

Short Term and Long Term Financial Instruments to Build Resilience – French Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)

Résumé

La session a mis l'accent sur les instruments financiers à court et à long terme, soulignant le rôle de la micro-assurance et des micro-retraites dans l'amélioration de la résilience financière des groupes à faible revenu.

Points forts -

1. Importance de la résilience financière pour surmonter les chocs économiques.
2. Faible accès à l'assurance et aux systèmes de retraite dans les pays à faible revenu.
3. Partenariats entre le secteur privé et les régulateurs essentiels pour la croissance.
4. La technologie comme catalyseur pour atteindre les populations à faible revenu.
5. L'éducation et la sensibilisation cruciales pour accroître la participation.
6. Modèles communautaires efficaces pour servir les groupes à faible revenu.
7. Équilibre entre protection des consommateurs et innovation, défi réglementaire.

Aperçus clés -

1. La résilience financière inclut des stratégies de récupération immédiate et une planification à long terme, essentielle dans une économie volatile.
2. Seulement 10 % des personnes dans les pays à faible revenu ont accès à une assurance, révélant un fossé de protection significatif à combler.
3. La collaboration entre le secteur privé, les gouvernements et les ONG est vitale pour créer des solutions financières durables adaptées aux besoins des populations à faible revenu.
4. L'exploitation de la technologie, comme les plateformes mobiles, peut améliorer l'accessibilité des produits financiers pour les communautés mal desservies.
5. Des initiatives éducatives efficaces peuvent démystifier les produits financiers, favorisant une meilleure compréhension et une augmentation de la participation parmi les individus à faible revenu.

6. Les modèles communautaires offrent un sentiment de propriété et de confiance, facilitant l'adoption des produits financiers par les groupes à faible revenu.
7. Les régulateurs doivent équilibrer la protection des consommateurs avec la flexibilité nécessaire pour l'innovation afin d'assurer la croissance des services financiers inclusifs.

Transcript

00:15

Bonjour à tous, bon après-midi, bon matin ou bonsoir, selon où vous êtes. Je m'appelle Benedito Murambire, je suis gestionnaire d'investissements chez FSD Mozambique et je vais animer cette session. Aujourd'hui, on va parler des instruments financiers à court et à long terme pour renforcer la résilience, ainsi que du rôle de l'assurance et des micro-pensions pour aider les groupes à faibles revenus. Avant de commencer, laissez-moi vous expliquer rapidement pourquoi on fait cette session. Quand on parle de résilience financière, on a souvent tendance à se concentrer sur la capacité des individus.

00:59

Les ménages, les organisations ou même les économies doivent s'organiser pour faire face et se remettre des chocs financiers, des stress ou des perturbations. Ça implique normalement des stratégies à court terme pour gérer les changements économiques inattendus, ainsi qu'une planification à long terme pour maintenir la stabilité financière. En plus, il y a souvent une tendance à se concentrer sur des questions comme la diversification des revenus, la gestion des dettes, la planification financière, l'adaptabilité et l'agilité, tout en ayant aussi accès à d'autres ressources, mais moins sur les problèmes liés à l'épargne.

01:39

L'assurance et la gestion des risques, pourquoi c'est important ? Quand on regarde les statistiques, on voit que seulement 10 % des gens dans les pays à faible revenu ont accès à l'assurance. En ce qui concerne les retraites, c'est seulement 8,5 % en Afrique, alors qu'à l'échelle mondiale, c'est 38 %. Donc, il y a clairement un faible niveau de couverture, et les systèmes d'assurance et de retraite, en particulier les micro-assurances et les micro-retraites, peuvent vraiment jouer un rôle crucial pour offrir cette résilience financière à cette population. Cependant, il faut réaliser cela.

02:25

Le potentiel nécessite de mettre en place des écosystèmes qui soutiennent les cadres réglementaires, les stratégies d'investissement et aussi les bonnes pratiques qui permettent d'assurer une résilience financière. C'est super important pour s'adapter aux pressions extérieures comme les catastrophes naturelles, la baisse du marché, les crises économiques et d'autres problèmes qui touchent vraiment les ménages. En ce qui concerne l'enquête sur les finances de 2019, elle révèle que seulement 11 % de la population adulte a accès à une assurance formelle, qui est souvent perçue comme essentielle.

03:14

En gros, c'est abordable pour la majorité des adultes, mais quand on parle des patients, seulement une petite partie de la population y a accès, on parle d'environ 10 % de couverture. Le gros défi, c'est le secteur formel, où la plupart de la main-d'œuvre se trouve. Du coup, la CMM, en reconnaissant ce problème, a établi un partenariat avec l'Institut de supervision des assurances pour promouvoir le développement d'un écosystème micro-patient complet et durable.

03:56

Eh bien, cette collaboration est clairement alignée sur les objectifs des deux parties, et on est vraiment motivés à trouver une réponse à ce problème, à ce défi. Donc, cette session va se concentrer sur les facteurs d'écosystème et institutionnels qu'il faut explorer pour réaliser ce potentiel en matière d'assurances micro et de pensions micro. Plus précisément, on va essayer de voir où en est l'écosystème de l'assurance micro et des pensions micro.

04:41

Pour comprendre les facteurs réglementaires institutionnels qui permettent la fin de la croissance de ces services financiers, on va aussi aborder quelques bonnes pratiques et des cas d'étude autour de ce sujet. Enfin, on verra comment le gouvernement et les organismes de régulation peuvent favoriser un système d'assurance et de pension inclusif dans les pays à revenu faible. Pour ça, on a réuni quatre panelistes excellents pour participer à cette conversation. Je vais commencer par vous présenter M. Mziye Chalamba, qui est le directeur.

