

Compte rendu de la 27e Consultation téléphonique A2ii – AICA

Plateformes et accélérateurs d'innovation



Les Consultations téléphoniques sont organisées dans le cadre du partenariat entre l'Initiative Accès à l'assurance (A2ii) et l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA) pour fournir aux contrôleurs une plateforme d'échanges sur les expériences et les enseignements relatifs au développement de l'accès à l'assurance.

Introduction

Lorsqu'il s'agit de stimuler l'innovation, il y a des limites à ce qu'une autorité de contrôle peut accomplir seule. La coopération interinstitutionnelle est un outil puissant pour répondre aux nouvelles tendances du marché et pour créer un espace sûr permettant de mettre en œuvre de nouvelles initiatives.

Pour répondre à l'intérêt manifesté par de nombreux contrôleurs à cet égard, à la fois auprès de l'AICA et de l'A2ii, cette consultation se proposait d'étudier de plus près ces plateformes de coopération et de s'intéresser à des cas concrets illustrant le rôle des contrôleurs d'assurance dans ce cadre spécifique. Lors de cette consultation, trois experts du Cenfri ont présenté leur rapport récemment publié intitulé « **Regulating for Innovation** » (Quelle réglementation pour favoriser l'innovation ?) :

- Jeremy Gray, engagement manager, Antonia Esser, responsable de recherche et Nichola Beyers, chercheuse, ont présenté le principe du « bac à sable » réglementaire, ainsi que ses outils de mise en œuvre et ses avantages potentiels pour l'assurance inclusive.
- Afin d'éviter de dupliquer le contenu du rapport, nous encourageons les lecteurs à lire directement le rapport complet [ici](#).

Outre les présentations d'experts, plusieurs autorités de contrôle ont présenté leur expérience en matière de plateformes d'innovation et de réglementation : **Elias Omondi**, de l'Insurance Regulatory Authority (IRA) du Kenya, **Fidelis Kagura**, analyste à l'Insurance and Pensions Commission (IPEC) du Zimbabwe, et **Denise Garcia**, directrice générale du développement et de la recherche de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) du Mexique.

Présentation de Denise Garçia

Denise Garcia, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) du Mexique, a présenté les résultats d'une étude visant à analyser les réponses de six autorités financières internationales : Royaume-Uni, Singapour, Australie, Abu Dhabi, Pays-Bas et Malaisie. Ces contrôleurs ont décidé de mettre en place des schémas réglementaires de type « bac à sable réglementaire », qui permettent d'adapter certaines exigences afin que les entreprises puissent tester et expérimenter leurs produits innovants dans un environnement sécurisé, dans le cadre de limites et de restrictions clairement définies de manière préalable, notamment des mesures de protection des consommateurs. L'étude, disponible sur le site web de l'autorité de surveillance du Mexique, peut être consultée [ici](#).

=====
Pour toute question sur l'étude ou son contenu, vous pouvez envoyer un message
à Mme Denise Garçia à l'adresse dgarcia@cnsf.gob.mx.
=====

Étude de cas : Kenya

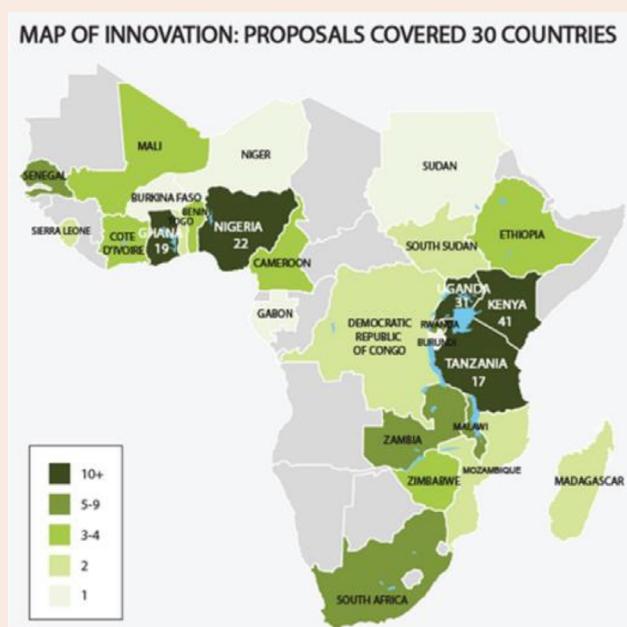
Le cas du Kenya a été présenté par Elias Omondi, de l'Insurance Regulatory Authority (IRA) du Kenya.

