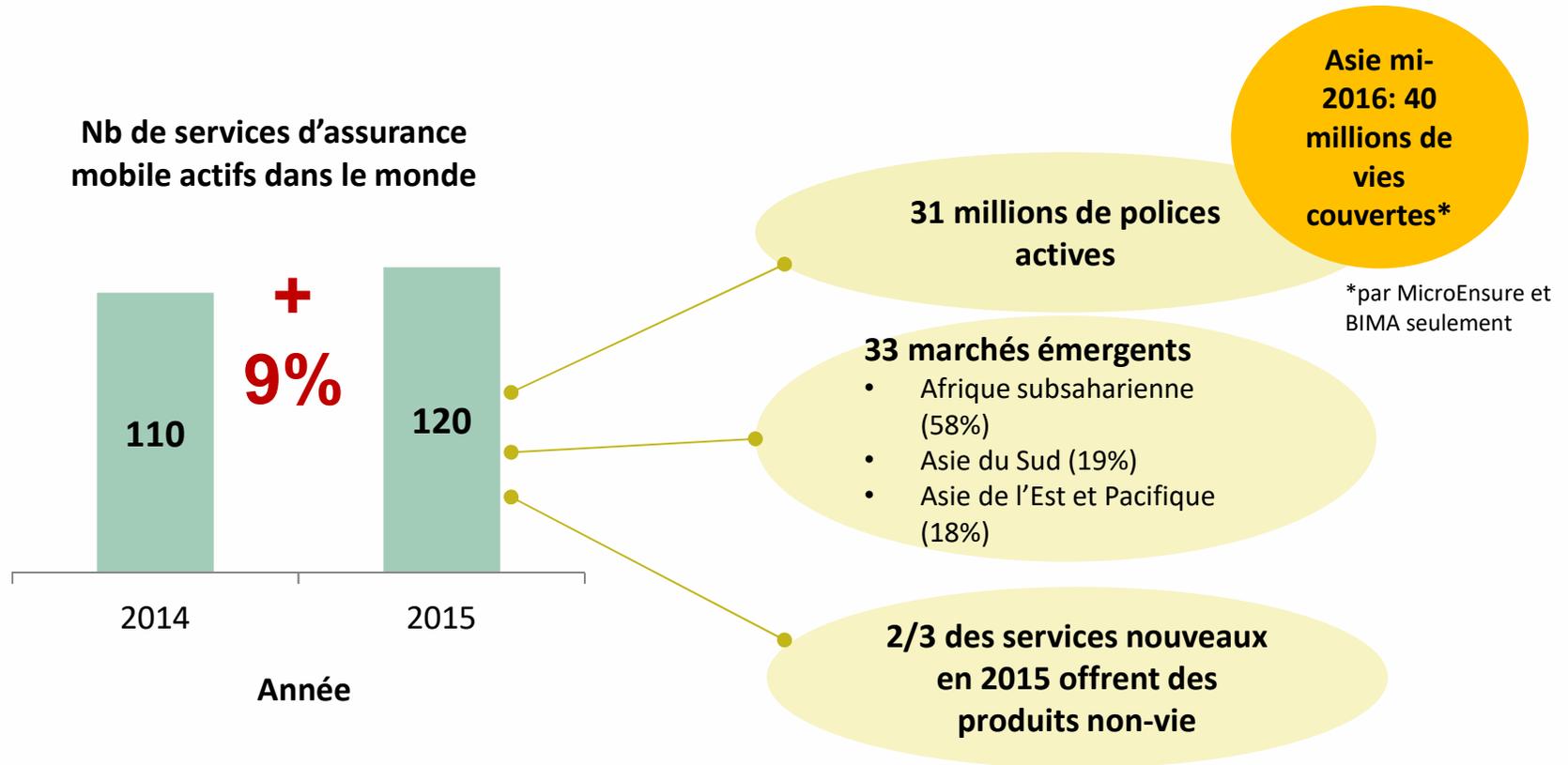


Toutes les étapes de la chaîne de valeur de l'assurance peuvent être dématérialisées





1. Introduction à l'assurance mobile



Augmentation de la couverture d'assurance mobile et de la diversification des produits sous l'impulsion des ORM