05:28

Le responsable financier, S. Chalamba a plus de 24 ans d'expérience dans la gestion des assurances, des retraites et des investissements. Ce sont des prestataires de services et

ils vont nous partager des idées, des défis et des opportunités pour aider les groupes à faible revenu. On espère aussi qu'ils vont raconter quelques histoires de réussite dans ce domaine, pas seulement pour nous, mais aussi pour d'autres pays en Afrique. On a également Léonilde, qui est le responsable du département des assurances et des opérations de la branche vie à l'Institut de supervision des assurances.

06:10

M aussi avec des qualifications en assurance et en fonds de pension, euh, parmi d'autres activités, elle coordonne actuellement, euh, l'analyse des qualifications des compagnies d'assurance vie et aussi des entités de gestion de fonds supplémentaires, euh, dans le pays. Euh, Leonilde va nous aider à aborder le rôle des organismes de régulation pour promouvoir des outils d'inclusion financière afin de renforcer la résilience des personnes à faible revenu. On a aussi Soko, qui est la directrice générale de l'agence de renseignement financier à Bwana, euh, où elle supervise en fait.

06:54

processus de sauvegarde du système financier pour lutter contre le blanchiment d'argent et les crimes financiers. M. Soko a joué un rôle clé dans l'élaboration des politiques de réglementation du secteur financier au Botswana, mais aussi dans la région. Il a également travaillé sur des systèmes de retraite rentables et inclusifs, ainsi que sur des politiques et réglementations adaptées à ce secteur. Dans ce cadre, ses principaux clients ont été.

07:36

Les gouvernements nationaux de la région, en particulier ceux qui ont reconnu la nécessité de mettre en place des systèmes de retraite inclusifs, ont M. Lenny qui est le PDG et fondateur de Probit Solutions. Je dirais qu'il est basé au Rwanda et en Zambie. C'est un expert en assurance et en finance inclusive, avec beaucoup d'expérience dans la fourniture de services financiers inclusifs pour différentes institutions à travers plusieurs pays. Ils ont travaillé en Afrique, en Asie et en Europe.

08:20

Nous allons partager des infos sur l'état actuel et les défis de la micro-assurance et du micro-financement pour les groupes à faible revenu, ainsi que sur comment rendre la conception des produits plus inclusive tout en restant rentable pour les fournisseurs de services. On s'attend à avoir des panélistes excellents ; nous en avons quatre ici. Je vais commencer avec D. mais avant ça, juste pour prévenir le public que vous pouvez vous présenter dans le chat.

09:04

"Nom et où tu es, et je voudrais aussi rappeler aux gens que les questions, réflexions et exemples peuvent aussi être mis dans le chat. Donc, sans plus attendre, je vais commencer avec toi. Tu as travaillé dans l'assurance inclusive et les micro-retraites en Afrique, pas seulement à Moscou, mais en Afrique et en Europe aussi. Peux-tu nous parler du plus grand défi pour développer ces services financiers pour les groupes à revenus faibles ? Comment peut-on concevoir des produits pour qu'ils soient plus inclusifs tout en maintenant en même temps..."

09:47

Probabilité et pour les utilisateurs, s'il vous plaît faites-moi savoir si vous pouvez partager quelques infos avec nous, vraiment apprécié, merci beaucoup Benedito pour avoir mis en place le décor et pour l'introduction. C'est un plaisir d'être sur ce panel pour discuter de cet aspect très important, quand il s'agit de comment amener les gens à devenir plus impliqués. Il y a aussi les risques auxquels ils font face, à court et à long terme. Vous avez raison en ce qui concerne les statistiques, je pense que le fossé de protection est assez faible dans le paysage récent.

10:29

L'assurance micro montre que l'écart est actuellement de 88,5, ce qui rejoint ce que tu disais, autour de 90 % en termes d'écart de protection. Seulement environ 11,5 % au niveau mondial sont couverts par des produits d'assurance à faible revenu ou inclusifs. Donc, je pense que les défis à travers le monde sont très similaires. Je veux dire, la sensibilisation, la reconnaissance, l'expérience des gens... Les gens ne se réveillent pas en pensant à l'assurance, et c'est quelque chose d'intangible, assez peu attrayant pour les personnes à faible revenu qui, en fait, sont toujours...

11:11

Luttant pour joindre les deux bouts, les produits se sont surtout concentrés sur les entreprises, ou devrais-je dire sur les gros revenus, des revenus moyens à élevés. Du coup, le secteur privé ne s'adresse pas naturellement aux segments de marché à faible revenu. Cependant, malgré cette image d'un faible niveau de connaissance, de compréhension et d'appréciation de l'assurance, on a vu, au cours des vingt dernières années, que certaines compagnies d'assurance ont été très innovantes pour toucher ces marchés à faibles revenus.

11:54

Les segments, euh, numéro un en termes de facteurs de succès, c'est bien sûr l'échelle. Il te faut vraiment beaucoup d'échelle, je veux dire une énorme échelle pour que ça soit

viable, comme on le sait. L'assurance micro, par exemple, y compris les micro-pensions, ce sont tous des produits destinés aux personnes à faible revenu, euh, ou des tickets, tu vois. Du coup, les primes sont basses, les contributions pour les micro-pensions le sont aussi pas mal, donc il te faut de l'échelle pour vraiment regrouper ces fonds. Et pour ça, je pense que ce qui a émergé comme une évidence, en termes de réussite, le premier point, c'est le client.

12:33

La centration sur le client fait que le secteur privé doit investir pour comprendre ces segments de marché à faible revenu et adapter les produits en fonction de leurs caractéristiques, comme leurs niveaux de revenu, la régularité de leurs revenus, leur exposition au risque, ainsi que leur compréhension de la gestion des risques. Il faut aussi identifier quels canaux peuvent les atteindre efficacement. Ensuite, il y a la simplicité des produits. Ces segments de marché à faible revenu se caractérisent souvent par des niveaux de revenu bas et un faible niveau d'éducation.