Le Kenya a modifié ses exigences réglementaires pour permettre l'innovation. L'IRA reconnaît donc l'importance de la clarté de la réglementation quand il s'agit d'innovation. L'IRA a encouragé l'innovation financière pour les raisons suivantes :

- L'innovation apporte des bénéfices économiques en diminuant le coût des opérations dans le but de fournir des produits financiers abordables et accessibles au public.
- L'innovation renforce la concurrence en permettant à différentes entreprises d'introduire des produits innovants sur le marché et en créant ainsi un espace de concurrence.
- L'innovation stimule l'inclusion financière et permet d'offrir des services financiers plus pratiques.

L'IRA a également travaillé à l'élaboration d'une réglementation équilibrée, c'est-à-dire d'un environnement qui encourage les fournisseurs à exploiter les technologies émergentes sans affaiblir le système financier, ni fragiliser la protection des consommateurs.

La carte de l'innovation en Afrique établie par le CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) révèle que le Kenya occupe une position de leader en matière d'innovation numérique pour l'inclusion financière sur le continent. Cette première place est principalement attribuée à la maturité de l'écosystème d'argent mobile au Kenya, qui joue un rôle très important de catalyseur d'innovations, celles-ci tirant parti des plateformes de paiement numérique.



Source: CGAP

Considérant la croissance des produits innovants au Kenya, l'IRA a classé les développements actuels du secteur financier en quatre catégories : la technologie comme outil de réduction des coûts, l'émergence de canaux de distribution alternatifs, l'augmentation des niveaux d'inclusion financière et la stabilité de l'environnement réglementaire.

Les entreprises Fintech au Kenya

En 2017, le Kenya comptait 38 sociétés Fintech. L'IRA a fourni un bref aperçu de quelques-unes des principales sociétés Fintech actuellement sur le marché :

- *InsureAfrika.com* : cette compagnie fournit gratuitement en ligne des offres d'assurance de différentes compagnies d'assurance opérant au Kenya. C'est la première plateforme en ligne de sélection et d'achat d'assurance au Kenya. Elle fournit des devis pour différents produits d'assurance comme l'assurance automobile, l'assurance santé et l'assurance voyage. Elle a également été agréée par l'IRA en tant qu'agent en ligne.
- *GrassRoots* : cette entreprise est une startup InsurTech qui cherche à promouvoir l'inclusion financière par la fourniture de services d'assurance innovants, numériques et abordables pour le marché de masse. La plateforme s'interface avec les paiements mobiles pour rendre la micro-assurance plus accessible à son marché cible, augmentant ainsi la pénétration de l'assurance dans la région. Actuellement, l'IRA élabore une réglementation de micro-assurance pour autoriser l'activité de ce type de startup.
- *M-TIBA* : M-TIBA est un « portefeuille santé » installé sur le téléphone portable des utilisateurs qui leur permet de mettre de côté des fonds pour les soins de santé. Ce produit a mis en lumière l'importance de l'innovation sociale et des partenariats dans la promotion de produits innovants sur le marché. Il est géré par trois institutions différentes et l'IRA s'est assurée qu'il fonctionnait selon des accords de niveau de service garantissant une pénétration facile sur le marché.

