

Parole d'experts: **TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DANS LES PME**

À paraître dans cette série

26/10 Prévention

02/11 Rôle du courtier

09/11 Nouvelles technologies

16/11 Nouveaux risques et responsabilité

La révolution numérique donne un nouveau visage au secteur de l'assurance

L'avènement des nouvelles technologies fait changer très rapidement les schémas d'attente du client. Entre la rapidité et le sur mesure, c'est un défi de taille qui attend le secteur de l'assurance.

La révolution numérique n'est plus une promesse, elle est clairement en marche. Prenez l'e-commerce. Des études montrent que dans certains pays d'Europe occidentale, les entreprises de commerce électronique représentent déjà un quart du PIB. Cette progression rapide a fait changer les attentes du consommateur moderne. « Les jeunes générations ont grandi dans une économie 24/7, où pratiquement tout peut être commandé dans l'instant. Lorsqu'on passe commande chez bol.com ou Coolblue avant 23 heures, le produit est souvent livré le lendemain à domicile. Ces jeunes consommateurs ont donc des attentes très élevées, et il n'est pas facile pour les fournisseurs de services d'y répondre. Le secteur de l'assurance se trouve donc face à un défi », souligne Koen Vanvinckenroye, COO de Fidea Assurances.

Le secteur de l'assurance ne peut plus ignorer la numérisation qui est en marche, mais ne peut pas pour autant ignorer les personnes qui ne veulent pas ou ont plus de difficultés à suivre cette évolution. Ces personnes peuvent heureusement toujours se tourner vers leur courtier pour de l'aide ou des conseils.

Koen Vanvinckenroye : « Nous en sommes bien conscients chez Fidea, mais nous continuons néanmoins à prendre de nouvelles initiatives numériques. Il y a par exemple l'application interactive qui permet au client de déclarer lui-même son sinistre par voie électronique, ou encore la vidéo expertise où l'expert analyse les dégâts à distance. Ces deux concepts permettent de gagner



**KOEN VANVINCKENROYE,
COO CHEZ FIDEA ASSURANCES.**

beaucoup de temps. Nous suivons aussi de très près les évolutions sur le plan de l'Internet des objets, et nous étudions le potentiel de la technologie de la chaîne de blocs. »

« Les clients préfèrent payer des produits d'assurance sur mesure, en temps réel et basés sur une utilisation effective. »

Le nombre croissant de produits développés sur mesure grâce à la technologie numérique est une autre tendance très nette. Les différents capteurs installés dans les voitures fournissent aux assureurs un paquet d'informations qui leur permettent de mieux évaluer les risques et d'adapter leurs tarifs en conséquence. Les clients ne veulent plus payer une prime élevée pour une couverture standard, mais veulent des produits d'assurance sur mesure, en temps réel et basés sur une utilisation effective.

Les développements technologiques font également naître de nouveaux risques, qui à leur tour font naître de nouvelles responsabilités. Prenez par exemple les voitures autonomes. Dans un proche avenir, il y en aura sur les routes et cela posera le problème de la responsabilité en cas d'accident. Koen Vanvinckenroye : « Tant qu'une intervention manuelle est possible, la responsabilité relèvera toujours du conducteur. C'est beaucoup moins clair quand la voiture roule de façon complètement autonome. Qui payera les dégâts ? Le constructeur de la voiture ? Le développeur du logiciel ? La justice a manifestement encore pas mal de pain sur la planche en la matière. »

Le secteur de l'assurance opère dans un cadre légal, et il est évident que le législateur a difficile à suivre de près toutes ces révolutions technologiques. Koen Vanvinckenroye : « C'est comme pour le Règlement général sur la protection des données, une modification de la législation européenne en matière de respect de la vie privée, qui entrera en vigueur le 25 mai 2018. Son impact sera tellement important que je pense sincèrement qu'il faudra au préalable un débat approfondi sur la question, et cela va demander du temps. Et il y a aussi la signature numérique. Certains pays d'Europe de l'Est ont déjà adapté leur législation il y a huit ans. La Belgique fait montre de réserve dans ce dossier, et je le comprends tout à fait, car il est important qu'un cadre légal exhaustif et cohérent soit mis en place pour les nouvelles technologies. »

Lisez plus sur ce sujet sur www.tendances.be/fidea