13:15

Je veux comprendre les complexités de ces produits, comme tu le sais, les micro-retraites et l'assurance micro, euh, ou l'assurance par conception, ont beaucoup de terminologies avec lesquelles les assureurs sont bien fiers, tu sais. Mais dans ce marché, il faut simplifier les choses. On a vu beaucoup d'innovations, même en essayant d'utiliser le langage local pour communiquer sur les produits. Le prochain point, c'est bien sûr la technologie, et euh, la technologie se manifeste vraiment de deux manières : d'une part, pour l'inscription, comment tu peux...

13:54

Inscrivez ces personnes à bas coût et ensuite, comment pouvez-vous les servir à ce prix-là ? Quand il s'agit des processus de réclamation, comment vous pouvez simplifier tout ça en utilisant la technologie pour que ce soit rapide ? Et bien sûr, le dernier point, c'est l'éducation. Vous ne pouvez pas échapper à l'éducation des gens et à l'amélioration de leur sensibilisation et compréhension des risques. Donc, une combinaison de tout ça a montré qu'elle est essentielle pour la viabilité, et on a vu que maintenant, les compagnies d'assurance qui s'en occupent réellement.

14:33

"Les micro-pensions ou micro-assurances peuvent être très rentables et, comme je l'ai dit, en ce qui concerne la simplicité et la satisfaction client, il faut aussi s'assurer de concevoir des produits qui répondent à leurs besoins, qui parlent de ce qui les empêche de dormir la

nuit, au lieu de suivre le schéma habituel des produits de salle de réunion et de voir si les gens vont les acheter. Je vais m'arrêter là, donc merci beaucoup. Laissez-moi juste soulever quelques, disons, cinq facteurs clés pour le succès de ce service particulier."

15:16

Gestion des risques à grande échelle, technologie simplifiée et éducation financière sont des facteurs clés. J'aimerais qu'ils avancent là-dessus. On a des défis avec Z, qui n'est pas là en ce moment en tant que praticien et fournisseur de services. J'aimerais poser quelques questions, mais il semble qu'il ait eu des soucis avec la technologie. Donc, passons à Soko. Oui, Soko est là. L'environnement réglementaire est-il nécessaire pour le déploiement efficace de la micro-assurance et des micro-patients ? C'est un point qui a été soulevé.

16:00

Des défis, même si L ne l'a pas mentionné, mais normalement dans le traité, c'est l'un des défis aussi mentionnés par les praticiens. D'après votre expérience dans les pays en développement, y compris bana et m et b, qu'est-ce que vous considéreriez comme des éléments essentiels de réglementation pour favoriser l'innovation tout en garantissant la protection des consommateurs d'un côté, et de l'autre côté, pour s'assurer que vous avez des politiques adéquates en place et un environnement propice qui permet cela ?

16:42

Pour que ces produits puissent se développer, pouvez-vous partager des informations sur les pays où ce règlement a été soutenu avec succès pour des produits inclusifs ? Merci beaucoup, Benedito, et bon après-midi à tous les participants et à ceux qui écoutent ce programme. Je m'excuse, ma caméra me pose des problèmes, donc je ne peux pas montrer mon visage, mais je pense que vous pourrez suivre les discussions. En ce qui concerne le cadre réglementaire...

17:33

Pour favoriser une innovation, je pense que le point de départ est de réaliser qu'une réglementation ou une politique, disons qu'on commence par une politique, est généralement créée pour répondre à un problème concret. On ne peut pas juste inventer une politique qui ne traite de rien. Les problèmes que Lenny a mentionnés auparavant seront donc ceux qui pousseront les décideurs à réfléchir à ces questions en se disant : « D'accord, nous avons un grand nombre de personnes qui ne sont pas couvertes. »

18:18

par le fonds de pension, donc que peut-on faire pour s'assurer qu'ils soient couverts et que cette question ait alors deux points de référence. Le premier point de référence est la perspective économique ou politique, pour dire qu'en tant que pays, qu'est-ce qu'on veut atteindre. Tout d'abord, on sait que le monde vieillit, l'Afrique vieillit, MOS vieillit, bana vieillit. Cela signifie que dans les 10 ou 20 prochaines années, le nombre de personnes de 65 ans et plus va augmenter.

19:02

Donc, la question économique ou politique que tu devras te poser, c'est : est-ce que le gouvernement va pouvoir s'occuper de ces gens en vieillissant pour leur offrir une vieillesse digne ? Il y a des protocoles internationaux qui poussent vraiment les décideurs à réfléchir sérieusement à ça. Si tu regardes l'OIT et d'autres institutions similaires, elles insistent sur le fait que la sécurité sociale, c'est en fait un droit humain.

19:42

Alors, tout le monde devrait avoir accès à la sécurité sociale, donc les pays doivent se forcer à mettre en place des politiques pour régler ce problème. Ensuite, il y a le point de vue des bénéficiaires : est-ce que les gens pour qui vous élaborez ces politiques vont les accepter ? Est-ce qu'ils vont être réceptifs à ce que vous leur proposez ? C'est là que les problèmes dont L m'a parlé entrent en jeu.

20:17

D'abord, il y a-t-il vraiment un intérêt ? S'il n'y a pas d'intérêt, que faites-vous en tant que décideur pour essayer de stimuler ça ? La sensibilisation et l'éducation sont super importantes, parce que les gens doivent comprendre pourquoi ils devraient épargner de cette manière alors qu'ils épargnent d'une autre façon avant. Donc, il faut que le produit soit simple, que le langage soit simple aussi, tout en tenant compte du fait que...

20:56

travailler avec un secteur qui pourrait ne pas avoir les mêmes préoccupations qu'au niveau du secteur informel, la politique devra donc aborder les problèmes sous cet angle, tant du point de vue des décideurs que de celui des consommateurs. Les problèmes qui sont actuellement au cœur des préoccupations des décideurs dans le domaine des micro-pensions concernent la couverture. Je pense qu'on en a déjà parlé plus tôt, ça vient du fonctionnement du système de pension à ses débuts.

