C I M A

CONFERENCE INTERAFRICAINE
DES MARCHES D'ASSURANCES

CONSEIL DES MINISTRES

REGLEMENT N° 01 /CIMA/PCMA/CE/SG/2024
PORTANT SUR LA DISTRIBUTION ET LA GESTION DU CONTRAT D'ASSURANCE PAR VOIE NUMERIQUE/ELECTRONIQUE

LE CONSEIL DES MINISTRES

Vu le Traité instituant une organisation intégrée de l'industrie des assurances dans les États Africains notamment en ses articles 6, 39, 40, 41 et 42,

Vu le communiqué final du Conseil des Ministres du 16 janvier 2024,

Vu le compte rendu des travaux du Comité des experts de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) des 27 novembre au 08 décembre 2023,

Après avis du Comité des experts,

DECIDE :

TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article premier : Définitions

Les définitions et dispositions du code des assurances prévalent pour les termes non définis par le présent règlement.

Aux fins du présent règlement, on entend par :

1. Autorités de supervision : la Commission, le Secrétariat Général de la CIMA, les Directions Nationales des Assurances
2. Autres Autorités de supervision : les Banques Centrales, la Commission Bancaire, les Autorités de Régulation des Télécommunications, les Autorités en charge de la protection des données à caractère personnel
3. Banque Centrale : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) et/ou Banque des Etats de l'Afrique Centrale (BEAC)
4. CIMA ou la Conférence : La Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
5. Commission : Commission Régionale de Contrôle des Assurances
6. Commission Bancaire : Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine (CB-UMOA) et/ou Commission Bancaire de l'Afrique Centrale (COBAC)
7. Contrat d'assurance par voie numérique/électronique : contrat d'assurance distribué et géré entièrement ou partiellement par voie numérique/électronique et notamment par téléphonie mobile et internet
8. Dispositions prudentielles : l'ensemble des règles définies dans le cadre de la surveillance prudentielle des entreprises d'assurances

B.P. 2750 - LIBREVILLE REPUBLIQUE GABONAISE TEL. : (241) 44 37 79 - FAX : (241) 73 42 88
E-mail : cima@cima-afrique.org - Site web : www.cima-afrique.org

9. Données à caractère personnel : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments, propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique
10. Droit de rétractation : droit permettant aux consommateurs de changer d'avis et de renoncer à l'achat d'un produit ou d'un service dans un laps de temps limité
11. Entreprise d'assurance : entreprise d'assurance et de microassurance
12. Interopérabilité : la capacité que possède un système de gestion et de distribution de contrats d'assurance par voie numérique/électronique, dont les interfaces sont intégralement connues, à fonctionner avec d'autres systèmes existants ou futurs et à partager des informations et ce, sans restriction d'accès
13. Intermédiaires : intermédiaires au sens des livres V et VII du code des assurances et prestataires de services techniques (PST)
14. Loi relative à la protection des données à caractère personnel : loi régissant la protection des données à caractère personnel dans chaque Etat membre de la CIMA
15. Loi relative aux transactions électroniques : loi régissant les transactions électroniques dans chaque Etat membre de la CIMA
16. Prestataire de service technique (PST) : fournisseur de services techniques à un partenaire de distribution, un assureur ou toute autre partie de la chaîne de valeur de l'assurance. Ces services peuvent inclure des services actuariels, de données, de distribution et de gestion des clients, de technologie numérique/électronique, de développement national et international ou des connaissances spécifiques à un pays ou à un marché sur la manière d'atteindre un type de consommateur.

Article 2 : Objet

Le présent règlement a pour objet de régir les conditions et modalités d'exercice des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique dans les Etats membres de la CIMA. En outre, il précise le dispositif de contrôle et de supervision de ces activités des entreprises d'assurance.

Article 3 : Champ d'application

Le présent règlement s'applique aux entreprises d'assurance et à leurs intermédiaires exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique dans les Etats membres de la CIMA. Il régit tous les usages de contrats d'assurance par voie numérique/électronique quel qu'en soit le support.

Article 4 : Accords de partenariat

Les entreprises d'assurance exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique peuvent conclure des accords de partenariat avec un ou plusieurs prestataires de services techniques. Ces accords ne peuvent contenir de clause d'exclusivité. L'activité de ces partenaires doit se limiter au traitement technique des contrats d'assurance par voie numérique/électronique, à la distribution et à la gestion des clients, sous la responsabilité de l'entreprise d'assurance.

Les actions de communication du prestataire de service technique ou toute autre action à l'endroit du public doivent indiquer l'entreprise d'assurance, y compris lorsque celui-ci agit dans le cadre de partenariats avec plusieurs entreprises d'assurance.

