

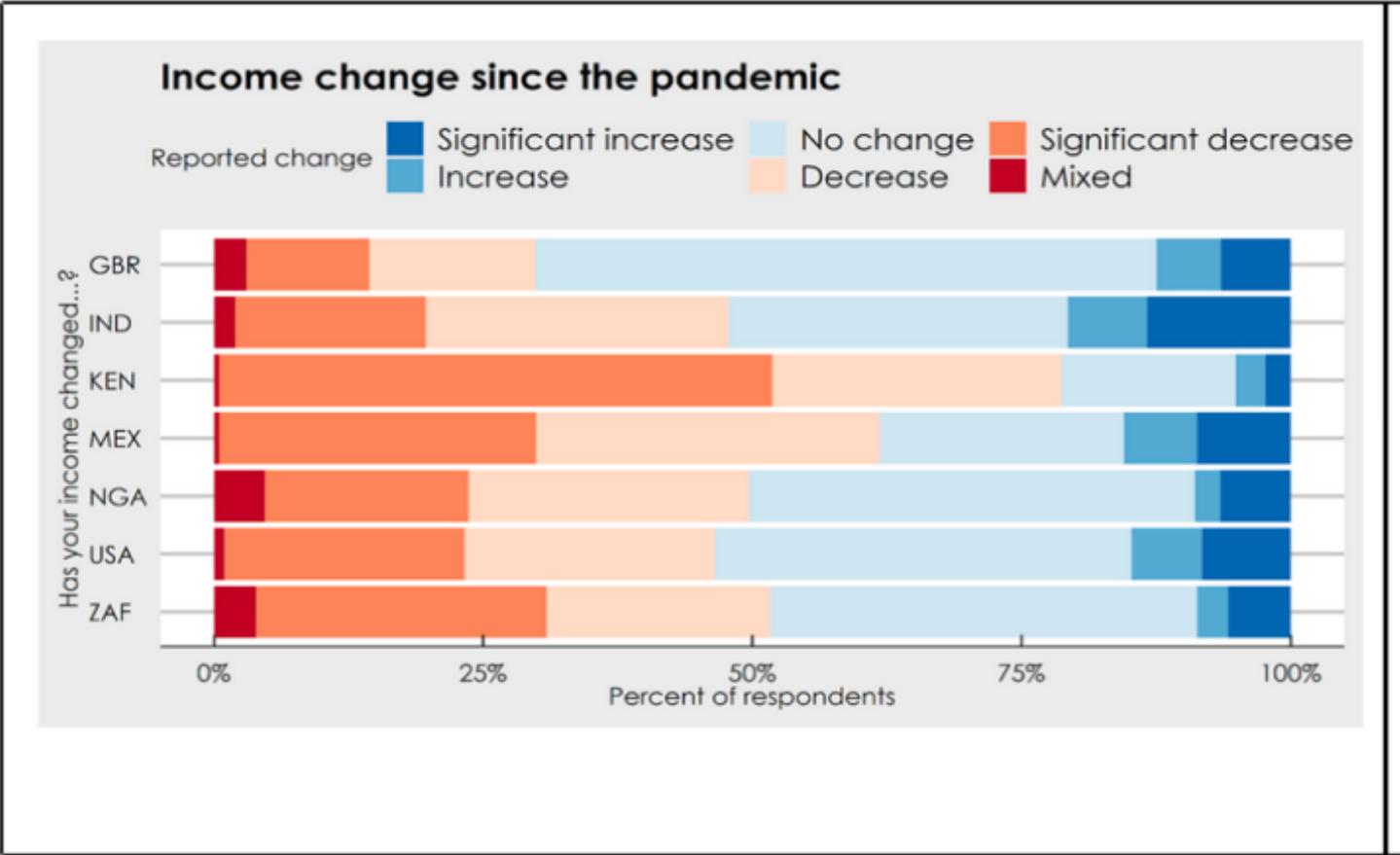
A2ii-AICA Série de Webinaires sur la pandémie de coronavirus (COVID-19) et les implications pour les contrôleurs des assurances

