

Février 2023

TENDANCES ASSURANCES 2023

Aurexia

Aurexia revient sur 6 tendances clés du secteur de l'assurance à suivre en 2023

Aurexia est un cabinet de conseil en management de projet et stratégie opérationnelle. Depuis 18 ans, nous accompagnons nos clients du monde de la banque et de l'assurance dans la veille, l'analyse stratégique, le cadrage et le pilotage de leurs enjeux métiers, organisationnels et réglementaires. Nos 140 consultants répartis dans les bureaux de Paris, Nantes, Londres, Luxembourg, Hong Kong et Singapour bénéficient d'une excellente vision métier et organisationnelle des secteurs de la banque et de l'assurance associée à une forte capacité à proposer des solutions.



Changement climatique

- Le changement climatique intègre des enjeux data, réglementaires, organisationnels, humains, de tarification et de reporting et en cela constitue le déficit de la décennie à venir pour les assureurs.
- 2023 devrait être marquée par un renforcement et une accélération des travaux d'intégration du changement climatique dans les organisations afin de garantir un modèle d'assurance accessible au plus grand nombre. L'ACPR anticiperait une forte hausse des primes de 130 à 200 % sur trente ans.
- L'intégration du risque climatique nécessite d'ajuster le modèle organisationnel des assureurs, l'ensemble des Fonctions & Métiers étant impactés (Marketing & offre, distribution, produit & souscription, actuariat & risques, finance, contrôle & conformité, RH & communication, SI & data, sinistres, etc.)



Offre & Innovation

- Les offres d'assurance de masse vont évoluer selon 2 axes principaux : prévention et décarbonisation de l'économie. Prunelle illustre bien cette tendance observée dans l'assurance MRH avec son offre « verte ». Également le développement d'offres paramétriques pour répondre au déficit climatique devrait tout en accélérant la gestion de sinistre associée devrait se développer fortement.
- L'innovation dans les produits d'assurance, sur les produits de masse, les actions commerciales de défense/résiliation de portefeuille, la qualité des offres et de la gestion associée vont une nouvelle fois être des marqueurs de différenciation sur lesquels travailler pour continuer à développer les portefeuilles.

10 Mds d'euros le coût des catastrophes naturelles en France en 2022, selon France Assureurs, un record depuis 1999, avec l'intensification des phénomènes climatiques extrêmes et une augmentation de leur fréquence.



Aurexia revient sur 6 tendances clés du secteur de l'assurance à suivre en 2023



Réglementaire & Conformité

On peut noter les événements majeurs suivants à venir en 2023 :

- DORA : publication le 16 janvier au JO de l'UE du règlement dont l'entrée en application est prévue en janvier 2025. L'UE souhaite harmoniser et renforcer à l'échelle de l'UE les obligations en matière de résilience opérationnelle face au risque numérique des acteurs de l'assurance et de la finance
- Les travaux autour de la révision de la DDA continueront d'être suivis de près et notamment les orientations suivies sur la Gouvernance Produit et la rémunération, intégrant une possible interdiction des inducements.
- Solvabilité 2, les travaux doivent se poursuivre en trilogue afin de définir un projet d'amendement unique au cours de l'année 2023.
- Dans la continuité de loi sur le pouvoir d'achat d'août 2022, la publication du décret d'application de la « résiliation en 3 clics » est très attendue, avant l'entrée en application au plus tard le 1er juin 2023.
- Les assureurs suivront également les échanges autour de la suppression de la carte verte d'assurance attendue pour 2023.
- Lors de sa conférence annuelle du 5 décembre 2022 à laquelle Aurexia assistait, l'ACPR a rappelé qu'elle continuerait à exercer un contrôle rigoureux des pratiques des assureurs sur les aspects protections de la clientèle et LCB-FT.