Pour continuer à encourager l'innovation, l'IRA a adopté les approches suivantes :

- **Accueillir le changement** : l'IRA a reconnu qu'il était essentiel pour elle, en tant qu'autorité de réglementation, d'accepter le changement de l'intérieur afin d'encourager et d'autoriser les différents acteurs du marché à introduire des produits innovants. Pour commencer, la direction de l'IRA a préparé son personnel à promouvoir l'innovation et à l'intégrer dans sa culture de la manière suivante :
 - en le familiarisant avec les nouvelles tendances et leurs implications, en faisant intervenir des agents de formation sur des sujets liés aux nouvelles tendances et à leur impact sur les consommateurs et les acteurs du secteur dans son ensemble ;
 - en identifiant les scénarios d'avenir potentiels par le biais d'exercices de brainstorming et le partage des réflexions à l'échelle de l'organisation, afin de faciliter la compréhension des implications futures d'un produit innovant sur les consommateurs.

- **Favoriser la coopération** : il s'agit d'abord d'offrir des conseils informels aux innovateurs, en leur fournissant un feed-back réglementaire pertinent, selon les principes suivants :
 - feed-back basé sur les domaines sur lesquels les innovateurs doivent travailler pour répondre aux critères d'éligibilité ;
 - collaboration pour moderniser les cadres réglementaires ;
 - examen et adoption de nouvelles normes réglementaires ;
 - passer de la mise en conformité stricte à une approche fondée sur des principes.

- **Développer un « bac à sable » réglementaire** : l'IRA encourage l'approche du bac à sable réglementaire de la manière suivante : :
 - L'IRA a conclu un protocole d'entente avec les autres autorités de réglementation du secteur financier du Kenya, afin de couvrir tout le spectre des entreprises. L'IRA travaille également à l'élaboration d'une approche interinstitutionnelle du « bac à sable », afin de faire converger tous les régulateurs.
 - L'IRA est également en train de développer un « espace sûr » dans lequel les entreprises peuvent tester des produits, services, modèles économiques et mécanismes de distribution innovants sans encourir immédiatement toutes les conséquences réglementaires standard de l'exercice de l'activité en question. Cette approche a permis d'introduire avec succès des produits d'assurance innovants comme l'assurance indicielle, qui ont été lancés sur la base d'un projet pilote.

- **Encourager les plateformes d'innovation** :
 - L'IRA encourage les entreprises à former des équipes d'innovation qui surveillent constamment les tendances et l'activité du marché, établissent et entretiennent des relations avec les principaux acteurs InsurTech, identifient les scénarios d'avenir potentiels et les nouvelles possibilités de partenariat.
 - En participant aux sessions de *Inclusive Insurance Innovation Lab* lors d'ateliers nationaux et d'échanges internationaux, l'IRA intègre une plateforme qui cherche à impliquer les acteurs clés du secteur de l'assurance inclusive. Pour plus d'informations sur le Lab, consultez le site web de l'A2ii [ici](#).

Il est très important de souligner que les développements technologiques récents tels que les *big data*, la *blockchain*, l'intelligence artificielle ou les robots-conseillers, sont potentiellement très disruptifs pour le secteur de l'assurance.

En résumé, la clarté de la réglementation est d'une importance cruciale pour les innovateurs. En effet, les réglementations peuvent avoir une incidence sur tout : comment l'argent peut être collecté, comment les conseils peuvent être donnés, comment les services doivent être fournis, etc. Si les innovateurs ne comprennent pas le contexte

réglementaire, il est quasiment impossible pour eux de mettre sur le marché des services ou des produits conformes. À cet égard, l'IRA dispose de normes réglementaires qui assurent un équilibre entre le développement du marché – conseiller les innovateurs et réduire les barrières à l'entrée des produits sur le marché – et la protection des consommateurs – s'assurer que les produits sont équitables, sûrs et faciles à comprendre.

=====
Pour toute question sur les approches de l'IRA, vous pouvez envoyer un message à M. Elias Omondi à l'adresse eomondi@ira.go.ke.
=====

Étude de cas : Zimbabwe

L'étude de cas du Zimbabwe a été présentée par **Fidelis Kagura** de la Commission des assurances et des pensions (IPEC) du Zimbabwe.