21:37

La plupart des pays, même ceux développés, ont commencé leur système de retraite dans le secteur formel. Dans des pays comme le nôtre, où le secteur informel est important, on se retrouve avec un plus grand nombre de personnes non couvertes ou avec un taux de couverture faible. Un autre point important à considérer d'un point de vue politique, c'est la question de l'adéquation des revenus. Si on regarde le système de retraite maintenant, est-ce que les revenus que quelqu'un va toucher seront suffisants pour subvenir à ses besoins ?

22:13

Une personne a un niveau de vie souhaitable, donc si c'est le cas, ça va avoir un impact sur plein d'autres problèmes, comme le montant de la contribution. Si ces gens ne peuvent pas se permettre cette contribution, est-ce qu'il y aura une intervention du gouvernement pour les aider ? Il y a beaucoup d'autres choses à considérer. Et en lien avec le sujet dont on parle aujourd'hui, c'est la question de la durabilité : comment on construit un système de retraite pour ce groupe vulnérable et le rend durable ?

22:53

On peut être résilient même face aux chocs microéconomiques à court terme. Je vais m'arrêter là pour l'instant, c'était juste pour poser les bases d'un point de vue politique. Si vous mettez en place un système de retraite, un système de micro-retraite, il faut aussi tenir compte de la réglementation et de tout ça. Merci beaucoup. Donc, c'est clair que vous soulignez ici des éléments clés pour construire cette politique de retraite. Vous avez effectivement mentionné l'adéquation de la couverture.

23:30

La durabilité est vraiment un élément clé à prendre en compte, euh, et tu as aussi mentionné la politique et le point de vue des consommateurs dans tout ça. Quand on essaie de créer ce cadre qui permettra l'assurance micro et tout ça, il faut aussi revenir au secteur privé. Alors, parlons des praticiens, en demandant, euh, M, tu as des opérations dans le monde entier, notamment en mod, et tu as peut-être de l'expérience en assurance micro et en micro-pension.

24:14

D'autres marchés ainsi que des prestataires de services, pourrais-tu s'il te plaît partager les principaux obstacles à la participation des groupes à faibles revenus à ces produits en particulier ? Et comment peut-on les surmonter ? Que ce soit dans notre marché ou dans d'autres marchés de la région, pourrais-tu partager quelques histoires de succès, s'il y en a, concernant les micro-assurances et les micro-retraites qui ont bien fonctionné ? Laisse-

moi mentionner certains des facteurs moteurs et d'autres éléments que tu pourrais avoir rencontrés.

24:56

Probablement les mêmes ou d'autres, et s'il vous plaît, partagez avec nous ce que vous avez fait pour les surmonter. Et enfin, si vous avez des stratégies innovantes ou des approches que vous utilisez ou que vous prévoyez d'utiliser pour servir ces segments, pourriez-vous nous partager quelques idées à ce sujet, s'il vous plaît ? Merci beaucoup, Benedito, et merci pour les présentations. Je suis honoré d'être invité à faire partie de cette discussion en panel. Je pense que...

25:36

Tout d'abord, je voudrais commencer par citer un article que j'ai trouvé sur internet concernant les micro-pensions. En gros, la raison pour laquelle je veux partager ce que cet article dit, c'est pour montrer le potentiel que ce segment de marché a pour aider les compagnies d'assurance à accroître leur part de marché et aussi à augmenter la pénétration de l'assurance. Comme vous le savez, beaucoup d'entre nous sont au courant que la pénétration de l'assurance en Afrique est assez faible.

26:21

Ce segment offre en fait un domaine qui n'a pas encore été pleinement exploré par les opérateurs d'assurance. L'article dont je parle a été écrit par PWC en 2017 et il révélait que si les 59,6 millions de travailleurs du secteur informel au Nigeria avaient mis de côté 100 naira par semaine en 2016 comme contribution à leur retraite, investis par l'industrie des retraites avec un taux de rendement réel de 4,5 %, l'industrie des micro-retraites au Nigeria aurait pu valoir environ 61,1 milliards de naira en termes réels à la fin de cette période.

27:09

En 2017, on atteignait 1,7 trillion de nairas à la fin de 2020, ce qui correspondait à peu près à 3,7 millions de dollars américains fin 2017 et 1,1 milliard de dollars américains fin 2020, en se basant sur le taux de change actuel naira/USD. Ça montre bien qu'il y a un énorme potentiel et des opportunités pour le secteur des services financiers dans cette région. C'est clair que la participation des groupes à faibles revenus dans les micro-assurances et les micro-programmes est presque inexistante dans la plupart des zones à faibles revenus.

27:50

Les pays, et le Mozambique n'échappe pas à ce défi, hein. Il y a évidemment plusieurs barrières à la participation des groupes à faible revenu dans ces micro-systèmes, mais il y

a aussi des stratégies efficaces et des histoires de réussite qui peuvent inspirer des actions pour transformer le paysage des services financiers en Afrique et dans le monde. En réponse à la question, benédicte, je vais souligner ce que je considère comme les principales barrières à la participation des groupes à faible revenu dans les micro-retraites et les micro-assurances.

28:25

Les stratégies pour surmonter les obstacles, et après ça, je vais conclure en partageant quelques réussites notables, ou plutôt des histoires de succès. D'accord, euh, en ce qui concerne les obstacles, je vais commencer par le numéro un. Je vais examiner cinq barrières principales, et merci de noter que ces cinq barrières ne sont pas exhaustives, mais je les considère personnellement comme les plus importantes. La première, c'est la sensibilisation et l'éducation. Beaucoup de personnes à faible revenu...

