



Organisation
internationale
du Travail

CASE BRIEF: **NBC MOZAMBIQUE**

Alice Merry et Pietro Magnoni

CASE BRIEF:

NBC MOZAMBIQUE

Description : Créée en 2014, la NBC Companhia de Micro-seguros (NBC Mozambique) est actuellement le seul micro-assureur agréé au Mozambique. NBC Mozambique fait partie de NBC Holding, un groupe sud-africain principalement dédié aux fonds de pension et la société est donc liée à Mozambique Previdente, le premier fournisseur privé de pensions au Mozambique.

Produits offerts : Pensions et assurances vie et obsèques

Canaux de distribution : Couverture de groupe par le biais de régimes d'entreprise et de partenariats avec des prestataires de services funéraires

Le Mozambique est confronté à des niveaux élevés d'exclusion financière, en particulier parmi les deux tiers de la population vivant dans les zones rurales. Une étude menée par FinScope en 2014 a révélé que seulement 24 % de la population adulte disposait d'un compte bancaire ou d'un autre service financier formel, auprès d'une institution de microfinance par exemple. Ce taux n'est que de 13 % dans la population rurale.

L'accès à l'assurance est loin derrière. D'après la même étude FinScope, 3,4 % des adultes seulement disposaient d'un produit d'assurance au moment de l'enquête, une proportion qui ne dépassait pas 1 % dans les zones rurales. L'assurance est mal comprise dans le pays : 14 % des personnes interrogées ont déclaré savoir ce que signifiait l'assurance, tandis que 69 % n'avaient jamais entendu ce terme.

Dans ce contexte, le développement de la micro-assurance dans le pays est embryonnaire. La loi sur l'assurance du Mozambique comprend des dispositions relatives à la micro-assurance, qu'elle décrit comme « faisant partie intégrante de l'activité d'assurance dans le pays ». Elle stipule également que les assureurs doivent être agréés en tant que micro-assureurs. Quatre compagnies ont obtenu un agrément jusqu'ici, mais une seule - NBC Mozambique - propose actuellement des produits de micro-assurance.

Initialement, la compagnie n'offrait pas de produits de micro-assurance. NBC Mozambique a été créée en 2014 pour offrir des polices de groupe aux employés des entreprises. Après avoir développé sa position sur le marché, NBC Mozambique a décidé d'introduire des produits d'assurance inclusifs dans son offre et a établi un partenariat avec l'OIT, avec le soutien du FSD Mozambique. L'objectif principal du projet était d'identifier des partenaires pour assurer la distribution de micro-assurance dans le pays et d'établir avec eux des partenariats efficaces.

Avec l'OIT, NBC Mozambique a réalisé une étude de marché et une analyse approfondie des canaux de distribution possibles. Étant donné qu'il n'existait pas de canaux établis, il était important d'évaluer un large éventail de canaux potentiels, notamment les ONG, les bureaux de poste, les prestataires financiers, les entreprises de pompes funèbres et les fournisseurs d'énergie solaire. Le tableau 1 indique l'adéquation stratégique entre les différents canaux et NBC.

Canal	Entreprises de pompes funèbres	Poste	Églises	AEIMO	MOWOZA	Groupes d'épargne	ONG	Municipalité (« Direção de Mercados »)
Développement de produits	moyen	faible	élevé	élevé	élevé	élevé	élevé	moyen
Expérience de la vente	élevé	moyen	faible	faible	élevé	moyen	moyen	faible
Accès	faible	moyen	élevé	faible	élevé	moyen	moyen	faible
Exp. prestation de services fin.	élevé	moyen	faible	faible	élevé	élevé	élevé	faible
Confiance dans la marque	moyen	élevé	moyen	faible	moyen	élevé	moyen	moyen

Tout d'abord, NBC Mozambique a identifié les entreprises de pompes funèbres comme un canal particulièrement prometteur. Certains prestataires de services funéraires au Mozambique possèdent plusieurs établissements dans différentes villes du pays, ce qui leur permet d'atteindre une clientèle urbaine à faible revenu. En outre, ces établissements ont des partenariats avec d'autres institutions locales, en particulier les églises locales, qui participent à la distribution des informations et du matériel promotionnel sur les services des prestataires de services funéraires. La NBC s'est associée à l'une de ces entreprises de pompes funèbres, Ebanezer, afin d'offrir à ses membres une couverture décès-obèques.



