

March 28, 2017



<http://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/assurance/les-assureurs-peuvent-aujourd-hui-reduire-de-30-a-40-leurs-couts-de-gestion-672999.html>

"Les assureurs peuvent aujourd'hui réduire de 30 à 40% leurs coûts de gestion"

Avec le passage au numérique, et à la faveur de nombreux départs en retraite, les assureurs peuvent réduire considérablement leurs coûts, affirment Christophe Quesne, président de Kapia-RGI et Patrick Nelva, manager de la région France-Benelux, Kapia-RGI.

Avec la création de Kapia-RGI, officielle aujourd'hui, vous revendiquez une place de leader dans l'édition de progiciels pour l'assurance. Quelles sont les principales motivations de vos clients, qui craignent tous de manquer le virage du numérique?

Christophe Quesne- Kapia était le leader des progiciels pour l'assurance vie en France. RGI, d'origine italienne, plus spécialisé dans l'assurance dommages, est l'un des tout premiers en Europe dans ce secteur. Avec le rachat de Kapia par RGI, nous affirmons que 1+1=3. Nous faisons mieux qu'additionner nos forces, nous créons un éditeur capable de répondre aux besoins de l'ensemble du secteur de l'assurance.

En assurance vie, les acteurs sont confrontés à un environnement difficile -taux d'intérêt faibles, concurrence..- ce qui les amène à agir dans deux directions, vers lesquelles nous les accompagnons. Il y a d'abord la digitalisation de la relation avec le client, qui peut réaliser toutes les opérations en ligne et même recevoir un conseil automatisé. Avec, comme objectif sous jacent, la montée en puissance de l'assurance vie en unités de compte, plus rémunératrice pour les compagnies que les traditionnels fonds en euros.

Quel est le deuxième axe?

Christophe Quesne- Le deuxième axe, c'est la maîtrise et même, pour être exact, la baisse des coûts de gestion des contrats. Il y a une opportunité importante à saisir pour les assureurs : au moment où les clients gèrent de plus en plus eux même leur compte, ce qu'on appelle le « self care », les compagnies anticipent de nombreux départs en retraite du côté du personnel employé traditionnellement dans le back office. Il y a donc une possibilité de diminuer fortement les coûts de gestion, de 30 à 40%, grâce à des économies sur les dépenses de personnel. S'agissant de certains actes répétitifs, jusqu'à 80% d'entre eux peuvent être automatisés.

L'enjeu est fondamental, compte tenu de la faiblesse des marges, aujourd'hui. Un assureur vie peut tabler sur une rémunération équivalant à 0,5% des encours. Sa gestion du risque, les réserves à constituer représentent 0,3%. Il lui reste donc 0,2% des sommes placées pour couvrir ses coûts de gestion. Avec un système performant, il est possible de descendre à 0,06%. Cela suppose donc des investissements et une capacité à gérer la réduction des effectifs, via les départs en retraite et au besoin une externalisation des tâches de back office.

Quelles sont les problématiques en assurance dommages (IARD)?

Patrick Nelva -Elles sont assez différentes. L'IARD s'inscrit dans le court terme, beaucoup plus en tous cas que l'assurance vie. Il s'agit de renouveler rapidement les clients, tout en tentant de conserver ceux en portefeuille. Et il y a toute la question de la gestion la responsabilité en cas de sinistre.

Mais il existe des éléments de gestion communs: base de clients, informations sur ceux-ci, prélèvements. Le système d'encaissement peut être aussi commun à l'ensemble des branches, et peut faire l'objet d'une externalisation.

Prenez vous en compte le développement des robots?

Patrick Nelva -C'est bien sûr essentiel. D'ici 10 ans, tout le monde ou en tous beaucoup d'acteurs sauront concevoir des progiciels, la différence se fera sur la capacité à intégrer les robots.

Et le big data?

Christophe Quesne -Nous en sommes aux balbutiements. Mais ce sera évidemment essentiel. Des problèmes redoutables se posent, tels que, de façon très basique, la qualité de la donnée. Une incertitude sur celle-ci peut avoir des conséquences financières redoutables. Dans le domaine de la retraite, par exemple, une erreur sur la date de naissance d'un assuré n'est évidemment pas sans conséquence.