29:05

Pas au courant des micro-pensions, ils ne savent même pas ce qu'est l'assurance. Il y a donc un vrai besoin de surmonter cette barrière. La stratégie à adopter, c'est de lancer des initiatives en matière d'éducation et de campagnes de sensibilisation. On peut y parvenir en mettant en place des programmes d'approche communautaire qui expliquent les avantages de l'assurance micro et des micro-pensions dans des termes compréhensibles. Il faut aussi favoriser la collaboration entre les services financiers.

29:46

L'industrie, eh bien, avec, tu sais, les institutions de développement gouvernementales comme le FSD ici à Mosm et d'autres parties prenantes clés, c'est crucial pour garantir de meilleurs résultats. Ensuite, le deuxième obstacle dont je voudrais parler, ce sont les problèmes de confiance. Ces problèmes de confiance peuvent vraiment poser un gros risque pour la participation des groupes à faible revenu. Il peut y avoir du scepticisme envers les institutions financières, surtout s'il y a eu des expériences négatives dans le passé avec certains fournisseurs. Donc, voilà.

30:29

Les stratégies que tu peux utiliser pour surmonter ça, c'est essentiellement de t'associer avec des organisations communautaires locales et des leaders pour promouvoir la confiance et la crédibilité. Les témoignages personnels sont aussi super importants pour établir cette confiance. Par exemple, quand tu commences à vendre des produits à ces segments à faible revenu, pour renforcer la confiance, tu pourrais utiliser des témoignages au moment où tu fais des affirmations, afin d'éduquer les gens sur les bénéfices.

31:14

Parmi les produits que vous proposez à ce segment, les efforts collaboratifs sont également essentiels pour surmonter les problèmes de confiance. Tout comme pour les initiatives d'éducation et de sensibilisation, il est nécessaire d'avoir des efforts coopératifs pour garantir de meilleurs résultats en matière de confiance. Le troisième point, c'est l'accessibilité financière. Les problèmes d'accessibilité sont importants, et je pense qu'il faudrait aussi en parler. Il s'agit de réfléchir à...

32:06

Eh bien, en ce qui concerne les prix des produits, on sait que les groupes à faibles revenus ont souvent des revenus irréguliers et qu'ils privilégient souvent leurs besoins immédiats plutôt que d'épargner pour l'avenir. Donc, pour surmonter ce frein lié à la capacité, il faut prendre en compte le prix. Les micro-primés sont essentielles pour rendre la participation plus facile. En plus de ça, il serait bien de proposer des options de paiement flexibles, comme des modèles où les clients paient ce qu'ils veulent vraiment acheter.

32:54

aide à prendre des décisions d'achat plus rapidement, et les clients se sentent aussi en contrôle parce qu'ils achètent des choses qu'ils veulent utiliser. Le troisième obstacle que je voudrais aborder, c'est la complexité des produits. Évidemment, si les produits sont trop complexes ou compliqués, les gens peuvent se sentir submergés et choisir de ne pas participer. Donc, simplifier les produits est crucial. Il faut concevoir des produits faciles à comprendre, avec des avantages et des processus clairs, en utilisant des visuels et des scénarios de la vie réelle pour expliquer comment ça fonctionne.

33:35

Un produit ou un service va vraiment aider à surmonter cet obstacle. L'analyse de données est aussi super importante pour ajuster les produits et les stratégies de communication en fonction des besoins et des comportements spécifiques des communautés, à la fois sur le terrain et en ligne. Je pense qu'il est essentiel de bien comprendre les besoins des groupes à faible revenu, afin que les produits ou services que vous voulez proposer leur correspondent vraiment.

34:13

Les besoins démographiques sont vraiment essentiels dans ce domaine. Le quatrième et dernier point, c'est l'accessibilité, qui est super critique. Si on regarde l'Afrique, par exemple, c'est un énorme continent avec une grande superficie. Prenons le Mozambique : notre littoral fait 2 700 kilomètres de long, du sud au nord. Accéder aux zones reculées est

toujours un gros problème, donc un accès limité aux services financiers dans les zones rurales ou non sécurisées peut poser de vrais obstacles.

35:04

La participation de cette loi, euh, pour les groupes de revenus, par contre, il y a des stratégies qui peuvent améliorer l'accessibilité, euh. La première qui me vient à l'esprit, euh, ce sont les solutions mobiles et numériques. Il y a plein de compagnies d'assurance, plein d'entreprises de services financiers, euh, qui utilisent la technologie pour rendre ça plus accessible. Euh, des trucs comme les plateformes mobiles, euh, ça peut aider à s'inscrire, payer des primes ou des cotisations de retraite et faire des demandes de prestations facilement. Euh, l'autre stratégie pour...

35:46

Surmonter les défis d'accessibilité, c'est possible grâce à des modèles basés sur la communauté. On peut en profiter pour proposer des produits d'assurance et de retraite aux groupes communautaires déjà existants, comme les groupes de femmes ici à Moza ou les banques de village qui existent dans plusieurs autres pays à faible revenu. Cela aide aussi à renforcer un sentiment de propriété et de confiance. Donc, en plus de s'attaquer aux problèmes d'accessibilité, ça aide aussi à construire la confiance, comme je l'ai déjà souligné plus tôt.

36:24

Surmonter ce défi d'accessibilité, c'est surtout grâce aux partenariats avec les ONG. En gros, ça aide à collaborer avec des organisations gouvernementales en utilisant leurs structures existantes pour toucher plus efficacement les groupes à faible revenu et offrir des services financiers et d'assurance intégrés. Je pense que je vais m'arrêter là avant de passer à quelques histoires de succès marquantes que j'ai vécues personnellement.

37:10

Et j'ai aussi peut-être étudié ou entendu parler, merci, oh merci beaucoup, merci beaucoup. Z, en partageant ces barrières importantes et comment votre expérience les surmonte. Donc, j'aimerais qu'on passe rapidement au régulateur qu'on a ici, Le M Le. En considérant ce qu'on vient d'entendre du secteur privé, comment le gouvernement peut-il équilibrer la régulation en matière de protection des consommateurs et la flexibilité de ces innovations déjà mentionnées dans les produits et services ?