La Pandémie COVID-19

Les implications pour les consommateurs d'assurances inclusives

Andrea Camargo | Experte technique A2ii

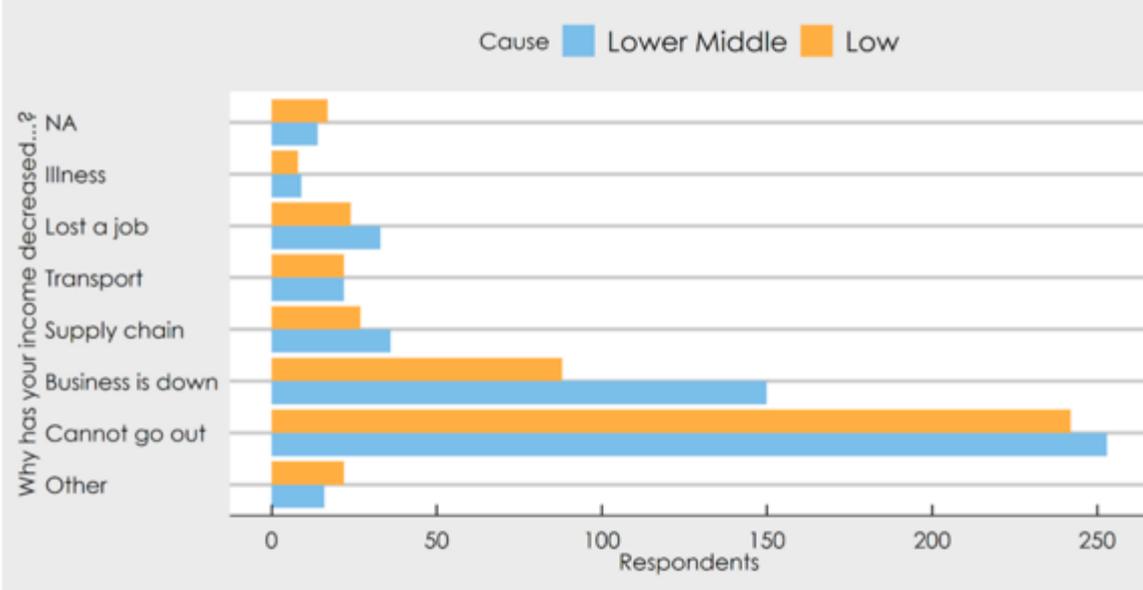
L'impact du COVID-19 sur les consommateurs (1)



BFA Global, Impact of COVID-19 on Financial Lives in Seven Countries (Wave 1 - Mar 25-26)

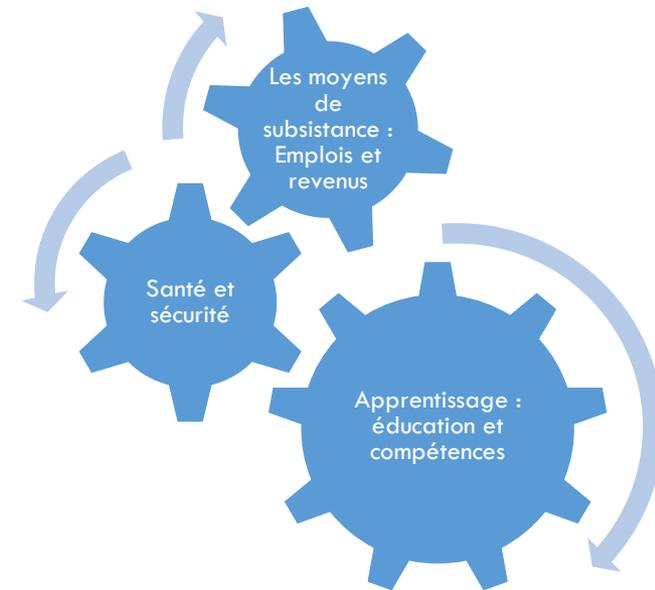
L'impact du COVID-19 sur les consommateurs (2)