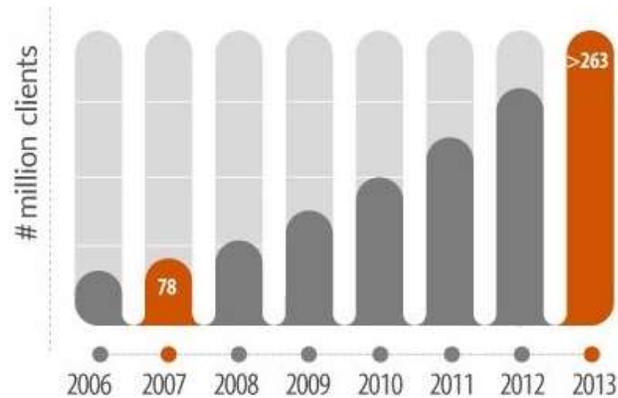




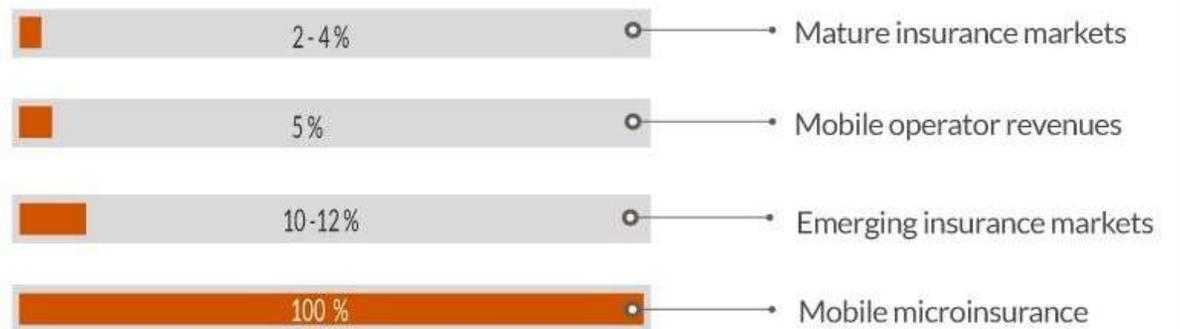
IAIS
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

1. Introduction à l'assurance mobile

Microinsurance growth



Annual growth rates



“Assurer 1 million de vies prend un an via les ORM, contre 40 ans via le marché d’assurance traditionnel”





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Introduction à l'assurance mobile

Potentiel pour la micro-assurance

- Gros potentiel pour la micro-assurance (réduit les coûts de transaction)
- Fourniture de services par les **téléphones mobiles** (p. ex. assurance-vie ou non-vie)
- Va de pair avec l'exploitation des **“big data”**: **analyse de données et modèles d'affaires associés**

Environnement caractérisé par une **interconnexion et un partage de l'information accrus**

Crée de nouveaux défis en matière de confidentialité et de protection des données





IAIS
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

1. Introduction à l'assurance mobile

Préoccupations fortes et croissantes concernant la confidentialité

- **55% des consommateurs** dans le monde ont renoncé à acheter un produit en ligne en raison de problèmes de confidentialité. (Étude KPMG, 2016)
- Plus de **66% des consommateurs** sont mal à l'aise avec les applications utilisant leurs informations personnelles. (Étude KPMG, 2016)
- Un peu/beaucoup plus qu'il y a un an (CIGI/IPSOS 2016)
 - **Amérique latine 64%**
 - **Asie et Pacifique 59%**
 - **Moyen-Orient/Afrique 60%**





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

1. Introduction à l'assurance mobile

Gestion de la relation clientèle

Acquisition & répartition de la clientèle

- Propension à souscrire à l'offre
- Propension à payer
- Résultat : réduction des coûts d'acquisition

Conception du produit

- Adaptation du produit
- Préférences identifiées via les réseaux sociaux
- Prix abordable

Gestion de la clientèle

- Modélisation des risques
- Tarification basée sur les risques
- Estimation avancée de la fraude (profilage, prédiction)