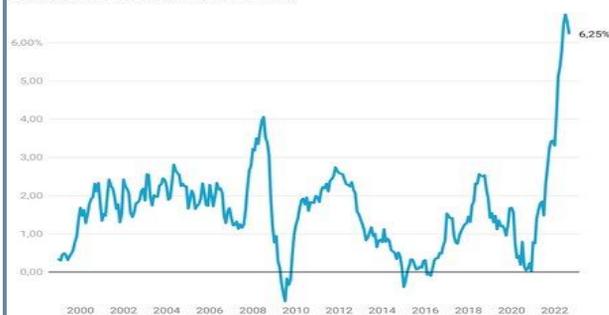


Inflation & Maîtrise des coûts

- L'inflation va de nouveau impacter significativement l'activité des assureurs vie et non vie en 2023. Côté sinistres, après une année 2022 marquée par une très forte sinistralité accentuée et par une hausse généralisée des coûts, une prévisible hausse des primes est attendue entre 3 à 5 % pour les contrats Auto et MRH, selon les projections du cabinet spécialisé Facts & Figures. Cette hausse devrait se poursuivre en 2024.
- Côté Assurance vie, l'inflation impacte la remontée des taux dont les effets seront davantage lissés dans le temps.
- Les travaux sur l'excellence opérationnelle des processus de gestion de sinistres (Intensification de l'utilisation des pièces de réemploi, développement de l'expertise à distance, du grès à grès) et plans de maîtrise des coûts continueront d'animer les feuille de route des assureurs.

6% la prévision d'inflation 2023 de la Banque de France.

Le taux d'inflation en France



Source : La Tribune

Aurexia revient sur 6 tendances clés du secteur de l'assurance à suivre en 2023



Data

Signe du caractère stratégique de la donnée, devenue un actif stratégique, elle fait l'objet de toutes les attentions. Ces dernières années, les assureurs ont lancé leur révolution Data se traduisant par la structuration et l'outillage de la gestion des données. Les efforts vont se poursuivre pour affiner l'exploitation des données tous azimuts - Dont :

- Marketing/Développement : optimisation du ciblage client et de la personnalisation produit dans une logique d'expérience client optimisée ;
- Réglementaire/Conformité : fourniture des données nécessaires pour répondre aux enjeux de reporting et de transparence notamment ;
- Excellence opérationnelle : cartographie et monitoring des processus via le process mining, déploiement de solution à base d'IA permettant d'accélérer et de fiabiliser les processus en aide à la prise de décision des gestionnaires et utilisateurs ;
- Lutte contre la fraude : détecter les signaux faibles de fraude sur base des données déclarées ;
- Maitrise des coûts : prévoir son modèle de coûts de sinistre, améliorer le suivi des réseaux de prestataires
- Offre : développement de l'assurance paramétrique

Les data office occupent maintenant une place stratégique chez les assureurs, à la croisée des organisations.



Relation client

La gestion de la relation client reste un enjeu majeur placé au cœur de la stratégie des acteurs de l'assurance. Le fort développement des usages digitaux et personnalisés a renforcé le pouvoir du consommateur sur l'assureur. C'est l'assuré qui décide de qui, quoi, quand et comment. Entretenir le lien avec son client en cultivant d'autres leviers autour de la relation humaine, du bien être, et de la prévention sont désormais des marqueurs de différenciation. Ainsi, trois axes majeurs continueront à être explorés par les acteurs de l'assurance pour garantir une "relation augmentée" et une expérience client optimisée :

- Accentuer les travaux autour de l'excellence opérationnelle permettant d'optimiser les parcours et de se concentrer sur la gestion de la relation client ;
- Poursuivre le développement des services de prévention en lien avec les enjeux de changement climatique, santé et dépendance notamment ;
- Valoriser la fidélité et la confiance nouée entre l'assureur et l'assuré dans une logique gagnant-gagnant.

Outils à optimiser pour répondre aux enjeux de transformation de la Relation client



Aurexia

Bringing value, together