Ensuite, NBC Mozambique travaille à la conclusion d'un partenariat avec une entreprise qui fournit de l'énergie solaire sur la base d'un paiement à la consommation. Cette société est un canal prometteur car elle dispose d'un solide réseau de 250 agents qui touchent 18 000 clients dans les régions mal desservies du pays, une clientèle qui correspond bien au segment que NBC Mozambique souhaite atteindre. Les services d'énergie solaire se sont particulièrement développés au Mozambique dans les zones rurales, où la fourniture de services est généralement faible.

Enfin, NBC Mozambique explore la possibilité de travailler avec la première compagnie insurtech du pays. Elle espère tirer parti du fait que l'accès aux téléphones portables, qui concerne près de la moitié de la population selon FinScope, est meilleur que l'accès aux services financiers et atteindre ainsi les clients urbains et périurbains de la classe moyenne inférieure qui utilisent de plus en plus les téléphones portables et les services numériques. La compagnie insurtech fournit une plate-forme technologique basée sur la technologie USSD, ainsi que des services de promotion par messages SMS, permettant de fournir de la micro-assurance par le biais de téléphones portables basiques.

NBC Mozambique a dû faire face à des défis internes et externes considérables pour établir des partenariats de distribution avec ces canaux. Sur le plan externe, elle a été confrontée à des niveaux élevés d'exclusion financière et à une faible sensibilisation aux questions financières dans le pays. La réglementation en matière d'assurance a également rendu difficile la prestation de services au marché à faibles revenus. En particulier, la réglementation des assurances exige que les assureurs collectent auprès de chaque client sa pièce d'identité nationale, sa photographie, son numéro d'identification de contribuable, des informations sur ses revenus et un justificatif de ses revenus ou de son emploi. Ces obligations visent à éviter le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, mais elles constituent un obstacle important pour la majorité de la population qui travaille sur le marché informel ou exploite de petites activités agricoles, et a très peu de chances de pouvoir fournir ces documents. Même lorsque les clients sont en mesure de les fournir, le traitement de ces documents exige un travail d'administration supplémentaire qui est difficile à mettre en œuvre dans le cas des produits de micro-assurance, dont la rentabilité dépend du faible niveau de coût.

L'entreprise est également confrontée à des défis internes, notamment la nécessité de renforcer la visibilité de la marque, d'améliorer les systèmes d'information et d'adopter une approche HCD pour le développement des produits. Ces défis limitent la capacité de croissance de l'entreprise et se sont avérés rebutants pour les partenaires potentiels. Enfin, le personnel de l'entreprise, habitué à traiter avec le département des ressources humaines de sociétés établies, a dû s'adapter pour comprendre les besoins des partenaires à faibles revenus et les réalités de la collaboration avec des types d'organisations très différents.

Néanmoins, NBC Mozambique a déjà conclu des partenariats avec deux prestataires de services funéraires et a lancé la vente d'assurances obsèques avec l'un d'entre eux en septembre 2019. Sur un marché naissant et dans un environnement réglementaire difficile, NBC Mozambique a jugé nécessaire de sortir des canaux d'assurance habituels et de concevoir une stratégie de distribution basée sur la diversification des partenaires touchant les populations mal couvertes du pays.



**Programme Finance Solidaire
Département Entreprises
Organisation internationale du Travail**

4, route des Morillons
CH-1211 Geneva 22
Switzerland
Tel.: +41 22 799 6478
Fax: +41 22 799 6896
Email: impactinsurance@ilo.org
Web: www.ilo.org/impactinsurance

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



Dans une perspective de justice sociale, le programme Finance solidaire travaille avec le secteur financier pour faciliter sa contribution à l'Agenda pour le travail décent de l'OIT. Dans cette perspective, il collabore avec des banques, des institutions de microfinance, des coopératives de crédit, des assureurs, des investisseurs et d'autres acteurs afin de tester de nouveaux produits, approches et processus financiers. Le Programme Impact Insurance contribue à ce travail en aidant le secteur de l'assurance, les gouvernements et leurs partenaires à concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.



Nous souhaitons remercier notre partenaire FSD Mozambique d'avoir soutenu la publication de ce document.