37:54

Des canaux pour encourager plus de joueurs à entrer dans cet espace, pourrais-tu partager quelques idées sur les défis auxquels un régulateur pourrait être confronté dans ce contexte, s'il te plaît ? Euh, on ne t'entend pas, je ne t'entends pas, il faut... tu dois reformuler ma question. Des défis technologiques, euh, peut-être avant qu'elle ne prenne la parole, pendant qu'elle essaie encore... oh, peut-être qu'elle est de retour, ouais, je ne sais pas si les gens peuvent l'entendre ou pas. D'accord, peut-être pendant qu'elle... euh.

39:13

J'essaie de régler ses problèmes, mais laissez-moi aborder un point soulevé par M. Shala, qui est super important d'un point de vue politique : la disponibilité et l'accessibilité du produit qu'on veut apporter au secteur informel. C'est un gros enjeu politique. Si on réussit à le rendre abordable pour qu'il soit accessible, ça permettrait d'atteindre beaucoup plus de gens.

39:53

Il y a un problème avec les coûts administratifs et les coûts d'investissement. Si tu rends ça trop abordable pour couvrir plus de gens, il faut aussi garder à l'esprit qu'il y a quand même des coûts administratifs et d'investissement à prendre en compte. Si ça n'est pas prévu dans la politique, la réglementation ou l'intervention du gouvernement, on risque d'avoir un souci de durabilité, comme on en a parlé plus tôt, et peut-être même un manque à l'avenir.

40:37

Les revenus de pension, donc quand les décideurs se réunissent autour de la table pour dire "OK, on veut que ce soit abordable", c'est une grosse question qui nous trotte toujours dans la tête : comment faire pour que ça n'affecte pas la durabilité et l'adéquation à l'avenir ? Je me suis dit que je pourrais peut-être en parler, puisque tu l'as évoqué en détail. Merci, merci. Mi M Soko, sur ce sujet, c'est vraiment un point très, très important, probablement.

41:15

Je vais insister sur le point que je soulevais avec Léonilde, en me basant sur ton expérience en tant que policier et sur ton expérience du côté réglementaire. Tu as mentionné quelques points importants à ce sujet, mais pourrais-tu développer un peu plus sur l'équilibre entre la protection des consommateurs et l'innovation dans cette conversation ? Il semble qu'on n'aura pas le régulateur avec nous. Comment vois-tu cet équilibre se mettre en place entre les régulateurs ? Désolé, je parlais encore.

42:12

En parlant en sourdine, comme je l'ai dit plus tôt, euh, la réglementation découle de la politique. Tu commences par établir la politique d'abord, et ensuite tu en tires la réglementation. Donc, quand tu arrives à élaborer la réglementation, la politique est déjà là pour te guider. Il est peu probable que tu trouves beaucoup de, euh, peut-être de divergences entre les deux. Cependant, je pense qu'il est important de mentionner que dans certains cas, la réglementation et la politique prennent du retard par rapport au marché.

43:00

Le développement, c'est que les gens sur le terrain sont là pour faire des affaires. Donc, dans la plupart des cas, tu verras que le secteur privé va peut-être créer un produit pour répondre à un besoin qu'ils auraient identifié dans l'industrie. Ensuite, la politique doit venir derrière pour combler le fossé, pour élaborer une politique et une réglementation qui répondent à ce qui se passe sur le terrain. Donc, en tant que régulateur et décideur, ton rôle n'est pas de décourager.

43:35

Développement du marché, mais tu dois t'assurer de réduire l'écart entre eux et toi, parce que si cet écart est trop grand, ces gens-là risquent d'amener des vulnérabilités dans ton secteur. Si tu ne viens pas rapidement combler cet écart, ça peut poser problème. En ce qui concerne les questions technologiques, dans le secteur privé, les histoires de succès qu'on a vues en Russie, en Inde et dans d'autres pays, on les considère comme des précurseurs dans ce domaine.

44:14

Dans ce voyage, tu vas voir qu'à Ronda, ils ont tendance à utiliser l'infrastructure déjà existante pour deux raisons. D'abord, pour s'assurer que ça ne coûte pas trop cher, comme je l'ai dit plus tôt. Et puis, c'est aussi parce que les gens utilisent déjà cette infrastructure. Le succès là-bas, c'est aussi de se développer avec le secteur privé. On ne laisse pas le secteur privé de côté, on avance avec eux.

44:59

Parce qu'à la fin de la journée, ils sont la première ligne de défense. Il y a beaucoup d'éducation à faire dans le secteur privé pour comprendre qu'ils devront probablement faire un effort supplémentaire pour s'assurer que les clients sont bien pris en charge, tant en termes de sensibilisation qu'en termes de réduction des frais, parfois. Donc, le plus important, comme je l'ai mentionné, c'est de s'assurer que le secteur privé est avec vous dès le développement, quand c'est possible.

45:36

Bien sûr, l'ancienne infrastructure et la sensibilisation, c'est vraiment le plus important. Merci beaucoup, M. Soko, pour ça. J'ai une autre question, ça prendra deux minutes. Pour chacun d'entre vous, qu'est-ce que vous aimeriez voir le secteur financier faire mieux pour renforcer la résilience financière des populations à faible revenu ? En d'autres termes, pensez-vous que les prestataires de services ont suffisamment de capacités, de savoir-faire et de ressources pour remplir leur rôle dans la construction de cette résilience financière ?

46:20

La résilience par eux-mêmes ou quel genre de rôle vous verriez pour des institutions ou des institutions de financement du développement comme FSD et d'autres partenaires dans ce secteur ? Quelles actions ou priorités vous viendraient à l'esprit en termes d'interventions qu'ils devraient concevoir et mettre en œuvre pour augmenter cette faible couverture et faire avancer la micro-assurance et les micro-retraites sur le marché ? Deux minutes pour chacun d'entre vous, on est presque à la fin, donc si ça ne vous dérange pas.

46:59

Je vais commencer par toi L, d'accord, euh, laisse-moi me lancer. Euh, je pense que je peux aussi utiliser mes deux minutes pour souligner qu'un des problèmes réglementaires qui devrait aussi nous préoccuper, c'est le KYC. Euh, le KYC est vraiment crucial, je pense, dans la plupart des marchés où j'ai travaillé. Tu constates que ce que les régulateurs veulent obtenir des gens à faible revenu, c'est en fait quelque chose que le secteur privé ne peut pas obtenir, donc ça devient un obstacle. Les produits sont là, mais tu ne peux pas inclure les gens parce qu'ils ne peuvent pas répondre aux exigences.

47:37

Peut-être que c'est une recommandation pour les Régulateurs en ce qui concerne le secteur privé. Je pense qu'un de mes collègues, Lorenzo Chang, dit toujours qu'il n'y a pas de pénurie d'institutions financières sur la plupart des marchés, mais qu'il y a une pénurie de celles qui sont prêtes à vraiment faire des efforts supplémentaires pour s'impliquer. Je suis content d'écouter mon collègue ici dire que c'est possible, et ça peut être fait si on peut faire un BCD. On a vu des entités rentables qui se manifestent, et si on regarde...

48:14

Même dans le secteur bancaire, la microfinance, c'est vraiment les banques qui ont su se positionner sur le marché qui s'en sortent bien, parce qu'elles ont des millions de clients. En ce qui concerne ta question sur leur capacité, la plupart n'ont pas vraiment les moyens

de servir le marché à faible revenu. Donc, elles ont besoin d'être exposées et formées. Ce que je recommande, basé sur notre expérience en tant qu'entreprise, c'est de privilégier une approche pratique, en allant directement sur le terrain.

48:50

Des zones qui se concentrent sur le marché à faible revenu, en parlant avec les agriculteurs, en comprenant vraiment leur vie et leurs problèmes, et en concevant à partir de là. Ma dernière recommandation, c'est sur la passion et la culture institutionnelle. Tant que le secteur privé garde cet état d'esprit d'entreprise et ne pense pas à développer des produits pour servir ceux qui en ont le plus besoin, je donne souvent cet exemple : parfois, les gens me demandent pourquoi je n'ai pas assuré tel ou tel objet. Je réponds : eh bien, ma...

49:29

Les revenus me permettent de remplacer cet objet, donc si tu regardes ça et que tu te penches sur les personnes à bas revenus, il y a tellement de choses qu'elles ne peuvent pas remplacer quand elles sont perdues, et en fait, elles ont besoin de plus d'assurance que celles qui ont des revenus moyens ou élevés. Donc, en matière de besoin, je dirais que les gens au bas de l'échelle ont vraiment besoin d'assurance. Et si les fournisseurs d'assurance sont vraiment là pour servir les marchés dans lesquels ils opèrent, alors ils devraient investir beaucoup plus là-dedans.

50:05

Pour aller droit au but et gagner du temps, je vais m'arrêter là. Merci L, merci à toi. Je vais revenir à ça. Je me demande si tu as compris ma question quand tu étais avec nous. Donc, euh, on devrait probablement essayer de... je vais te poser une question différente. Sois rapide en tant que régulateur. Que ferais-tu pour équilibrer la nécessité de protéger les consommateurs et la rentabilité des fournisseurs de services ? Comment équilibrerais-tu ces deux enjeux d'un point de vue réglementaire ? Qu'est-ce que tu en penses ?

50:47

Développe un peu là-dessus, quel type de solutions le SSM a-t-il mis en place pour gérer ce problème ? [Musique] Je pense qu'on a encore des défis, je ne peux pas voir ici mais j'entends, désolé pour ça. Alors, je vais poser la même question à Z : pensez-vous qu'en tant que secteur privé, vous avez la volonté, les compétences et les ressources pour servir ce segment ? Qu'attendez-vous des institutions de finance de développement et des partenaires qui se concentrent vraiment là-dessus ?

51:36

Segments à faible revenu, gouvernement, qu'est-ce que vous attendez d'eux pour pouvoir augmenter votre couverture sur ce marché particulier ? Des idées là-dessus en tant que privé ? Merci beaucoup, Benedito, pour cette question. Je suis tout à fait d'accord avec les points de vue de Lemon sur ce qu'il faut faire et sur les défis à relever, notamment le problème qu'il a soulevé concernant la volonté du secteur privé ou du secteur des services financiers d'offrir des services.

52:19

Je pense qu'en tant qu'entreprise de services financiers, ce qu'il faut faire, c'est créer plus de collaborations. Honnêtement, on a beaucoup parlé de l'importance de créer de l'échelle, de s'assurer que les produits que vous vendez soient à des prix raisonnables, et que cela ait du sens pour la viabilité de l'entreprise. Donc, il faut vraiment miser sur les collaborations et en tirer parti.

53:06

La technologie, je pense que ce sont les outils dont le secteur des services financiers a vraiment besoin d'investir sérieusement. Un bon exemple, c'est un partenariat récent que Vessa a avec Sunlam Mozambique, où Sunlam vend son plan funéraire via USSD sur la plateforme M-Pesa, comme produit alternatif. Si on regarde ce partenariat, ça montre qu'on cherche à élargir l'accès aux produits financiers et d'assurance pour ceux qui n'ont pas beaucoup d'épargne.

53:49

Les populations, eh bien, ça va vraiment aider, pas seulement à promouvoir l'inclusion financière, mais aussi à améliorer la sécurité et la sûreté des clients. Donc, en gros, il y a des défis, mais bien sûr, il y a aussi des solutions et des stratégies qu'on peut mettre en place pour surmonter ces défis et fournir les produits et services nécessaires à ces segments. Merci beaucoup, il nous reste cinq minutes. Je me demande si on a encore des difficultés à faire venir notre ami L.