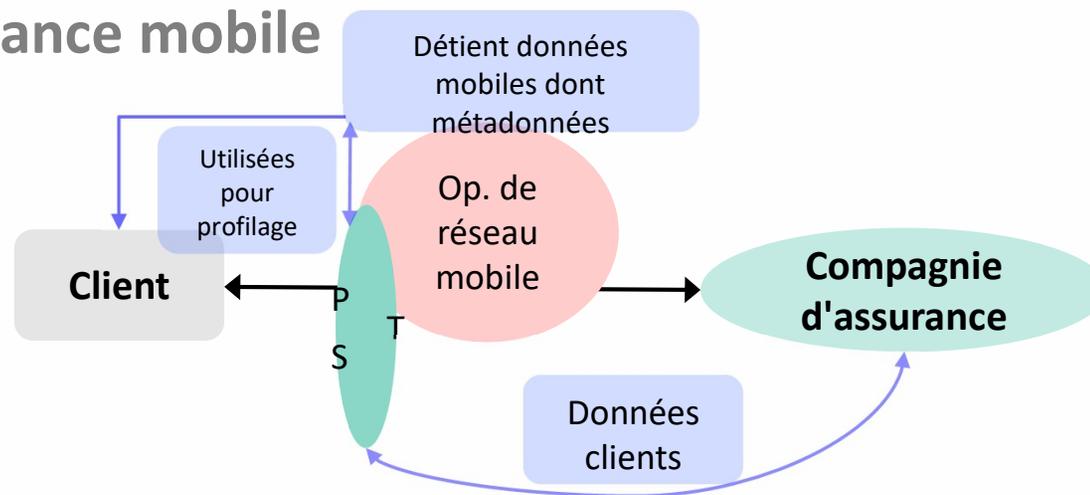


2. Défis de protection des données dans l'assurance mobile

Modèle d'assurance traditionnel



Modèle d'assurance mobile





IAIS
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

2. Défis de protection des données dans l'assurance mobile

Défis spécifiques 1 : Évolutions fondamentales

Augmentation des asymétries d'information

... entre les clients et les entreprises
... entre les entreprises et les contrôleurs

Tarifification prenant en compte les clients

**Augmentation du bien-être
des consommateurs**

Prix personnalisés

Produits personnalisés

**Diminution du bien-être
des consommateurs si PAP**

Expansion du marché

Saturation du marché





IAIS
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

2. Défis de protection des données dans l'assurance mobile

Défis spécifiques 1 : Évolutions fondamentales

Changement des stratégies concurrentielles des entreprises

- Micro-ciblage & pré-sélection des adhésions
- Adaptation du produit & prix sur mesure

Protection des consommateurs :

non-transparence du traitement des données, consentement et calcul des arbitrages, droits fondamentaux des consommateurs (connaissances, recours)





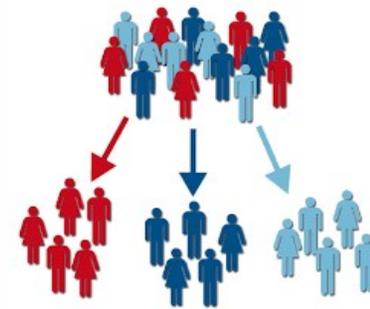
IAIS
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

2. Défis de protection des données dans l'assurance mobile

Défis spécifiques 2 : Confidentialité

Assurance traditionnelle

- Segmentation de la clientèle (données démographiques, comportement)



Assurance mobile

- Centaines de variables
- Ciblage personnalisé



Building a
360-Degree
Customer View

Pré-sélection des adhésions





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

3. Considérations pour les contrôleurs

Considérations pour les contrôleurs : cadre réglementaire

Législation sur la protection des données

Dispositions en matière de protection des données relatives à la collecte, au traitement, à l'analyse et au transfert des données personnelles, aux tâches des contrôleurs et aux droits des personnes concernées (particuliers)

Législation des télécommunications

- Clause de confidentialité sur la protection des données et des activités des clients

Législation des assurances

- Clause de confidentialité sur la protection des données et des activités des clients

Législation sur la comm. des données de solvabilité

- Dispositions de protection des données et conditions du transfert des données des clients d'assurance aux centrales des risques (solvabilité)





IAIS
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

3. Considérations pour les contrôleurs

Considérations pour les contrôleurs : Autres aspects

- Cadre juridique clair (statut & enregistrement des PST)
- Conformité légale : clarification avec les PST
- Enregistrement des entreprises
- Examen du produit avant déploiement massif
- Approche harmonisée & coordination étroite des contrôleurs
- Préservation des droits les plus fondamentaux des clients





IAIS
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Conclusions

L'assurance mobile est une **évolution majeure** avec des bénéfices potentiellement très importants