Reasons for decreased income



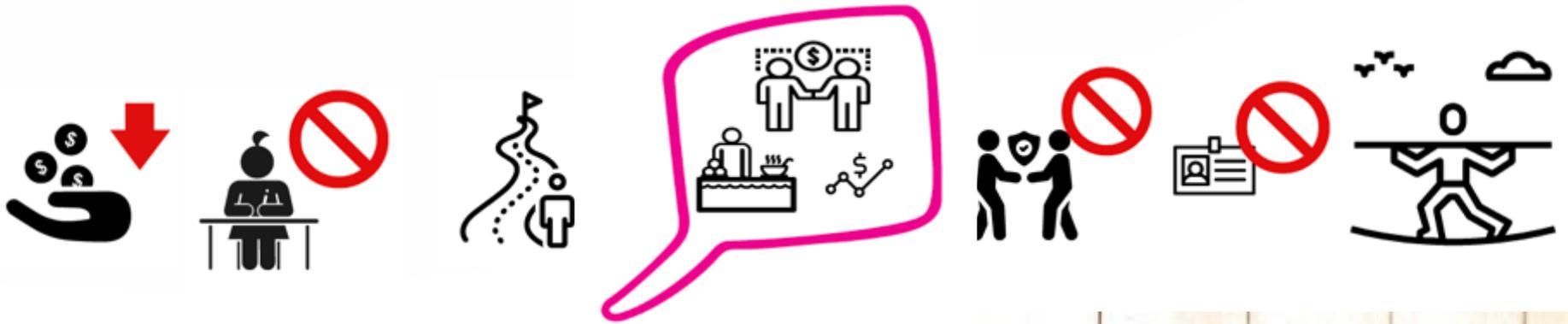
BFA Global, Impact of COVID-19 on Financial Lives in Seven Countries (Wave 1 - Mar 25-26)

L'impact à court, moyen et long terme

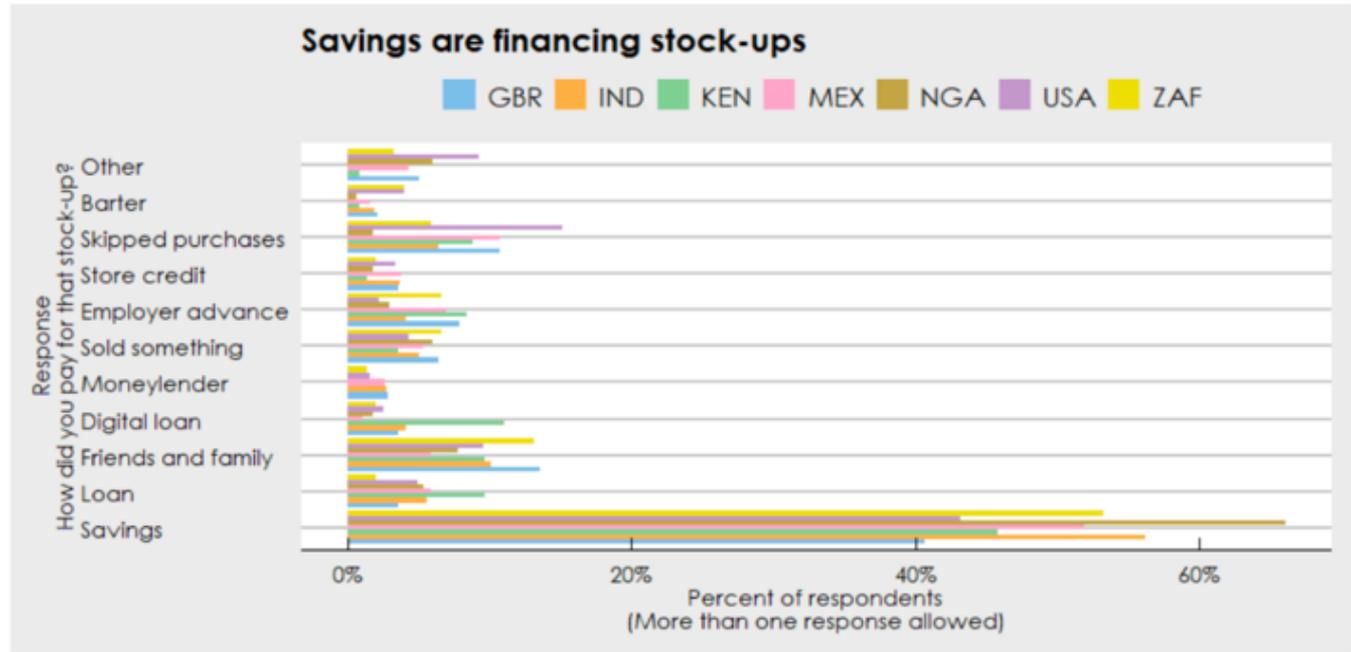


BFP et Harvard Kennedy School, Business et Covid-19 : Soutenir les plus vulnérables, 2020

