

STRATÉGIE DIGITALE

BPCE assurances fait le choix du **selfcare**

Quelles solutions technologiques sont utilisées par BPCE assurances IARD pour améliorer la gestion des sinistres ? C'est la question à laquelle répondent trois experts indemnisation du bancassureur avec un seul mot d'ordre : des parcours en « selfcare » efficaces.

Par Léa Meyer

Le bancassureur BPCE assurances IARD propose une large gamme de contrats (auto, deux-roues, MRH, complémentaire santé individuelle et collective, garantie des accidents de la vie, PJ, assurances parabancaires et assurances des professionnels) distribuée principalement dans les réseaux Banque populaire et Caisse d'épargne. Il utilise de nombreuses solutions technologiques pour améliorer la gestion des sinistres. Ainsi, depuis 2017, BPCE IARD a fait le choix du logiciel ClaimCenter de Guidewire pour la gestion des sinistres, de la prise en charge jusqu'à la clôture. La plate-forme digitale Sinapps IRD de Darva a été conçue pour centraliser les données et fluidifier la communication entre les différents métiers liés à la gestion de sinistre. « Nous avons fait la liaison avec les experts IRD en juin 2023 et depuis février 2024, c'est également le cas des réparateurs agréés. Cette plate-

« Nous misons sur des parcours clients efficaces qui permettent à l'assuré d'aller aussi loin que possible dans la gestion de son sinistre. »

forme permet à toutes les parties prenantes d'avoir accès aux données et de les centraliser », précise Mathieu Guillaume, directeur pilotage et ingénierie indemnisation chez BPCE assurances IARD. En cas de sinistre MRH, cette plate-forme permet également le missionnement des réparateurs. « On peut missionner un artisan pour des réparations et l'artisan peut envoyer son devis directement via Sinapps, qui sera ensuite transmis à un expert. L'assuré a également accès à cette plate-forme. Avant, le gestionnaire sinistre devait assurer la liaison entre l'expert et l'artisan. L'idée est d'optimiser la communication entre eux », indique Julien Ruel, business owner indemnisation. Cette solution n'est pas encore développée en auto, elle est en cours de création par Darva et sera utilisée par le bancassureur dès qu'elle sera disponible.

25 % DE DÉCLARATIONS DE SINISTRES EN SELF-CARE

Côté assuré, la déclaration de sinistre par téléphone reste la dominante. « Au global, 75 % des déclarations de sinistres se font par téléphone ou courrier, tandis que 25 % se font en self-care (en ligne). Pour les déclarations de sinistres climatiques, ce taux grimpe à 40 % », indique Claire Loubiou, directrice data performance indemnisation. « Chez BPCE assurances IARD, nous misons sur des parcours

BPCE assurances en croissance

Le pôle assurance du groupe BPCE affiche un chiffre d'affaires 2023 de 16,2 Md€, en croissance de 14 %. Ces résultats sont portés par l'assurance vie en hausse de 15 %, ainsi qu'une hausse de 5 % en assurance dommages. Les actifs sous gestion en assurance vie atteignent 92 Md€, en progression de 10 % à fin décembre 2023. La collecte brute s'élève à 12,7 Md€. Le ratio combiné IARD atteint 102,2 % en 2023, soit une augmentation de 5,2 points sur un an, qui s'explique par l'importance des événements climatiques survenus lors des trois derniers mois de l'exercice. En un an, le résultat avant impôt a doublé pour se fixer à 475 M€.

clients efficaces qui permettent à l'assuré d'aller aussi loin que possible dans la gestion de son sinistre. En MRH, cela peut aller jusqu'à missionner automatiquement un expert. C'est un gain de temps pour l'assuré », complète Julien Ruel. Un modèle basé sur le selfcare également proposé pour les assurances parabancaires (les garanties perte ou vol incluses dans la carte bancaire). En 2023 sur ce segment, 30 % des déclarations ont été gérées en selfcare de bout en bout, c'est-à-dire de la déclaration à l'indemnisation, sans intervention d'un gestionnaire. Autre levier pour améliorer la satisfaction client et l'efficacité du traitement des petits sinistres : l'indemnisation instantanée. « C'est une solution que nous utilisons depuis 2018, près de la moitié de nos règlements se font en virements instantanés après la déclaration », explique Mathieu Guillaume. Dans l'optique d'améliorer la

gestion des sinistres, l'application « WeProov » est disponible pour l'assuré. Elle permet de prendre des photos de son véhicule sinistré pour les envoyer à un expert. L'utilisateur est guidé pour réaliser des photos adéquates pour l'expertise à distance et si ce n'est pas le cas, l'expert peut décider de se rendre sur place.

L'EXPERTISE VIDÉO

Dans la majorité des cas, cela évite l'immobilisation du véhicule de l'assuré et son déplacement jusqu'à un garage pour effectuer l'expertise. Côté MRH, c'est l'assistance vidéo proposée par SightCall qui permet aux assurés de réaliser un appel vidéo avec son gestionnaire de sinistre. Celui-ci peut constater les dégâts et effectuer des captures d'écrans pour alimenter le dossier. « Un gain de temps pour le gestionnaire mais aussi pour l'assuré », assure Mathieu Guillaume. ■