Ces bénéfices doivent être **mis en regard des défis associés**

- Supervision et réglementation
- Protection des clients





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

Initiative Accès à l'Assurance

Programme mondial pour la promotion de cadres de réglementation et de contrôle sains

Consultation téléphonique AICA-A2ii : 24 novembre 2016

Afrique du Sud : risques et défis de l'assurance mobile

**Eugene du Toit
FSB, Afrique du Sud**





Structure et principaux risques des ORM partenaires d'assurance

1. Opérateurs de réseau mobile (ORM) : différentes structures de fonctionnement dans le secteur de l'assurance :

Assureur enregistré au sein du groupe de l'ORM

Système de captive d'assurance

Accords de marque

2. **Principaux risques** identifiés sur le marché de l'assurance mobile en Afrique du Sud :

Protection et confidentialité des données

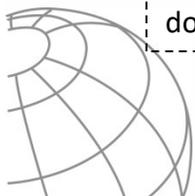
Interconnexion accrue ; symétrie de l'information ; utilisation non autorisée des données

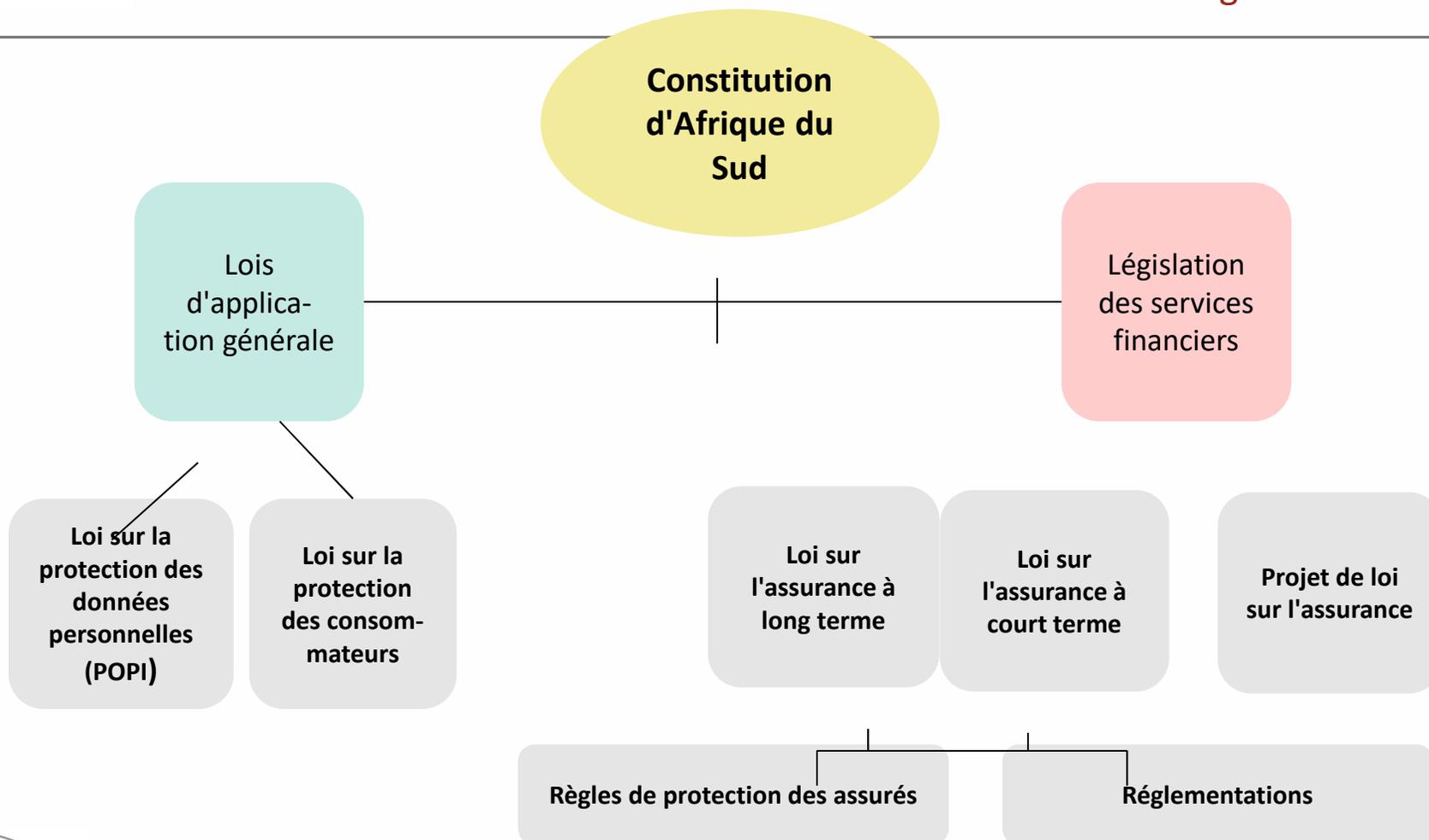
Pratiques marketing abusives

Commercialisation par abonnement par défaut ; identification insuffisante de l'assureur ; manque d'informations concernant les conditions contractuelles essentielles

Risques opérationnels, spécifiquement risques de sous-traitance & de partenariat

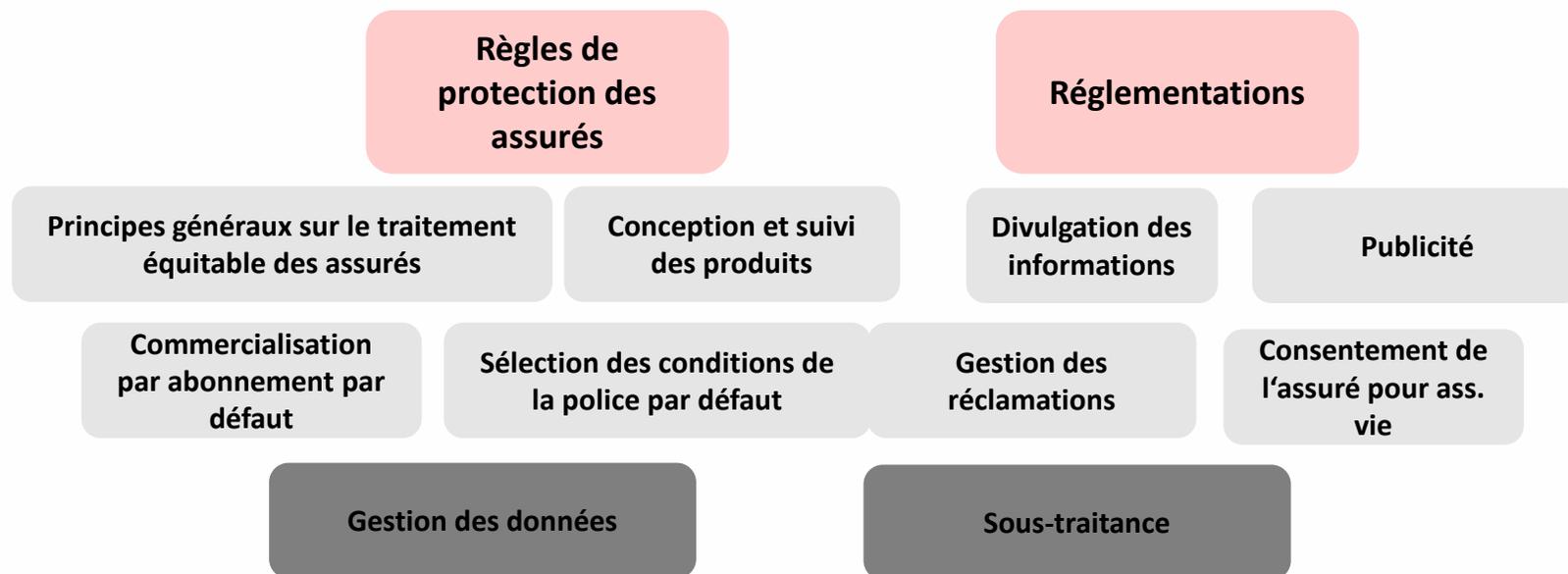
Surveillance et données insuffisantes ; risque pour l'assureur qui se traduit par une protection inadaptée des consommateurs tout au long du cycle de vie du produit ; prévalent dans les systèmes de captives et accords de délégation de souscription







1. Propositions d'amendements à la législation



2. Approche de supervision ciblée

- Ciblage de l'assurance mobile par une approche de supervision centrée sur ce thème