Les accords de partenariat doivent se prononcer le cas échéant, clairement sur les droits de propriété relatifs aux données et informations résultant des opérations d'assurance par voie numérique/électronique. Aucune disposition ne peut interdire ou limiter l'accès de l'entreprise d'assurance à des données et informations résultant des opérations d'assurance par voie numérique/électronique et qui soit de nature à impacter la capacité de l'entreprise d'assurance à respecter ses engagements envers les assurés et bénéficiaires de contrats.

Les accords de partenariat doivent se prononcer également le cas échéant, clairement sur les mesures à prendre en cas de cessation d'activité ou de défaillance d'une des parties et en cas de litige entre les parties pour limiter l'impact de ces situations sur la capacité de l'entreprise d'assurance à respecter ses engagements envers les assurés et bénéficiaires de contrats.

Article 5 : Exigences ou spécifications techniques

Toute solution de distribution et de gestion de contrats d'assurances par voie numérique/électronique doit satisfaire aux spécifications ou exigences visant à :

- assurer une haute disponibilité de la plate-forme ;
- préserver l'intégrité des messages ;
- maintenir la confidentialité des informations ;
- garantir l'authenticité des transactions ;
- assurer la non-répudiation des transactions.

L'entreprise d'assurance doit notamment :

- mettre en place un dispositif éprouvé de continuité de ses opérations ;
- mettre en œuvre une stratégie de gestion des risques définissant la politique, les pratiques et procédures associées aux risques inhérents au système ;
- s'assurer que les dispositions techniques et opérationnelles ont été prises pour faciliter l'interopérabilité avec d'autres systèmes ;
- prouver l'existence d'une piste d'audit permettant d'assurer une traçabilité des opérations depuis l'origine jusqu'à son dénouement.

L'entreprise d'assurance assure la traçabilité des opérations sur toute la durée du contrat et sur une période additionnelle de dix ans, à compter de la fin du contrat. Le respect de ces exigences doit être attesté par des audits périodiques.

Lorsqu'elle externalise son dispositif technique, l'entreprise d'assurance est tenue de s'assurer que le prestataire de service technique répond aux exigences susmentionnées. A cette fin, elle doit disposer de moyens de contrôle de l'activité de ce prestataire.

Un exemplaire de la convention conclue avec le prestataire de service technique doit être transmis aux Autorités de supervision.

L'externalisation du dispositif technique ne doit altérer ni la qualité, ni le périmètre des contrôles. L'entreprise d'assurance demeure responsable de la conformité du dispositif technique externalisé aux exigences énoncées.

TITRE II : MODALITES ET CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX ACTIVITES DE DISTRIBUTION ET GESTION DE CONTRATS D'ASSURANCE PAR VOIE NUMERIQUE

Article 6 : Identification des clients

Les entreprises d'assurances et les intermédiaires exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique sont tenues d'identifier leurs clients en tenant compte du risque accru résultant de la dématérialisation des opérations.

Article 7 : Protection des données à caractère personnel et transactions électroniques

Les entreprises d'assurance et les intermédiaires exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique traitent et protègent les données et les transactions, conformément à la :

- loi régissant la protection des données à caractère personnel dans l'Etat membre de la CIMA dans lequel elles exercent leurs activités ;
- loi régissant les transactions électroniques dans l'Etat membre de la CIMA dans lequel elles exercent leurs activités.

Article 8 : Souscription d'un contrat d'assurance par voie numérique/électronique

La souscription d'un contrat d'assurance par voie numérique/électronique est subordonnée à la signature par l'entreprise d'assurance et l'assuré d'un contrat conforme aux dispositions de l'article 8 du code des assurances mentionnant additionnellement :

- les conditions spécifiques d'utilisation des services liés au contrat d'assurance par voie numérique/électronique ;
- la description des usages possibles du contrat d'assurance numérique/électronique;
- les plafonds appliqués aux opérations autorisées ;
- les obligations et responsabilités respectives du bénéficiaire et de l'entreprise d'assurance;
- les risques et les mesures de prudence inhérents à l'utilisation de contrats d'assurance numérique/électronique ;
- les modalités, les procédures et le délai d'opposition en cas de vol, de perte, de falsification ou de demande d'annulation du contrat d'assurance numérique/électronique ;
- les conditions et modalités de contestation des opérations effectuées ;

- le droit à renonciation notamment prévu par la loi régissant les transactions électroniques.