Un certain nombre de contraintes réglementaires limitent l'entrée sur le marché des produits innovants au Zimbabwe, notamment :

- la lenteur des processus bureaucratiques ;
- l'archaïsme de certaines lois (la loi actuelle sur les assurances est basée sur la Loi de 1988).

Outre ces contraintes préexistantes, le marché est toujours en avance sur le régulateur. Il est donc difficile pour les autorités de réglementation de réglementer les nouveaux produits.

Dans ce contexte, le tout premier produit de micro-assurance – Ecolife, un produit d'assurance funéraire fourni par un opérateur de réseau mobile – a échoué parce que le régulateur n'avait pas prévu les risques inhérents. En réponse, l'IPEC a apporté les changements suivants :

- **Un cadre de micro-assurance** a été élaboré pour s'affranchir de la loi obsolète de 1988. Cette mesure a été prise en vertu de l'article 6 de la Loi sur les assurances, qui permet l'émission de lignes directrices et de correctifs.
- **Les tierces parties ont été autorisées à introduire des produits sur le marché par l'intermédiaire de compagnies d'assurance.** Pour ce faire, l'IPEC s'assure du respect de certaines conditions préalables, notamment que les nouveaux produits se conforment aux règles de protection des consommateurs. Sur la base des termes et conditions fixés par l'IPEC, le cadre actuel permet à de nouveaux acteurs d'offrir des produits qui ciblent les populations auparavant ex-

clues, telles que les petites et moyennes entreprises, les petits agriculteurs, les vendeurs et autres personnes à faibles revenus.

- **Les assureurs conventionnels peuvent maintenant engager des agrégateurs** après avoir reçu l'autorisation de l'IPEC, alors que, jusqu'ici, seuls les agents pouvaient vendre des polices.

Éléments clés du cadre de micro-assurance :

- Tous les produits doivent être approuvés par l'IPEC conformément aux termes et conditions définis.
- Application proportionnée des règles de divulgation concernant la documentation de la police et simplification du formulaire de déclaration de sinistre
- Communication et paiement des primes autorisés par voie électronique
- Procédure simple de traitement des sinistres et règlement rapide
- Transition des assureurs conventionnels existants
- Enregistrement des agents et agrégateurs de micro-assurance

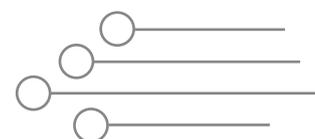
Même si la marge d'innovation au Zimbabwe est limitée par la loi de 1988, l'IPEC a constaté que les ajustements apportés par le cadre de micro-assurance avaient donné lieu à des améliorations.

- Le cadre a ouvert un espace pour l'enregistrement des prestataires de micro-assurance dédiés : l'IPEC a délivré des agréments temporaires à des fournisseurs de micro-assurance pour tester l'environnement.
- L'IPEC a adopté une approche par essai-erreur en autorisant des projets pilotes tels que *Ecofarmer* et *Pfundutso* (produits d'assurance climatique indicielle).
- L'IPEC a autorisé l'utilisation de formulaires de souscription innovants pour permettre la distribution de nouveaux produits.
- L'IPEC publie maintenant des circulaires pour compléter ses textes réglementaires. Ces circulaires sont plus faciles à mettre en œuvre.
- L'IPEC a adopté une culture de communication et d'écoute du marché.

=====

Pour toute question sur l'expérience de l'IPEC, vous pouvez envoyer un message à M. Fidelis Kagura à l'adresse fkagura@ipec.co.zw.
 Pour plus d'informations sur le cadre de micro-assurance du Zimbabwe, cliquez [ici](#).