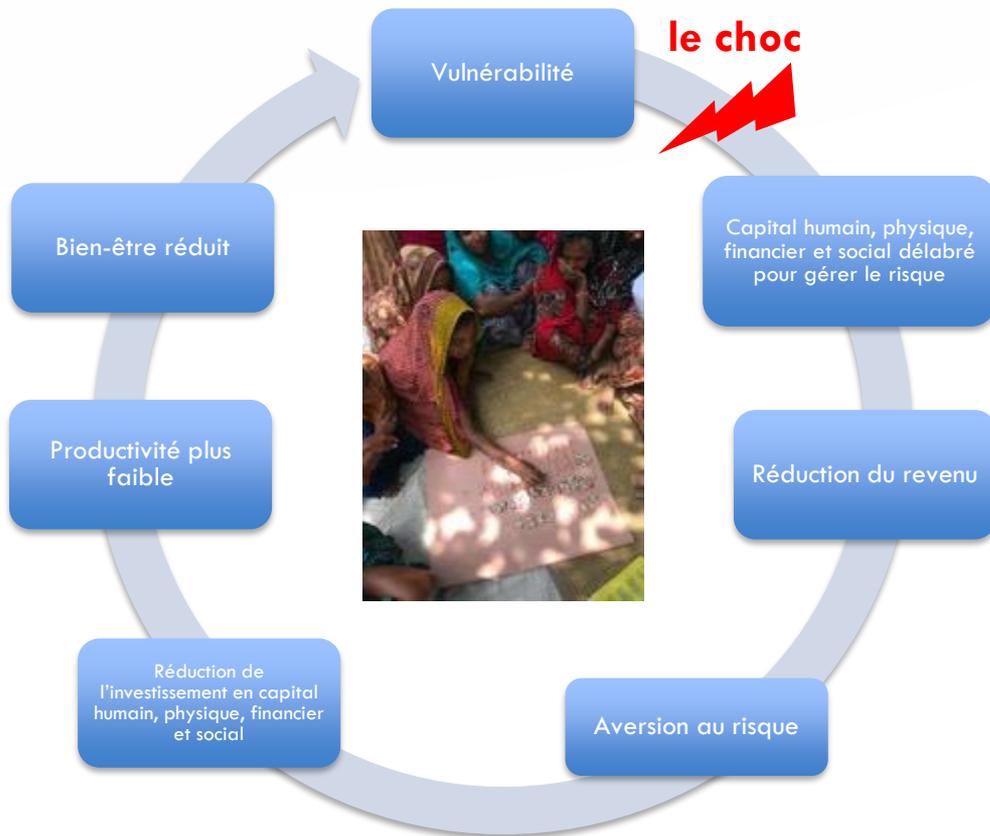
Le consommateur émergent de l'assurance inclusive



Comment gèrent-ils leur risque ?



Le COVID-19 aggrave le cercle vicieux de la pauvreté (1)



- Les personnes vulnérables ne sont pas testées, ni traitées **manquant un accès aux services de soins de santé abordables dû à une couverture d'assurance maladie faible/ inexistante et des infrastructures de santé médiocres.**
- **Un approvisionnement en eau, un assainissement et une hygiène limités** rendent la prévention de risques plus difficile.

Le COVID-19 aggrave le cercle vicieux de la pauvreté (2)

- **Le fait de ne pas travailler a un impact socio-économique pour les personnes occupant des emplois informels et précaires ainsi que pour les travailleurs indépendants.** Pour certains, le travail à domicile est impossible – en effet ceci est le cas pour 81 % de la main-d'œuvre indienne. Lorsque l'absence de travail ou le travail à domicile n'est pas possible, ces personnes sont obligés de travailler et cela augmente le risque d'exposition au COVID-19.
- **Les fermetures d'écoles entraînent l'interruption de l'activité économique** des parents; l'éducation des enfants et le revenu des parents sont menacés car **l'éducation à distance n'est pas une option.**
- La sécurité alimentaire est en danger lors que les prix des denrées alimentaires augmente.
- **L'absence de filets de sécurité et les contraintes budgétaires** limitent les probabilités de l'état pour les aider à faire face aux chocs économiques.