Le contrat d'assurance conclu avec chaque assuré doit notamment énoncer que l'entreprise d'assurance est responsable, vis-à-vis de l'assuré, du bon dénouement des opérations réalisées par l'intermédiaire.

Article 9 : Interdiction de distribution et de gestion de contrats d'assurances par voie numérique/électronique à crédit et moyens de paiements de la prime

Les dispositions de l'article 13 du code des assurances sont applicables aux opérations de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique. Les entreprises d'assurances ne sont pas autorisées à consentir, sous quelle que forme que ce soit, des services de crédit à leur clientèle.

Le paiement de la prime d'un contrat d'assurance par voie numérique/électronique s'effectue à partir de moyens de paiement définies et autorisés par la Banque Centrale. Plusieurs options de moyens de paiement notamment non numériques/électroniques doivent être offertes le cas échéant au souscripteur pour le paiement de sa prime.

Article 10 : Obligation de respect de la réglementation relative à l'assurance directe à l'étranger et à la domiciliation des risques

Les activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique doivent s'effectuer conformément aux dispositions de l'article 308 du code des assurances.

Le dispositif de contrôle interne doit tenir compte du fait que la dématérialisation des opérations engendre un risque accru de non domiciliation des risques. Les risques situés dans un Etat membre donné ne peuvent faire l'objet de couverture en assurance que par des sociétés d'assurance régulièrement agréées pour pratiquer des opérations d'assurance dans cet Etat.

Le non-respect de ces dispositions est passible des sanctions prévues à l'article 16 du présent règlement, sans préjudice des autres sanctions prévues par le code des assurances.

Article 11 : Garanties spécifiques accordées aux assurés et bénéficiaires de contrats

L'entreprise d'assurance est tenue de mettre à la disposition de sa clientèle, de façon accessible, les conditions tarifaires applicables à ses opérations.

L'entreprise d'assurance est également tenue de mettre en place un dispositif d'écoute, de réception et de traitement des demandes et des réclamations des assurés et bénéficiaires de contrats.

Ce dispositif de réclamations doit :

- être accessible par divers canaux à tout moment ;
- engager l'entreprise d'assurance sur un délai de traitement des réclamations ;
- assurer la traçabilité des réclamations reçues et traitées.

Toutes les transactions effectuées par le client doivent donner lieu à la production d'un reçu numérique/électronique précisant notamment :

- le numéro de référence de la transaction ;
- la nature du service ;
- l'identité de l'intermédiaire, le cas échéant ;
- l'heure, le montant et les frais éventuels de la transaction.

Article 12 : Responsabilités des entreprises d'assurances exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique à l'égard des intermédiaires

Les entreprises d'assurances exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique veillent à ce que les intermédiaires apportent au public, par tout moyen approprié, notamment par voie d'affichage de manière visible et lisible, les informations relatives à la raison sociale, au logo, au nom commercial ainsi qu'à l'adresse de l'entreprise d'assurance émettrice de contrat d'assurance numérique/électronique.

Les entreprises d'assurances exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique veillent à ce que les intermédiaires, appliquent les prescriptions en matière de sécurité et de vigilance, définies dans le cadre de leur relation commerciale, y compris les mesures relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Nonobstant toute clause contraire, les entreprises d'assurances exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique demeurent responsables, à l'égard de leurs clients et des tiers, des opérations réalisées par leurs distributeurs, dans le cadre de la fourniture de services pour lesquels ils ont été mandatés. A ce titre, elles sont responsables de l'intégrité, de la fiabilité, de la sécurité, de la confidentialité et de la traçabilité des transactions réalisées par chacun de leurs intermédiaires.

TITRE III : CONTROLE DES ACTIVITES DE DISTRIBUTION ET GESTION DE CONTRATS D'ASSURANCE PAR VOIE NUMERIQUE

Article 13 : Information des autorités de contrôle sur les activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique

Les entreprises d'assurance exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique établissent et communiquent aux Autorités de supervision à titre d'information, un dossier comprenant au moins les documents suivants :

DOCUMENTS ET INFORMATIONS D'ORDRE FINANCIER

- une présentation détaillée de l'activité de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique ;

- les projections financières établies sur au moins trois ans, de l'activité de distribution et gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique .

ARCHITECTURE TECHNIQUE

- une présentation de l'architecture des systèmes d'information et techniques ainsi que de leur fonctionnement permettant de vérifier le respect de toutes les normes de sécurité ;
- une copie des contrats et protocoles conclus avec les prestataires de services techniques dans le cadre de l'activité de distribution et de gestion de contrats d'assurance numérique/électronique ;
- une copie des contrats et protocoles conclus avec les prestataires de services techniques et les réseaux de distribution ;
- les attestations de certification de la plate-forme, le cas échéant ; la politique de sécurisation des systèmes d'information et les procédures y associées ;
- le dispositif de continuité des opérations.