=====



Questions des participants

- **Qu'est-ce qu'un « bac à sable » réglementaire et où puis-je trouver une description détaillée de cette approche ?** Le Cenfri a récemment publié un rapport intitulé « Regulating for Innovation » (www.cenfri.org). Le rapport donne plus de détails sur la définition du bac à sable et fait également référence à d'autres études sur le sujet.
- **Existe-t-il des exemples de la façon dont les autorités de réglementation peuvent réglementer les applications numériques utilisées pour vendre de l'assurance ou les plateformes d'assurance permettant de comparer les produits ?** Peut-être serait-il plus clair de reformuler la question comme ceci : comment les autorités de réglementation peuvent-elles assurer leur coordination de manière à réglementer efficacement des initiatives comme les applications numériques ? Pour permettre une coordination efficace au sein d'un marché, les autorités peuvent par exemple établir des protocoles d'accord et des conventions spécifiques qui permettent la coordination, la co-régulation et le contrôle des produits. Au Mexique et en Malaisie, les autorités de réglementation ont mis en œuvre une fonction transversale pour réglementer les initiatives innovantes dans l'ensemble du secteur financier.

Pour réglementer les services, il est important de prendre en compte la fonction et l'activité, et pas seulement le type d'entité qui fournit le service, qu'il s'agisse d'un courtier, d'un agent ou d'un service numérique, afin d'examiner quels services ces entités fournissent et comment ces services peuvent être réglementés.

- **Comment fonctionne la formation dans le contexte d'un bac à sable réglementaire ? Le contrôleur doit-il offrir une formation aux intervenants ?** D'après ce que l'on observe, le soutien à la formation peut prendre différentes formes. Cela dépend du mandat de l'autorité de réglementation. Si son mandat comprend l'identification des évolutions du marché et des innovations, elle peut jouer un rôle dans le soutien au développement des start-ups, des FinTech ou des petites entreprises engagées dans l'innovation. Au Royaume-Uni, il existe un fonds d'innovation qui fournit un soutien à la formation ; dans ce cadre, le régulateur aide parfois les agents de conformité à se familiariser avec les exigences réglementaires auxquelles les entreprises doivent se conformer pour opérer de manière efficace sur le marché.

Les régulateurs ne financent pas toujours les ateliers de formation, mais peuvent appuyer ou soutenir des ateliers. En Afrique du Sud, certains organismes de réglementation ont parrainé des ateliers à l'intention des acteurs du marché afin de comprendre les différents types d'innovation introduits sur le marché. Dans d'autres pays, le financement peut provenir d'un bailleur de fonds, mais la participation du régulateur est essentielle, car elle montre que cette formation est considérée comme importante.

- **L'expérimentation d'une nouvelle activité dans le cadre de l'« espace sûr » se fait-il auprès d'un panel de clients réels ou auprès d'un sous-ensemble limité du marché en termes géographiques, et avec des produits réels ou des produits dont les caractéristiques sont simplifiées ? Comment cet « espace sûr » se concrétise-t-il ?** Il est courant de mettre en œuvre la distribution de produits réels à des consommateurs réels sur le marché, tout en établissant des mesures de protection. Les prin-

Les principales mesures de protection sont généralement les suivantes : limitation du nombre de consommateurs afin de restreindre le risque, communication d'informations explicites sur le produit et sensibilisation des consommateurs au fait qu'ils acquièrent un nouveau produit innovant qui relève d'un bac à sable réglementaire. Enfin, l'expérimentation se fait dans le cadre d'une période bien définie pour limiter l'ampleur et la portée du risque – par exemple, au Royaume-Uni, elle est habituellement de 6 mois, au terme desquels le produit est examiné. On peut alors déterminer si le produit peut ou ne peut pas être offert dans le cadre de la réglementation existante ou s'il est nécessaire d'apporter des modifications à la réglementation.

Généralement, le secteur a toujours une longueur d'avance sur l'autorité de réglementation. Il est important pour le régulateur d'être prêt à accueillir toute innovation en gardant bien cela à l'esprit. Parfois, les assureurs abordent l'autorité de réglementation avec de nouvelles idées, et celle-ci n'a pas les compétences ou l'expertise techniques nécessaires pour superviser ou guider les assureurs.