L'assurance pour les plus vulnérables pendant la pandémie du COVID-19

- Pour ceux qui sont assurés, ce moment est essentiel **pour instaurer la confiance et sensibiliser à la nécessité d'adopter des approches globales de gestion des risques**. Il est important que les contrôleurs abordent des questions telles que
 - La discontinuité des activités des assureurs et la instabilité financière du secteur de l'assurance
 - Le manque de compréhension en matière d'assurance et de couverture des polices
 - La vulnérabilité des consommateurs à la fraude et aux escroqueries à l'assurance
 - Les demandes d'indemnisation rejetées régulièrement par les assureurs sur la base d'exemptions
 - La lutte des consommateurs pour maintenir les primes mensuelles
 - L'utilisation accrue de la numérisation
 - L'offre limitée de produits offrant des couvertures de valeur pour les pertes directes et indirectes causées par le COVID-19
- Pour ceux qui ne sont pas assurés, **c'est l'occasion de leur montrer que l'assurance vaut la peine !**

Les implications pour les contrôleurs (1)

1. Les réponses à la pandémie du Covid-19 mises en places par les gouvernements, les contrôleurs et le secteur des assurances ont **été rapides, variées et contrastées** ! Il n'existe pas de solution unique, mais il y a des points communs :
- Une collaboration rapprochée avec le secteur des assurances, les autorités de surveillance et les autres parties prenantes.
 - Les réponses se sont concentrées sur la résilience opérationnelle - ce qui a des ramifications importantes pour les consommateurs.
 - Une approche souple et innovante a été adoptée tant par le secteur des assurances que par les autorités de surveillance.
 - L'accent a été mis sur les approches de gestion intégrée des risques.



Les implications pour les contrôleurs (2)

2. C'est un moment important pour **instaurer la confiance dans l'assurance et sensibiliser à la gestion des risques en garantissant une expérience positive aux consommateurs et la visibilité du secteur de l'assurance pendant cette crise.**
Exemples:

- La Malaisie : Report du paiement des primes d'assurance vie et des cotisations aux takaful familiaux, extension des flexibilités pour rétablir ou préserver l'assurance vie et la protection des takaful familiaux, flexibilité pour répondre aux primes d'assurance générale (c'est-à-dire restructuration des certificats de police pour réduire les primes) et accélérer le traitement des demandes de remboursement.
- Pérou : L'autorité de surveillance a coordonné avec les compagnies d'assurance les moyens de faciliter le paiement des primes d'assurance, la clarté des couvertures et un solide soutien à distance aux consommateurs
- Costa Rica : Conjointement avec les assureurs, alignement des protocoles de communication des couvertures aux consommateurs, renforcement de la communication à distance avec les consommateurs
- ROYAUME-UNI : A émis des attentes aux assureurs en matière de continuité des activités, de soins aux consommateurs et de communication, a également émis un soutien aux consommateurs afin de les sensibiliser aux produits et de les avertir des escroqueries à l'assurance
- Kenya : En collaboration avec les assureurs, il a été convenu que les assureurs couvriront les coûts liés aux coronavirus des assurés de l'assurance maladie



Les implications pour les contrôleurs (3)

3. Il est toutefois essentiel de garder à l'esprit que la stabilité du secteur de l'assurance est au cœur du problème et d'éviter de créer de fausses attentes quant à ce qu'est l'assurance et à quoi elle sert :

- Cartographier fréquemment l'exposition du marché de l'assurance
- Veiller à ce que les mesures adoptées pour répondre à la crise n'entravent pas la stabilité



Les implications pour les contrôleurs (4)

4. Dans le contexte actuel, la digitalisation est un outil important qui permet la commercialisation des produits, le service à la clientèle, la continuité des activités pour les contrôleurs et les assureurs. Par contre, cela s'accompagne de risques accrus tels que les cyber-risques, les risques liés à la protection des données, etc.