Article 14 : Communication d'informations aux Autorités de supervision

Les Autorités de supervision s'assurent que les entreprises d'assurance numérique/électronique respectent les dispositions du présent règlement. A cet effet, les entreprises d'assurances doivent communiquer, à toute réquisition des Autorités de supervision, dans les délais prescrits, tous documents, états statistiques, rapports et tous autres renseignements, jugés utiles pour l'examen de leurs activités.

Les entreprises d'assurances communiquent trimestriellement, aux Autorités de supervision, les données relatives à l'encours des contrats d'assurance numérique/électronique, conformément à un canevas défini par règlement d'application du Secrétariat Général de la CIMA après avis de la Commission Régionale de Contrôle des Assurances.

Les entreprises d'assurances communiquent trimestriellement, aux Autorités de supervision, un rapport sur leurs activités, conformément à un canevas défini par règlement d'application du Secrétariat Général de la CIMA après avis de la Commission Régionale de Contrôle des Assurances.

Les entreprises d'assurances qui ne satisfont pas, dans les délais prescrits, aux obligations découlant des dispositions visées aux alinéas ci-dessus, encourent les sanctions prévues à l'article 16 du présent règlement.

Article 15 : Contrôle et supervision des entreprises d'assurance exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique

Les Autorités de supervision peuvent, dans leurs missions, étendre leurs investigations sur place aux intermédiaires et autres prestataires techniques ou partenaires liés à l'activité de distribution et gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique.

Elles peuvent, dans l'exercice de leur mission de contrôle se faire assister par d'autres Autorités de supervision, recourir à toute expertise et se faire communiquer toute information, sans que les entreprises, intermédiaires et prestataires concernés ne puissent s'y opposer.

Article 16 : Mesures administratives, sanctions, interdiction d'exercer des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique

L'interdiction d'exercer des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique est prononcée par la Commission à la suite du constat de violations graves et/ou répétées des dispositions du présent règlement.

La Commission peut décider que, l'interdiction s'étende aux sociétés d'assurance apparentées, compte tenu de leurs liens organisationnels, techniques, financiers et juridiques particuliers et des conséquences qui peuvent en découler.

TITRE III : DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

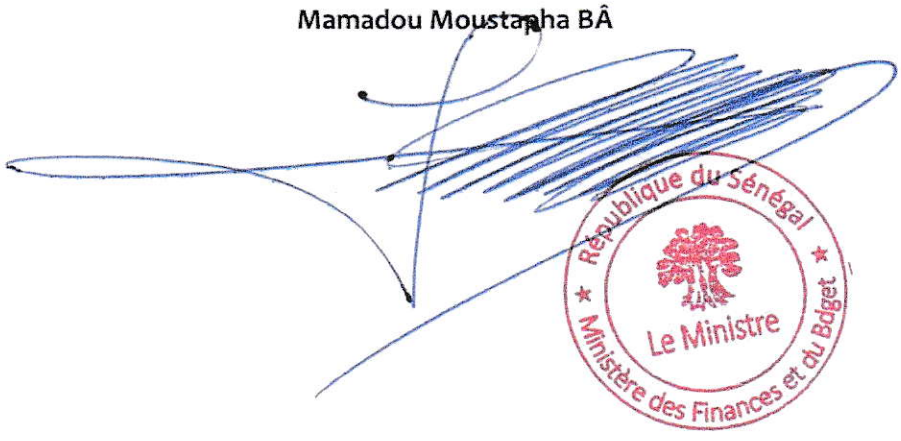
Article 17 : Dispositions transitoires

Les entreprises d'assurances exerçant des activités de distribution et de gestion de contrats d'assurance par voie numérique/électronique et en activité à la date d'entrée en vigueur du présent règlement, disposent d'un délai de douze mois pour se conformer à ses dispositions.

A cet effet, elles doivent présenter aux Autorités de supervision, toutes les informations pertinentes et notamment celles prévues à l'article 14 du présent règlement.

Article 18 : Entrée en vigueur

Le présent règlement sera publié au journal officiel de la CIMA et entre en vigueur le premier jour du mois suivant la date de sa publication conformément à l'article 42 du Traité CIMA.

Fait à Dakar le 16 janvier 2024
Pour le Conseil des Ministres
Le Président

Mamadou Moustapha BÂ