GFA INSURANCE

Défendre un marché plus équitable

LA vision de la GFA Insurance est de se positionner comme un acteur de référence en matière d'innovation, de qualité de service et de gouvernance. Les priorités incluent l'amélioration continue de l'expérience client, la digitalisation des processus, tout en préservant une dimension humaine, essentielle dans un contexte où les Mauriciens privilégient l'interaction directe, le développement de nouveaux produits adaptés au marché, une croissance maîtrisée et durable. Mais aussi la poursuite du dialogue avec les autorités, les ministères et les régulateurs concernés, ainsi que la promotion de la sécurité routière, la défense du libre choix et l'égalité des conditions de concurrence.

«*Par ailleurs, à travers mon rôle de vice-président de l'Association des assureurs, j'entends contribuer activement à l'avancement des discussions sectorielles. La GFA est membre exécutif de l'Association des assureurs de Maurice depuis près de 30 ans, soit depuis sa création. Nous continuerons à utiliser ce forum pour débattre, échanger et faire progresser les causes qui nous tiennent à cœur*», indique Abdel Ruhomutally, Managing Director de GFA Insurance.

L'année écoulée a confirmé l'importance de la discipline technique et de la gestion des risques au niveau de GFA Insurance. «*Nous serons toujours affectés par ce qui se passe à l'international : les guerres, les performances des pays amis/clients, etc. Les opportunités se situent notamment dans les assurances spécialisées, les solutions digitales ainsi que les produits liés aux nouveaux risques.*»

La GFA étudie activement des opportunités d'expansion régionale, notamment en Afrique, sans que cela ne constitue une priorité immédiate. Sa stratégie repose sur des partenariats, une approche progressive et une adaptation aux spécificités des marchés ciblés. À titre d'exemple, elle agit en tant que représentant exclusif de MAPFRE/MAWDY, prestataire mondial de services d'assurance voyage. Par ailleurs, il est rappelé que le fondateur de GFA Insurance fut, dans les années 1980, agent général exclusif du Groupement Français d'Assurance. Aujourd'hui, l'entreprise s'affirme comme une compagnie d'assurances mauricienne à part entière.

Pour Abdel Ruhomutally, si le marché mauricien avait été pleinement libre et démocratique, les efforts déployés – notamment en matière d'investissements dans les services, la formation, le marketing et les relations publiques – auraient permis d'atteindre un niveau de développement bien supérieur, potentiellement doublé, ainsi que de constituer des réserves nettement plus importantes. «*Une telle situation nous aurait offert, en tant qu'entreprise mauricienne, les moyens de prospecter et de se développer en Afrique, un marché bien plus vaste, avec la perspective, à terme, de rapatrier ces revenus vers l'île Maurice, que ce soit physiquement ou à travers une contribution au produit national brut*», précise-t-il.

Abdel Ruhomutally ajoute qu'il est regrettable qu'à l'île Maurice, seuls quelques très grands groupes et conglomérats ont réellement la capacité de se déployer sur le continent africain. Il rappelle qu'il ne faut pas oublier que l'Afrique comporte aussi de nombreux risques, et seuls certains grands acteurs ont les moyens de les assumer. D'ailleurs, deux ou trois grandes compagnies d'assurances ont déjà entamé cette expansion en acquérant des participations dans des sociétés africaines.

«*Nous aurions souhaité suivre une démarche similaire, mais nous n'avons pas encore les moyens nécessaires à ce stade. Nous allons donc nous concentrer sur la consolidation de notre position à l'île Maurice, en veillant d'abord à ce que l'économie et l'industrie deviennent plus ouvertes et véritablement démocratiques. Ce n'est qu'ensuite que nous envisagerons une expansion à l'international*», fait ressortir Abdel Ruhomutally.

Dans le cadre de sa transformation digitale, la GFA est engagée dans une démarche visant à améliorer l'efficacité opérationnelle et l'expérience client, selon une approche progressive et hybride. Cette transformation inclut notamment l'automatisation des processus, l'exploitation des données pour optimiser la prise de décision, notamment en matière de bonus-malus, ainsi que l'amélioration des interfaces clients. D'un autre côté, la formation constitue un pilier central de sa stratégie. «*La GFA investit continuellement dans le développement des compétences de ses équipes, en particulier dans les domaines techniques et réglementaires, en collaboration étroite avec l'Insurance Institute of Mauritius, qui dispense des formations du Chartered Insurance Institute du Royaume-Uni. Cette démarche se traduit par une amélioration de la qualité de service, une meilleure gestion des risques et une capacité d'innovation renforcée*», rappelle Abdel Ruhomutally.



ABDEL RUHOMUTALLY, MANAGING DIRECTOR DE GFA INSURANCE

LA GFA INVESTIT CONTINUELLEMENT DANS LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE SES ÉQUIPES, EN PARTICULIER DANS LES DOMAINES TECHNIQUES ET RÉGLEMENTAIRES, EN COLLABORATION ÉTROITE AVEC L'INSURANCE INSTITUTE OF MAURITIUS