5. En période d'urgence, les innovations fleurissent et l'urgence pourrait pousser à les introduire sans phase de test. Il faut donc procéder à une évaluation rapide mais proportionnelle pour s'assurer que les innovations sont responsables et apportent une valeur ajoutée – sandboxes semblent appropriées.

foodpanda Partners with Insurtech Startup PolicyStreet to Provide Protection for Riders

March 31, 2020

Amid the outbreak of COVID-19 in Malaysia, foodpanda has partnered with insurtech PolicyStreet to provide additional coverage for to provide riders with additional financial support totalling to approximately RM200,000.

Ghana made history and became the first country in Africa to introduce Universal QR Code payments as part of response to Covid-19 pandemic to minimize the use of cash.



News > Coronavirus watch 25 Mar 2020

India: New group-health insurance cover for COVID-19

METLIFE FOUNDATION COMMITS \$25 MILLION TO GLOBAL COVID-19 RESPONSE



The implications for supervisors (5)

6. Actuellement, les interventions se concentrent sur la gestion et la réponse à la crise, mais à l'avenir, l'attention devrait se porter sur la reprise et **le renforcement de la résilience !**

La gestion des risques et l'accès à l'assurance sont désormais des sujets prédominants. C'est un moment qui devrait conduire à des changements structurels pour mieux gérer les risques covariants grâce à des approches innovantes, intégrées et à plusieurs niveaux.



Risk managers will support creation of state-backed pandemic pools to plug coverage gap

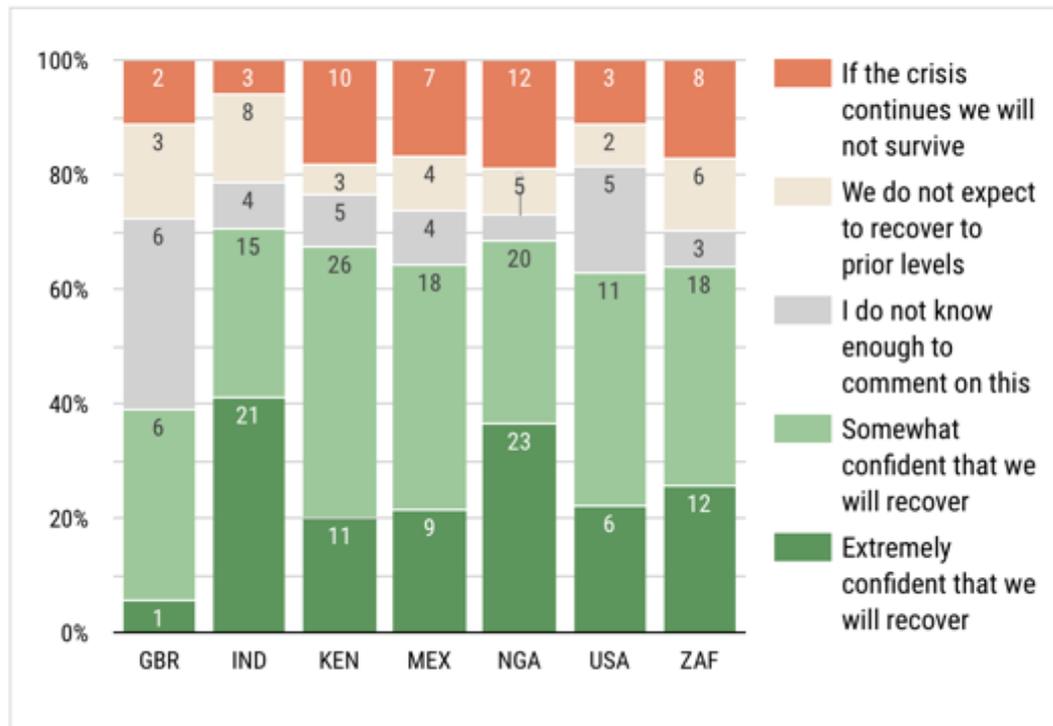
By Adrian Ladbury on April 1, 2020

Les points à évaluer



Au travail!

How confident are you that your business or firm will recover from the adverse effects of the Coronavirus epidemic?