54:29

Tu m'entends ? Sinon, je vais devoir avancer avec Madame, donc une minute pour toi. T'as des recommandations spécifiques avant qu'on termine ? Ouais, je pense qu'en raison du temps, je vais juste dire que je suis complètement d'accord avec ce que mes collègues ont dit. La question du partenariat est vraiment importante. Et je voudrais aborder le sujet du KYC, c'est un domaine qui pose problème dans le secteur informel. Donc ici à Mutana, on a un projet où le secteur privé est impliqué.

55:13

Ensemble, on doit automatiser ce processus pour que ça devienne un peu plus confortable pour le secteur informel. Je pense qu'il faut souligner que le gouvernement ne peut pas faire ça tout seul, donc le secteur privé doit vraiment s'impliquer. Je réalise que j'ai peut-être pris trop de temps, mais merci beaucoup pour votre collaboration et votre participation. Je ne vois pas de questions spécifiques de votre part.

55:57

En fait, dans le chat, je me demande s'il y a des questions ou pas, pour être direct avec un des intervenants. Mais pour gagner du temps, on a en gros trois à quatre minutes. Je dirais qu'on a pu, dans cette session, aborder les principaux défis liés à la fourniture de micro-assurances et de micro-retraites pour les segments à faible revenu. Il y a des problèmes, mais ils peuvent être surmontés. On est tous d'accord là-dessus, ces problèmes peuvent être résolus par le secteur privé, bien sûr en collaboration avec.

56:32

Avec la coopération des régulateurs, de nos équipes et aussi de la technologie, on peut dire que le KYC est un des gros défis qui doit être facilité. Il faut aussi souligner que la technologie est essentielle. D'après les expériences partagées ici, le mobile et le digital ont été des atouts pour servir ce segment particulier. Il a également été mentionné qu'il ne s'agit pas vraiment d'un manque, mais qu'il faut que le secteur privé se mobilise davantage pour mieux répondre à ces besoins.

57:16

Ce marché en particulier, euh, je m'attendais à ce que ce soit un défi au niveau des fonds pour les patients, mais il semblerait qu'il n'y ait pas de souci de ce côté-là. Il y a des entités disponibles pour ça, mais on va probablement devoir investir davantage dans la volonté. C'était aussi mentionné comme un des défis. Et concernant le côté réglementaire, il était clair qu'on doit prendre en compte que la régulation doit aller de pair avec l'innovation et le secteur privé pour s'assurer qu'ils peuvent mettre en œuvre les développements nécessaires.

57:56

On doit surtout tirer parti de la technologie et de ces outils pour servir ce marché particulier. En ce qui concerne la politique, il était clair qu'on devait s'assurer qu'elle soit clairement liée au contexte. J'ai identifié trois enjeux principaux : la couverture, l'adéquation et la stabilité, qui sont essentiels dans la conception des politiques. Donc, je pense qu'on est presque à la fin, mais il faut aussi comprendre que dans le cas des micro-pensions, il y a une grande population qui travaille dans le secteur informel.

58:35

Dans des pays comme le nôtre et certains pays en développement, il faut prendre en compte leurs caractéristiques quand on planifie un produit de micro-pension. Il est aussi essentiel de bien comprendre les enjeux spécifiques et les cadres particuliers pour s'assurer que le produit puisse prospérer. Je pense qu'on a aussi tiré profit d'une excellente discussion sur des façons innovantes ou des stratégies pour aborder ce marché, et j'aime bien les modèles basés sur la communauté, ainsi que l'analyse de données.

59:16

Partenariats, et il y a aussi eu un cas de succès avec le partenariat IND entre MZA et Salam pour fournir une assurance funéraire aux segments à faible revenu. J'espère qu'il y aura plus de produits, en mettant particulièrement l'accent sur les micro-retraites, qui étaient l'un des points clés de notre conversation aujourd'hui. Je ne suis pas sûr d'être dans le vrai, mais comme on manque de temps, il y a une question dans le chat. Oui, la question est : pourriez-vous parler des clés d'une coopération réussie ?

01:00:05

Pense à Sunam et Impa, alors si je comprends bien cette question, c'est quoi les principaux enjeux à prendre en compte pour réussir ce partenariat ? Donc, si tu regardes le produit, le F PL dont j'ai parlé qui se vendait via Voda, il est surtout ciblé sur les groupes de revenus. On a discuté des questions d'échelle pour s'assurer que quand tu commences à vendre à ce segment, l'affaire soit viable. Ça, c'est le premier point. Le deuxième, on a aussi...

01:00:55

On a parlé des questions de coût et de prix, donc pour nous, pour toucher ce segment, on a créé Vcom et formé ce partenariat. Mais le point clé qui a aidé cette collaboration, c'est l'utilisation de la technologie. Si tu regardes notre système d'administration, il est en fait lié via des API à la plateforme Vodom PESA. Donc, la technologie a joué un rôle crucial pour que cette collaboration fonctionne et qu'on puisse offrir...

01:01:47

des produits pour le grand public donc pour moi, je pense que, à part le fait d'avoir des gens avec le même état d'esprit entre nous et B home, et la même volonté et intérêt, ces outils ont vraiment aidé à s'assurer qu'on puisse tenir notre partenariat. Merci beaucoup. Jedemande si notre temps est écoulé, alors j'aimerais remercier tous les panélistes pour cette excellente conversation et aussi remercier notre public.

01:02:31

Je suis content d'être ici pour cette session et j'espère qu'on pourra continuer à répondre à toutes vos questions. N'hésitez pas à nous les envoyer par chat ou par email, ça nous fera plaisir de vous répondre. Merci beaucoup et à la prochaine ! Merci, merci, au revoir !