- **Les bacs à sable comportent-ils des risques ?** L'un des risques courants dans les pays en développement, lorsqu'on adopte une approche par essai-erreur plutôt qu'une approche de bac à sable explicite, est que ce qui était conçu au départ comme une réglementation provisoire à court terme pour certains acteurs spécifiques du marché devient la réglementation de fait. Par exemple, dans le cas de l'argent mobile qui fonctionnait initialement dans une zone grise du point de vue légal, les banques centrales ont convenu de protocoles d'accord souvent temporaires et juridiquement non contraignants, mais qui sont devenus la réglementation de facto parce qu'il n'y avait pas de mesures de sécurité appropriées en place. Dans les pays où l'argent mobile a rencontré un grand succès, il était difficile de modifier cette réglementation étant donné l'adoption des services par des millions de consommateurs, qui représentaient un risque systémique massif.
- **Parfois, les contrôleurs décident délibérément de ne pas superviser certaines pratiques. Comment un contrôleur décide-t-il de ce qu'il faut qualifier d' « assurance informelle » ou de ce qui peut être considéré comme des « activités délibérément non supervisées » ?** Les activités dans la zone grise « non contrôlée » ne sont pas explicitement interdites par la législation, mais ne sont pas non plus explicitement autorisées. Le contrôleur peut donc sciemment décider de ne pas superviser ces activités, même s'il en a connaissance. En Afrique du Sud, par exemple, le contrôleur est conscient que les « associations funéraires » fournissent des services d'assurance, mais leur valeur sociale est considérée comme suffisamment importante pour qu'il s'abstienne d'intervenir.

Si l'autorité de contrôle considère que l'activité a une valeur importante et que les risques encourus ne sont pas significatifs, elle peut continuer à s'abstenir de contrôler. Cependant, il est plus courant pour le contrôleur de prendre le temps d'évaluer ces pratiques, en vue de rendre par la suite une décision plus formelle sur la question, qui implique souvent un certain niveau de réglementation ou de contrôle.

- **Lorsqu'une activité relève d'un bac à sable réglementaire, à qui incombe la responsabilité de répondre aux risques émergents ?** Il incombe à l'autorité de réglementation (habituellement une équipe spécifique en son sein) de travailler avec l'innovateur pour faire face aux risques émergents qui se manifestent dans le cadre d'un bac à sable réglementaire. Le régulateur atteint généralement cet objectif en imposant des limites sur le

nombre de clients et/ou la taille des transactions qu'une entreprise individuelle relevant d'un bac à sable peut opérer. Ces limites font partie des critères auxquels les entreprises innovantes doivent se conformer pour avoir le droit de participer au bac à sable. Néanmoins, l'objectif de la mise en place d'un bac à sable est de minimiser l'effet (étendue et ampleur) des risques qui découlent de l'innovation, même s'il ne peut pas les éliminer complètement.

- > **Comment le secteur peut-il approcher l'autorité de contrôle pour discuter des innovations possibles ?** Cela dépend de la culture et du mandat du contrôleur, et il n'y a pas d'approche unique en la matière. Il est important de voir quelle est la marge de manœuvre dont dispose le contrôleur pour traiter les innovations, puis s'il dispose des ressources nécessaires pour collaborer avec le secteur.
- > **Les chat-bots pourraient-ils remplacer les agents commerciaux en personne ?** Il est peu probable qu'ils remplaceraient complètement les agents réels, car le contact humain peut encore être important pour donner confiance aux clients. Cependant, il existe des cas où les chat-bots apprennent et adaptent leurs réponses en fonction de l'information fournie. Si, actuellement, ils ne sont pas assez sophistiqués pour remplacer les humains, les développements technologiques futurs pourraient donc changer la donne.
- > **Comment les assureurs et les entrepreneurs des pays en développement ont-ils utilisé les InsurTech (accélérateurs, plateformes d'innovation, etc.) pour promouvoir l'assurance inclusive sur leurs marchés ?** Les InsurTech sont de plus en plus utilisées dans les pays en développement, y compris pour soutenir la croissance de l'assurance inclusive. Le Cenfri a réalisé une étude des initiatives InsurTech en 2017 dans les pays en développement. Cette analyse a révélé que la plupart de ces initiatives se concentrent principalement sur la réduction des coûts de l'assurance. Toutefois, une majorité d'entre elles portent sur le développement de canaux de vente nouveaux et alternatifs, et certaines sont axées sur une meilleure compréhension du comportement des consommateurs et sur la conception de produits plus adaptés aux consommateurs à faibles revenus. D'après nos observations, les partenariats technologiques, c'est-à-dire les partenariats entre des opérateurs de réseaux mobiles et des assureurs, ont été fructueux pour le développement de l'assurance inclusive dans les pays en développement.
- > **Existe-t-il un groupe de travail ou une initiative multilatérale réunissant les régulateurs dans le but d'explorer et de faire avancer la question des InsurTech (accélérateurs, plateformes d'innovation, etc.) dans vos pays ?** Il n'existe pas de groupe de travail spécifique au Mexique qui réunisse les régulateurs sur la question des InsurTech. Cependant, dans la loi sur les institutions financières et technologiques (loi Fintech) récemment approuvée, il existe un groupe appelé « Groupe sur l'innovation financière » dont l'objectif est « l'échange d'opinions, d'idées et de connaissances entre les secteurs public et privé afin de mieux connaître les innovations en matière de technologie financière et de planifier leur développement ordonné et leur réglementation » (art. 93).

L'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA) travaille également sur le thème des InsurTech, et a publié en 2017 un rapport sur « Le développement des FinTech dans le secteur de l'assurance ».

Pour poser des questions à nos experts, vous pouvez
les contacter aux adresses suivantes

Nichola Beyers: Nichola@cenfri.org

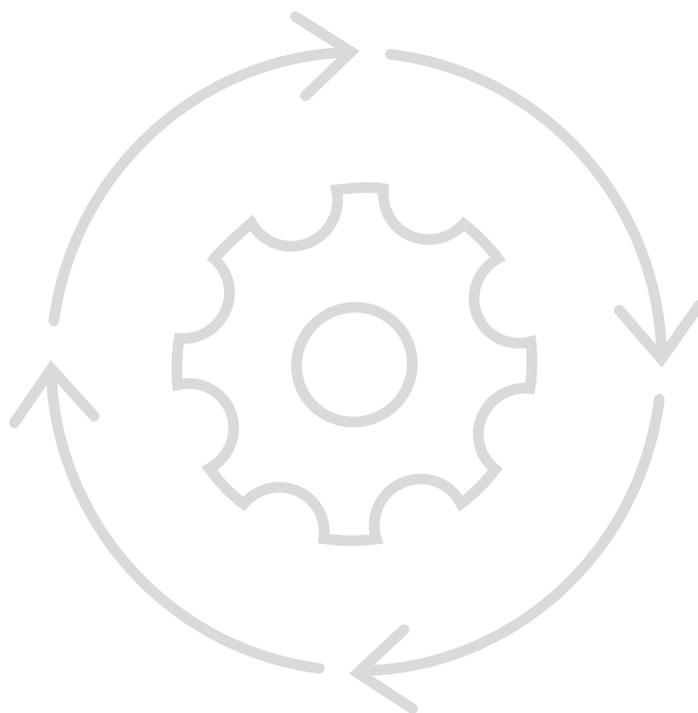
Jeremy Gray: jeremy@cenfri.org

Antonia Esser: antonia@cenfri.org

Denise García: dgarcia@cnsf.gob.mx

Elias Omondi: eomondi@ira.go.ke

Fidelis Kagura: fkagura@ipec.co.zw



L'Initiative est un partenariat entre :

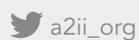


Hébergée par :



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, Allemagne

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.