Pratiques observées et actions de contrôle (1)

Des exemples de mesures de contrôle que nous voyons jusqu'à présent :

Le Royaume-Uni (FCA) :

- [Soutien pour le secteur de l'assurance](#)
- [Soutien aux consommateurs](#)
- [Lettre conjointe avec le gouvernement](#)

L'Union Européenne :

- [EIOPA](#) a diffusé une déclaration soulignant que les compagnies d'assurance devraient être prêtes à mettre en œuvre la continuité des activités

L'intervention directe et collaboration des contrôleurs avec le secteur des assurances:

Le Kenya (IRA) :

- A publié une déclaration assurant aux assurés dont le test COVID-19 est positif, qu'ils auront toujours accès à une couverture médicale.

Pratiques observées et actions de contrôle (2)

L'Inde (IRDAI) :

- A demandé aux assurances de maintenir la continuité des opérations commerciales par des modes alternatifs, y compris les contacts téléphoniques et numériques
- Les assureurs sollicités affichent sur leur site web des informations sur le fonctionnement de leurs bureaux et les dispositions alternatives prises pour le paiement des primes, le renouvellement, le règlement des sinistres et l'introduction d'autres demandes de service
- Assurance-vie : introduction d'un délai de grâce pour le paiement des primes de renouvellement
- Assurance maladie : Les assureurs peuvent tolérer un retard de renouvellement jusqu'à 30 jours sans considérer cette tolérance comme une rupture de contrat.
- Les assureurs sollicités contactent les assurés bien à l'avance afin de ne pas interrompre la couverture.
- Déclarations réglementaires - les entreprises ont reçu un délai supplémentaire pour les rapports de conformité

Pratiques observées et actions de contrôle (3)

Le Maroc (ACAPS en collaboration avec la FMSAR) :

- La FMSAR en collaboration avec l'ACAPS ont émis une mesure de renouvellement : En matière d'assurance automobile, les assurés pourront renouveler leurs contrats jusqu'à la fin du mois d'avril. Cette mesure s'applique aux contrats renouvelables par tacite reconduction et aux contrats à durée déterminée. Si l'état d'urgence sanitaire persiste au-delà de la fin avril, la FMSAR, en concertation avec l'ACAPS, réévaluera la situation.
- En ce qui concerne l'assurance maladie, la FMSAR a confirmé que les contrats d'assurance couvrent les actes médicaux et pharmaceutiques liés au COVID-19.
- En ce qui concerne l'indemnisation des travailleurs, les contrats seront étendus pour couvrir le télétravail dès qu'il sera autorisé par l'employeur, à l'exclusion des accidents domestiques.
- L'ACAPS a également consacré 15 millions Dirhams à un fonds spécial destiné à faire face à la propagation de la pandémie de coronavirus.

La réponse du secteur de l'assurance

- Collaborer étroitement avec les autorités de régulation et les gouvernements
- Souligner l'importance des approches de gestion intégrée des risques
- Faire preuve de dynamisme et d'innovation :

1) Mettre en place des plateformes d'information

SCOR a mis en place une plateforme d'information sur l'assurance en Chine pour l'aider dans sa lutte contre le COVID-19. Cette plateforme était destinée à aider les personnes en première ligne dans la lutte contre la pandémie de coronavirus, à se tenir informées de leurs droits et à accéder aux couvertures d'assurance

2) Mesures et produits innovants alternatifs

ICICI Lombard en Inde a lancé ce qu'elle dit être la couverture COVID-19 la moins chère du marché. La "couverture de protection COVID-19" offre une couverture aux personnes âgées de 18 à 75 ans pour un montant assuré de 330 \$, moyennant une prime de 2 \$

En Inde, une plateforme de prestations de santé (www.plumhq.com) a mis en place une assurance maladie de groupe contre la pandémie COVID-19 pour les employés d'entreprises et leurs familles

L'assureur vie privé EFU Life au Pakistan a lancé la première couverture COVID-19 sur le marché

Merci

Andrea Camargo
andrea.camargo@a2ii.org

Follow us on Twitter @a2ii_org, Youtube and LinkedIn

Implementation Partner:



Supported by:



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands

Hosted by:

