

**Relations Presse Capgemini :**

Mary Sacchi (Amérique du Nord)
Communications WE Capgemini
Tél. : +1 (212) 551 4818
E-mail : msacchi@we-worldwide.com

Liz Fletcher (EMEA)
Communications WE Capgemini
Tél. : +44 (0) 20 7632 3816
E-mail : efletcher@we-worldwide.com

Relations Presse Efma :

Anna Quinn
Tél. : +33 (0) 1 47 42 6771
E-mail : anna.quinn@efma.com

World Insurance Report 2019 : les assureurs doivent répondre aux préoccupations des clients face aux risques émergents

Les clients demandent des produits d'assurance plus complets et personnalisés pour remédier à la couverture insuffisante des polices existantes en matière de risques émergents

Paris, le 14 mai 2019 – Selon le *World Insurance Report 2019* publié par [Capgemini](#) et l'[Efma](#), les assurés s'inquiètent de plus en plus de l'insuffisance de leur couverture en matière de risques émergents, tels que la cybersécurité et les menaces environnementales. Les compagnies d'assurance sont donc moins préparées au changement que leurs clients, dont la plupart souhaite une couverture plus complète et dynamique. Cependant, les assureurs peuvent s'appuyer sur la technologie et des partenariats pour anticiper les grandes tendances et devenir plus proactifs vis-à-vis de leurs clients.

Voici les principales conclusions du rapport :

Les assureurs mettent du temps à répondre aux risques émergents

L'étude a identifié cinq tendances créant de nouveaux risques pour les particuliers et les entreprises : les changements environnementaux, les avancées technologiques, les tendances sociales et démographiques changeantes, les nouvelles préoccupations médicales et sanitaires, et les facteurs économiques et géopolitiques en constante évolution. Toutefois, la plupart des assureurs tardent à réagir face à ces tendances et à proposer des offres adaptées à leurs clients. Moins de 25% des entreprises à travers le monde et moins de 15% des particuliers estiment être suffisamment couverts pour les risques émergents qui découlent de ces grandes tendances. Moins de 40% des compagnies d'assurance vie et santé disent avoir créé une gamme de nouveaux produits pour couvrir l'ensemble de ces nouveaux risques.

La couverture des risques émergents est très insuffisante

La lente réponse des assureurs face aux nouveaux risques a engendré un manque de couverture important pour les clients qui y sont exposés. Selon le rapport, 83% des assurés particuliers sont moyennement ou fortement exposés aux cyberattaques et au risque d'épuiser leurs économies de leur vivant, mais ils ne sont respectivement que 3% et 5% à bénéficier d'une couverture complète

pour ces éventualités. Parmi les clients professionnels, 81% sont exposés aux frais de santé croissants des salariés – des coûts pour lesquels seuls 17% sont suffisamment couverts ; 87% sont exposés aux cyberattaques, mais moins de 18% sont entièrement assurés ; et près de 75% sont menacés par des catastrophes naturelles de plus en plus nombreuses, pour lesquelles 22% seulement bénéficient d'une couverture satisfaisante.

Des clients mieux préparés au changement que les assureurs

Alors que le paysage de l'assurance évolue, les clients se montrent mieux préparés au changement que les assureurs. Plus de la moitié (55%) des clients se disent prêts à explorer de nouveaux modèles d'assurance, mais seulement un quart (26%) des assureurs investissent dans ce domaine. Tandis que 37% des clients sont disposés à fournir des données supplémentaires en contrepartie de meilleurs services de prévention et maîtrise des risques, seuls 27% des assureurs sont capables d'exploiter des données en temps réel pour la modélisation des risques.

Les assureurs doivent innover et devenir des partenaires et des préventeurs

Les compagnies d'assurance doivent répondre à ces nouvelles menaces ainsi qu'aux attentes changeantes des clients, en adoptant les nouvelles technologies et en établissant des partenariats. Les capacités d'évaluation des risques peuvent être considérablement améliorées grâce à la mise en œuvre de l'apprentissage automatique, de l'intelligence artificielle (IA) et de l'analytique avancée, ainsi qu'à une collaboration efficace avec les InsurTechs. Les progrès accomplis dans ces domaines sont mitigés : si une majorité (57%) d'assureurs ont adopté l'IA, l'apprentissage automatique et l'analytique avancée, seuls 29% ont mis en place une évaluation automatisée des risques, et 20% seulement ont investi dans la collecte de données en temps réel via les objets connectés.

Selon le rapport, les avancées technologiques doivent également être accompagnées d'un changement de positionnement. Les assureurs ne doivent plus se considérer comme de simples organismes payeurs, mais évoluer en parallèle vers des rôles de partenaires et de préventeurs, qui travaillent plus étroitement avec les clients pour réduire les risques et offrir des services à la demande.

« Les risques émergents et les attentes croissantes des clients sont en train de bouleverser le secteur de l'assurance, et les assureurs doivent faire preuve d'agilité dans leur réponse », explique Anirban Bose, directeur général des Services financiers de Capgemini et membre du Comité de Direction générale du Groupe. « Cette étude révèle une couverture insuffisante pour les risques émergents, mais met également en évidence une opportunité importante pour les assureurs. Pour en tirer avantage, ces derniers doivent proposer de nouveaux produits en faisant appel à la technologie, en collaborant avec des entreprises innovantes et en se positionnant comme des partenaires et des préventeurs auprès de leurs clients. »

« Cette étude montre que l'avenir de l'assurance sera centré sur les partenariats », déclare Vincent Bastid, secrétaire général de l'Efma. « Les compagnies d'assurance doivent collaborer avec des partenaires qui offrent une expertise approfondie dans des domaines tels que l'IA et l'analytique avancée. En parallèle, elles doivent nouer des relations plus étroites avec leurs clients afin de leur offrir les services réactifs et axés sur la demande auxquels ils aspirent. »

Méthodologie du rapport

Le *World Insurance Report (WIR) 2019* couvre les trois principaux segments du secteur de l'assurance – assurances vie, dommages et santé. Le rapport de cette année s'appuie sur les résultats de deux études, *Global Insurance Voice of the Customer Survey 2019* et *Global Insurance Executive Interviews 2019*. Ces deux études englobent 28 marchés : Afrique du Sud, Allemagne, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Chine, Emirats arabes unis, Espagne, Etats-Unis, Finlande, France, Grèce, Hong Kong, Inde, Italie, Japon, Mexique, Norvège, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Singapour, Suède, Suisse et Turquie. Pour plus d'informations, consultez le site www.worldinsurancereport.com.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte plus de 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 13,2 milliards d'euros en 2018.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

À propos de l'Efma

Fondée en 1971 par des sociétés d'assurance et des institutions bancaires, l'Efma est une organisation internationale à but non lucratif ayant pour mission de faciliter les échanges entre les décideurs. Elle fournit aux banques et aux compagnies d'assurance les informations de qualité dont elles ont besoin pour stimuler l'innovation et la transformation. L'Efma compte aujourd'hui plus de 3 300 marques membres réparties dans 130 pays.

Son siège est situé à Paris. L'Efma dispose également de bureaux à Londres, Bruxelles, Barcelone, Stockholm, Bratislava, Dubaï, Mumbai et Singapour.

Site : www.efma.com